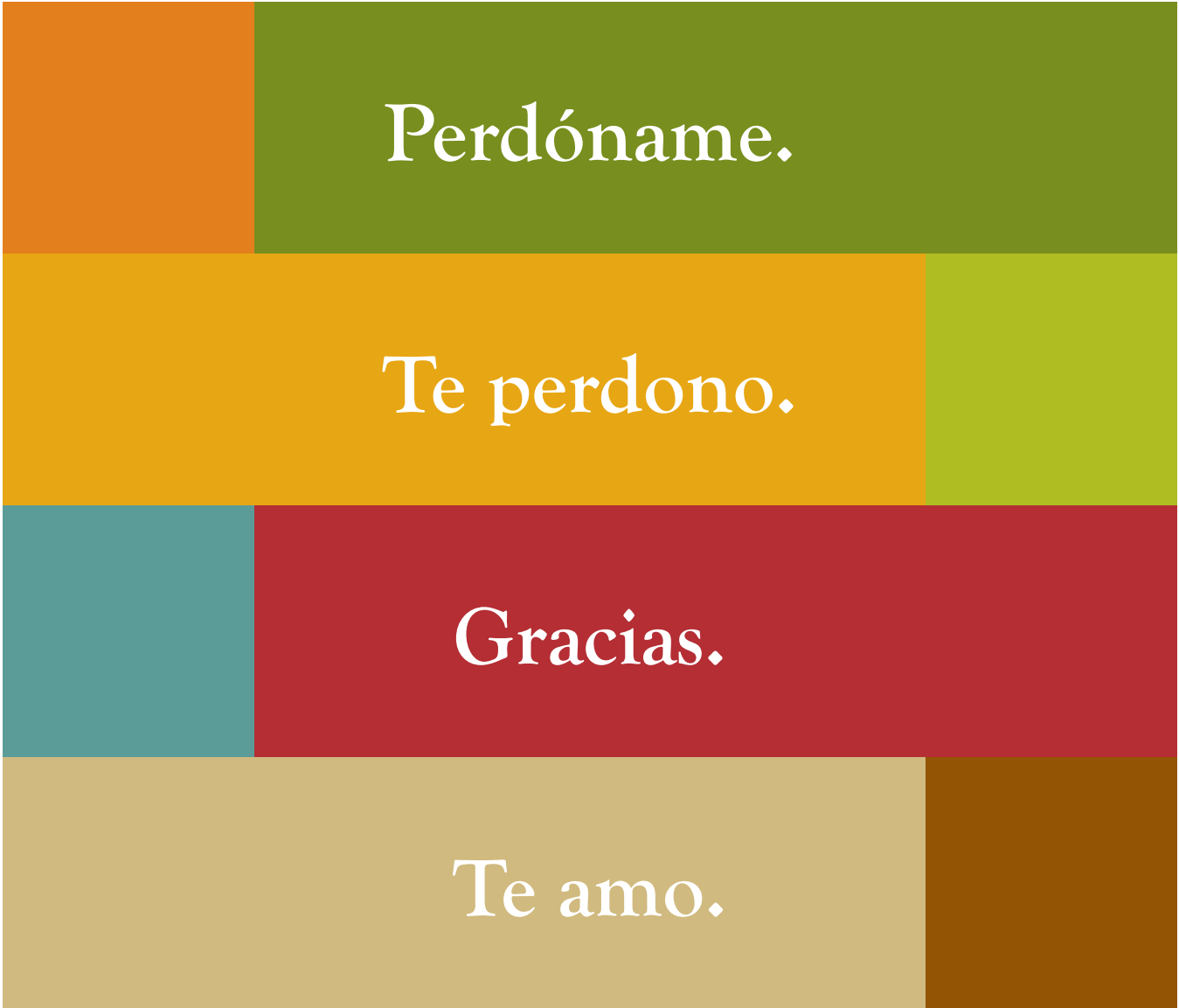


# Cuidado Confiable:

*Un recurso para pacientes y familias*



*Compassion for Life*



Perdóname.

Te perdono.

Gracias.

Te amo.

**Dr. Ira Byock, médico de cuidados paliativos, que desde hace tiempo aboga públicamente por que mejore la atención al final de la vida, sostiene que estas cuatro frases tienen un poder enorme y que de muchas maneras son las palabras más poderosas de nuestro idioma. También dice que estas cuatro frases nos muestran un camino claro hacia el bienestar emocional y nos guían, a través de las dificultades interpersonales más complejas, hacia una manera consciente de vivir, plena de integridad y gracia.**



Compassion for Life

## Los Miembros de su Equipo de Cuidados

Administrador de casos de enfermería

Asistente de enfermería certificado

Trabajador social

Su médico de Four Seasons

Su médico de atención primaria

Proveedor de servicios terapéuticos

Capellán

Voluntario

Otros

**Un enfermero(a) está disponible las 24 horas del día,  
los 7 días de la semana. Llame al 866-466-9734.**

# Información de Contacto

***Complete esta ficha para cada una de las personas que integran la lista del Formulario de Consentimiento para la Divulgación de la Información y muéstresela a su equipo de cuidados.***

Nombre: \_\_\_\_\_ Relación con el paciente: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Teléfono particular: \_\_\_\_\_ Teléfono celular: \_\_\_\_\_ Teléfono laboral: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_ Relación con el paciente: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Teléfono particular: \_\_\_\_\_ Teléfono celular: \_\_\_\_\_ Teléfono laboral: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_ Relación con el paciente: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Teléfono particular: \_\_\_\_\_ Teléfono celular: \_\_\_\_\_ Teléfono laboral: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_ Relación con el paciente: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Teléfono particular: \_\_\_\_\_ Teléfono celular: \_\_\_\_\_ Teléfono laboral: \_\_\_\_\_



|                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Bienvenidos</b>                                                      |    |
| Misión, Visión y Valores .....                                          | 2  |
| Acerca del Cuidado de Hospice .....                                     | 2  |
| Acerca de los Cuidados Paliativos.....                                  | 3  |
| Acerca de la Investigación .....                                        | 3  |
| Introducción a los Servicios de Four Seasons .....                      | 4  |
| Aviso del Programa de Accesibilidad .....                               | 5  |
| Aviso de no Discriminación .....                                        | 6  |
| <b>Su Equipo de Cuidados</b>                                            |    |
| Miembros del equipo del Cuidado de Hospice .....                        | 7  |
| Miembros del equipo de Cuidados Paliativos .....                        | 10 |
| <b>Cuidados para el Paciente</b>                                        |    |
| Cuidados Básicos.....                                                   | 11 |
| Seguridad .....                                                         | 14 |
| Síntomas que Puede Experimentar el Paciente y Cómo Puede Ayudarlo ..... | 20 |
| Cuando la Necesidad de Cuidados Aumenta .....                           | 31 |
| Últimos Días.....                                                       | 33 |
| <b>Cuidando al Cuidador</b>                                             |    |
| Cuidados para sí Mismo.....                                             | 35 |
| Cómo Sobrellevar las Críticas.....                                      | 36 |
| Cuidados de Relevó.....                                                 | 37 |
| Hablando con los Niños .....                                            | 38 |
| Apoyo para el Manejo del Duelo.....                                     | 39 |
| Información Adicional y Recursos .....                                  | 40 |
| <b>Información Importante</b>                                           |    |
| Emergencias .....                                                       | 41 |
| Planificación Personal y Directivas Anticipadas.....                    | 43 |
| Derechos y Responsabilidades del Paciente.....                          | 46 |
| Procedimientos para Levantar Quejas .....                               | 48 |
| Plan de Cumplimiento Corporativo .....                                  | 49 |
| Notificación de Prácticas de Privacidad .....                           | 50 |
| <b>Pago por los Cuidados</b>                                            |    |
| Preguntas y Respuestas.....                                             | 57 |
| Medicaid .....                                                          | 59 |
| Seguro Privado .....                                                    | 59 |
| Cobertura del Seguro .....                                              | 59 |



## Recursos de Planificación

|                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| Información Personal y Lista de Verificación de Registros ..... | 61 |
| Notas .....                                                     | 63 |
| Beneficios por Defunción de Veteranos .....                     | 64 |
| Formulario de Planificación de Funeral .....                    | 66 |
| Formulario de Planificación de Obituario .....                  | 67 |
| Sucesión .....                                                  | 68 |
| Recursos Adicionales .....                                      | 69 |

## Duelo

|                                                                                 |    |
|---------------------------------------------------------------------------------|----|
| Apoyo para el Manejo del Duelo en un Cuidado de Hospice .....                   | 71 |
| Cantos del Corazón: Apoyo para el Manejo del Duelo en Niños y Adolescentes .... | 71 |
| Hable con los Miembros de su Equipo de Cuidados .....                           | 72 |
| Carta de Derechos de los Dolientes .....                                        | 72 |
| Etapas de Desarrollo Infantil y Reacciones ante la Muerte .....                 | 73 |

## Maneras para Recordar

|                           |    |
|---------------------------|----|
| Voluntario .....          | 75 |
| Difundir el Mensaje ..... | 75 |
| Dar Oportunidades .....   | 75 |

## Notas

# Bienvenidos





*C o m p a s s i o n   f o r   L i f e*



Compassion for Life

Gracias por escoger Four Seasons Su bienestar es muy importante para nosotros y creemos que nuestro Centro y nuestros servicios de cuidados paliativos son la mejor manera de brindar el cuidado y apoyo que usted necesita.

Tendrá su propio equipo de cuidado personal conformado por profesionales altamente capacitados, quienes le brindarán comodidad, controlarán sus síntomas y se asegurarán de que el tiempo que pase con sus seres queridos sea de excelencia.

Un(a) enfermero(a) lo visitará con regularidad. También tendrá acceso a un asistente de enfermería certificado, quien lavará su cabello y le ayudará a bañarse o a vestirse.

Además, tendrá a su disposición un médico, un capellán, un trabajador social, un terapeuta musical y voluntarios entrenados profesionalmente, para ayudarle con lo que usted necesite.

Usted o su familia pueden comunicarse con nosotros las 24 horas al día, los 7 días de la semana. Ya sea de día o de noche, una enfermera siempre está disponible en el teléfono - 866-466-9734.

Usted encontrará en este manual un recurso útil, aunque no debe remplazar una buena comunicación entre usted y su equipo de Four Seasons. Cuando tenga dudas o algo le preocupe, comuníquese con un miembro de su equipo de cuidados. Si por alguna razón Four Seasons no ha sido capaz de cumplir con sus expectativas, deseamos saber cómo podemos mejorar. Llame al 828-692-6178 y sus inquietudes me serán notificadas inmediatamente.

Usted nos está confiando sus cuidados, así que haremos todo lo posible para ayudarlo a alcanzar sus metas y a que viva plenamente, con dignidad, libre de dolor y otros síntomas.

Para nosotros es un privilegio y un honor cuidar de usted.

Atentamente,



Chris Comeaux

571 South Allen Road  
Flat Rock, NC 28731

Toll Free: 866-466-9734  
Phone: 828-692-6178

Fax: 828-233-0351  
[www.FourSeasonsCFL.org](http://www.FourSeasonsCFL.org)



## Misión, Visión y Valores

### Misión

Creación conjunta de la experiencia de cuidados

### Visión

Convertirse en lo mejor para el mundo

### Valores

- COMPASIÓN  
Somos compañeros en este viaje
- BALANCE  
Buscar la armonía del cuerpo, la mente y el espíritu
- RESPETO  
Cada persona es respetada
- INTEGRIDAD  
Ser digno de confianza en todos los aspectos
- TRABAJO EN EQUIPO  
Todos unidos lograremos más
- EXCELENCIA  
Nosotros soñamos más (de lo que otros creen que es práctico) y esperamos más (de lo que otros creen que es posible)

## Acerca del Cuidado de Hospice

El Cuidado de Hospice se especializa en proporcionar cuidados a los pacientes que se encuentran en la etapa final de la vida. La comodidad del paciente es el objetivo principal. Cada equipo del Cuidado de Hospice está integrado por profesionales y voluntarios dedicados, quienes le proporcionarán alivio del dolor y tratamiento de sus síntomas, así como apoyo y consuelo espiritual al paciente y a su familia.

Cualquier persona que cuente con una orden médica o una referencia y que tenga un pronóstico de vida de seis meses o menos es elegible para recibir los servicios del Cuidado de Hospice. Sin embargo, no es raro que las personas admitidas en el Cuidado de Hospice vivan más de seis meses. De hecho, estudios recientes han demostrado que los pacientes que reciben cuidados en un Cuidado de Hospice viven más tiempo.

Es posible que los pacientes del Cuidado de Hospice no reciban tratamiento curativo, o tratamiento para prolongar su vida, relacionado con el diagnóstico de su Cuidado de Hospice

primario, al mismo tiempo que la atención en el Cuidado de Hospice. Es posible que los pacientes no puedan usar los días hábiles de Medicare para el pago de cuidados a largo plazo.

## Acerca de los Cuidados Paliativos

Debido al desarrollo de la tecnología y de mejores tratamientos, cada vez es mayor el número de personas con enfermedades graves que viven más tiempo. El cuidado paliativo es una especialidad médica centrada en las necesidades de las personas que viven con una enfermedad grave y, a menudo, potencialmente mortal. Este apoyo también se le brinda a los familiares.

Además del cuidado médico para el tratamiento de los síntomas, el cuidado paliativo también brinda apoyo a los problemas prácticos, emocionales, y espirituales, afrontados por quienes viven con una enfermedad.

Algunas de las enfermedades comunes para las cuales las personas solicitan el apoyo del cuidado paliativo son: enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC), insuficiencia cardíaca congestiva (ICC), accidente cerebrovascular, enfermedad de Parkinson, enfermedad de Alzheimer, demencia, enfermedad renal, cáncer y muchas otras más.

## Acerca de la Investigación

En Four Seasons creemos que el tratamiento innovador y el cuidado compasivo van de la mano. De hecho, estamos entre las pocas organizaciones en el país que investigan y desarrollan prácticas y tratamientos para el cuidado paliativo. Dirigimos estudios que pueden ayudar a mejorar los síntomas de nuestros pacientes y, en última instancia, su calidad de vida. Hemos estudiado varias áreas que incluyen dolor, dificultades respiratorias, pérdida de peso, cáncer, estreñimiento, fatiga y depresión.

Nuestros pacientes incluyen pacientes actuales provenientes de centros y servicios de cuidados paliativos, así como referidos de médicos de la comunidad. Llevamos a cabo todas las investigaciones según las directrices federales, diseñadas para proteger y beneficiar a los pacientes. La participación en un estudio de investigación es completamente voluntaria y la decisión de participar o no participar en dicho estudio, no afectará ningún otro tipo de atención recibida. Nuestros participantes están completamente informados acerca de los detalles del estudio, antes de dar su consentimiento por escrito.

Hay muchas razones para participar en un estudio. La participación puede ayudar a contribuir al conocimiento médico, lo cual, a su vez, ayuda a mejorar los tratamientos para futuros pacientes y a definir las mejores prácticas clínicas. También permite que nuestros pacientes tengan acceso a nuevos tratamientos que de otra manera no estarían disponibles y que, a menudo, mejoran su calidad de vida al reducir el dolor u otros síntomas. Por último, los pacientes que han participado han expresado el sentimiento de dejar un legado.



Estamos comprometidos a investigar y a observar continuamente la diferencia que esto logra en la vida de nuestros pacientes. Como parte de los servicios de Four Seasons, usted o su ser querido pueden ser contactados con el fin de darles a conocer las oportunidades de investigación existentes, relacionadas con su enfermedad o sus síntomas.

## Introducción a los Servicios de Four Seasons

***Las referencias para centros o servicios de cuidados paliativos pueden venir de cualquiera de las siguientes fuentes:***

- Médico
- Enfermero(a)
- Trabajador social
- Familiar o amigo
- Paciente

Para tener acceso a nuestros servicios, llame al 866-466-9734.

***¿Dónde podemos ofrecer cuidados?***

- Domicilios particulares
- Viviendas compartidas
- Centros de asistencia
- Centros de residencia asistida
- Hospitales
- Centros de hospitalización - Centro Elizabeth House

***Si llamo para consultarlos acerca de los servicios, ¿debo aceptar el Cuidado de Hospice o los Servicios de cuidados paliativos?***

No. El Cuidado de Hospice y los cuidados paliativos son opciones que se eligen bajo consentimiento, dado voluntariamente por el paciente o por su representante designado.

***¿Puedo conservar a mi médico personal?***

Sí. Four Seasons tiene médicos en plantilla que pueden ser sus médicos de cabecera, sin embargo, le recomendamos que continúe con su médico de cabecera si es posible. Trabajaremos directamente con su(s) médico(s).

***¿Qué ocurre si me mudo fuera de sus áreas de servicio***

Su equipo de cuidados coordinará una transferencia a otro Cuidado de Hospice certificado por Medicare y a otra institución de cuidados paliativos.

***¿Qué ocurre si ya no quiero o ya no necesito sus servicios?***

Four Seasons siempre respetará los deseos del paciente y su familia con respecto al tratamiento. Si los servicios ya no son requeridos o deseados, el paciente necesitará firmar un formulario de alta, en el caso de un Cuidado de Hospice, o simplemente notificar al médico, en el caso de cuidados paliativos.

### ***¿Qué sucede si yo quiero recibir los servicios que ofrece un Cuidado de Hospice en un Centro de cuidados a largo plazo?***

Las personas que viven en un centro de cuidados a largo plazo pueden recibir los cuidados que ofrece un Cuidado de Hospice. Los centros de cuidados a largo plazo incluyen residencias geriátricas, centros de residencia asistida o viviendas compartidas. Un equipo de profesionales especialmente entrenado en centros de cuidados paliativos, y que está familiarizado con el personal de estas instalaciones, ofrece al residente el mismo apoyo y cuidado que recibiría una persona en un domicilio particular. Los servicios del Cuidado de Hospice mejoran la atención proporcionada por el personal del Centro de atención geriátrica. Si el paciente es elegible para recibir beneficios en un Cuidado de Hospice por medio de su seguro, quedarán cubiertos los suministros requeridos, incluidos los equipos y medicamentos, según el diagnóstico del Cuidado de Hospice primario. Los costos de alojamiento y comida no están cubiertos por los beneficios del Cuidado de Hospice de Medicare.

### ***¿Qué sucede si deseo servicios de cuidados paliativos en un centro de cuidados a largo plazo?***

Las personas que viven en un centro de cuidados a largo plazo pueden recibir servicios de cuidados paliativos. Los centros de cuidados a largo plazo incluyen residencias geriátricas, centros de residencia asistida o viviendas compartidas. Un proveedor especialmente entrenado en cuidados paliativos, y que está familiarizado con el personal de estas instalaciones, ofrece al residente el mismo apoyo y cuidado que recibiría una persona en un domicilio particular. Los únicos servicios por los cuales se cobra bajo el programa de cuidados paliativos, son los proporcionados por médicos, médicos asociados y enfermeros especialistas. Las pólizas de seguros privados normalmente cubren estos servicios. Muchos pacientes pueden tener la cobertura de Medicare Parte B. Bajo la Parte B de Medicare, las visitas quedan cubiertas.

## **Aviso del Programa de Accesibilidad**

### **Los servicios de Four Seasons son Accesibles para Personas con Discapacidades**

#### **Sección 504 Aviso del Programa de Accesibilidad**

La regulación implementada por la sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973 requiere que una agencia/un centro *"...adopte e implemente procedimientos para asegurar que las personas interesadas, incluyendo las personas con discapacidad visual o auditiva, puedan obtener información tal como la existencia y ubicación de servicios, actividades, y centros que son accesibles y utilizables por personas discapacitadas."* (45 C.F.R. §84.22(f))

Four Seasons y todos sus programas y actividades son accesibles y utilizables por personas discapacitadas, incluyendo aquellas que padecen sordera, dificultades auditivas, ceguera o alguna otra discapacidad sensorial.

Las características de acceso incluyen:

- Práctico estacionamiento interno, diseñado específicamente para personas discapacitadas.
- Rampas y accesos peatonales en las aceras y también entre estacionamientos y edificios.



- Nivel de acceso al primer piso, con acceso al elevador para todos los demás pisos
- Oficinas completamente accesibles, salas de reuniones, baños, áreas de espera públicas, áreas de cuidados de pacientes
- Amplia variedad de asistencia y apoyo comunicativo, el cual se presta a personas sordas, con problemas de audición, ciegas o que sufran algún otro tipo de daño sensorial. No hay cargos adicionales por dichos medios auxiliares. Algunos de estos medios auxiliares incluyen:
  - Intérpretes de lenguaje de señas calificados, para personas sordas o con problemas de audición
  - Lectores y material grabado para ciegos, así como materiales impresos en letras grandes para aquellos con limitaciones visuales
  - Tarjetas de memoria, tableros con alfabeto y otros tableros de comunicación
  - Dispositivos de apoyo para personas con destrezas manuales reducidas
  - NC TTY/TDD: 919-874-2212

Si necesita cualquiera de los medios auxiliares que se listan arriba, notifíquelo a un miembro del equipo de Four Seasons.

## Aviso de No Discriminación

Como receptor de fondos federales, Four Seasons no excluye, niega prestaciones o discrimina, de ninguna manera, a cualquier persona debido a su raza, color, nacionalidad, discapacidad o edad, en lo que se refiere a la admisión, participación, o recepción de los servicios y beneficios que se otorgan bajo cualesquiera programas y actividades de Four Seasons.

Four Seasons se compromete con esta política de no discriminación, ya sea que los servicios sean proporcionados directamente por Four Seasons, mediante un contratista o cualquier otra entidad con la cual Four Seasons acuerde prestar servicios y programas.

*Esta declaración se efectúa de conformidad con las provisiones del Título VI de la Ley de derechos civiles de 1964, la Sección 503 de la Ley de rehabilitación de 1973, la Ley de discriminación por motivos de edad de 1975 y las normas aplicables en los Estados Unidos que el Departamento de Salud y Servicios Humanos emitió, de conformidad con estos estatutos, en el Título 45 del Código de regulaciones federales, en sus secciones 80, 84, y 91.*

Dirija sus preguntas a:

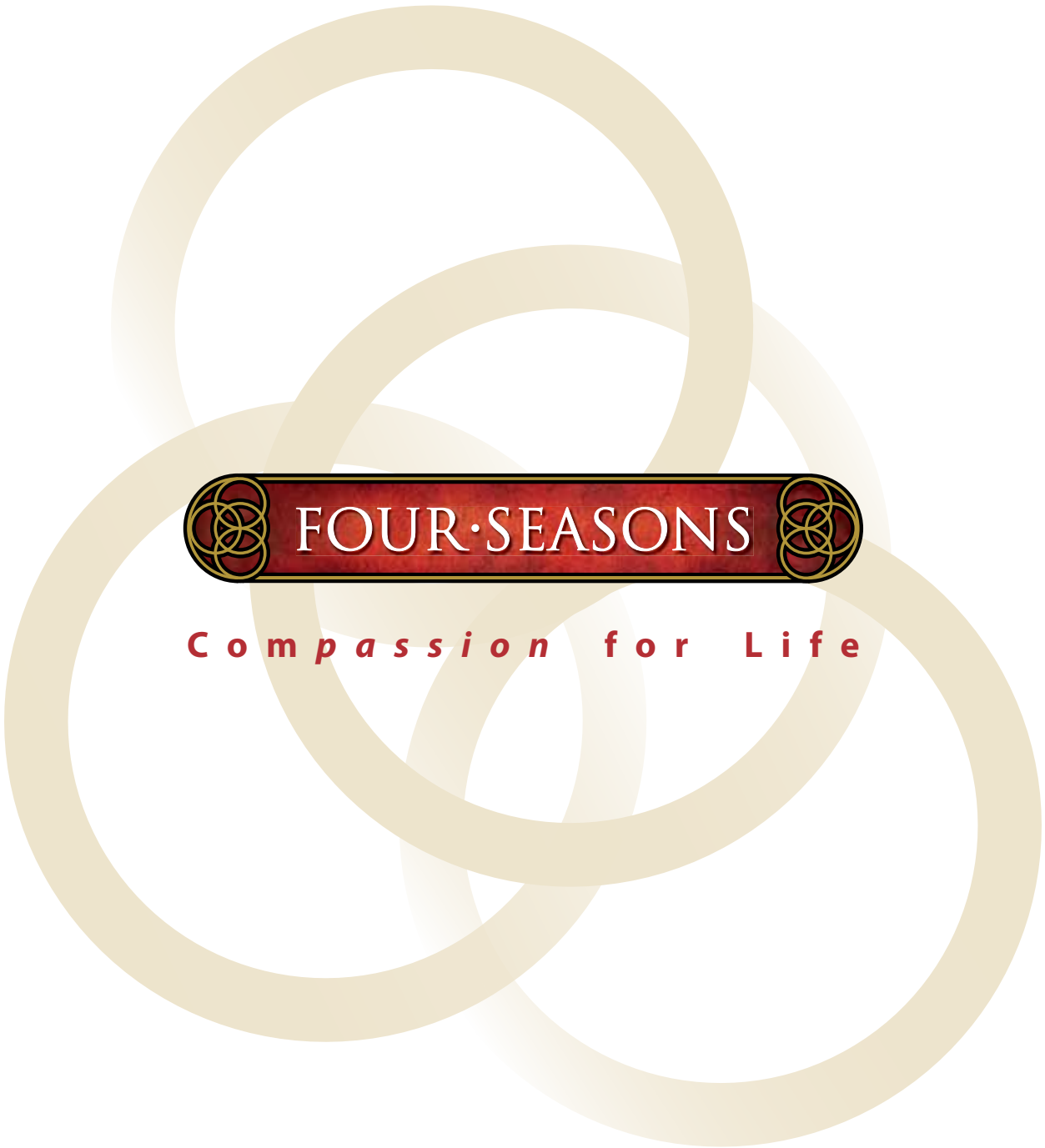
Chris Comeaux, Presidente/CEO o  
Michelle Webb, Coordinadora de la sección 504

Teléfono: 828-692-6178  
Línea gratuita: 866-466-9743  
NC TTY/TDD: 919-874-2212

# Su Equipo de Cuidados

Su Equipo de Cuidados





FOUR·SEASONS

*Compassion for Life*

Una vez que sea admitido en el servicio de cuidados del Cuidado de Hospice de Four Seasons, se le asignará un equipo de cuidados de Four Seasons. Su equipo de cuidados se reunirá, como mínimo, dos veces cada quince días, para actualizarse y colaborar en lo relativo a sus cuidados. Su equipo de cuidados normalmente está conformado por los siguientes miembros y es flexible según sus necesidades y preferencias de cuidados.

### Miembros del Equipo del Cuidado de Hospice

#### Usted y su Familia

Usted es el miembro más importante de su equipo de cuidados. Los servicios ofrecidos por su equipo de cuidados de Four Seasons se basan en sus objetivos específicos, sus dudas y sus preocupaciones. Su equipo de cuidados respeta su privacidad, gustos personales, costumbres culturales y/o religiosas y tradiciones familiares.

#### Médico

Su propio médico seguirá asistiéndole en sus cuidados y un médico de Four Seasons estará disponible para consultar con su médico sus necesidades de cuidados particulares. En caso de que no cuente con un médico, uno de Four Seasons podrá brindarle la atención médica que requiera, como parte de su equipo de cuidados completo. Su médico se centrará en su comodidad general y en sus necesidades funcionales diarias.

#### Enfermero(a)

Su enfermero(a) evaluará frecuentemente sus síntomas físicos y sus cuidados necesarios. Él o ella le pueden ayudar con sus preocupaciones o dudas sobre cómo aliviar su dolor u otros síntomas, cómo usar sus medicamentos y las etapas de su enfermedad. Además, su enfermero(a) coordinará el cuidado de todo su equipo de cuidados y hablará con su médico frecuentemente. Un enfermero(a) está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

#### Trabajador Social

Su trabajador social está capacitado para identificar sus principales metas e inquietudes, ayudarle a reforzar su capacidad para lidiar con el estrés, y brindarle apoyo a su familia y seres queridos. Él o ella le pueden brindar información de utilidad sobre planificación de sus cuidados, resolución de problemas, recursos financieros y comunitarios y apoyo para quienes cuidan de usted. Su trabajador social también puede planear visitas con voluntarios de Four Seasons. Un trabajador social está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

#### Servicios de Terapia

Para ayudarles, a usted y a su familia, a afrontar la pérdida y el duelo, al igual que sus necesidades espirituales y de terapia, que frecuentemente acompañan a la vida con una enfermedad incapacitante, usted y su familia tienen a su disposición los servicios de terapia. Los servicios de terapia de duelo para los familiares del difunto/a están disponibles hasta un año después del fallecimiento de su ser querido.

#### Terapeuta Musical

El proveedor de servicios de terapia, inicialmente asignado a su equipo de cuidados, es un terapeuta musical certificado. Su terapeuta musical le ayudarán, a usted y a su familia, a evaluar

sus necesidades y objetivos relacionados con el duelo, la espiritualidad, la orientación general y la mejor manera de conseguirlas. Su terapeuta musical puede ayudarlo con su presencia, escuchando y ayudándolo con el procesamiento verbal, así como con el uso del poder terapéutico de la música para formar recuerdos positivos, procesar emociones difíciles, apoyar al bienestar espiritual y abordar los síntomas como el dolor, la ansiedad y las dificultades para respirar. Cuando llegue el momento, es posible que desee que su terapeuta musical esté con usted y su familia, brindándoles apoyo emocional y físico, a medida que se acerca el final de su vida.

### **Para Niños y Adolescentes**

Para las familias con niños y adolescentes, un proveedor de servicios terapéuticos, especializado en el alivio del dolor en niños y adolescentes, también estará disponible para que forme parte de su equipo de cuidados. Para recibir este apoyo, hable con un miembro de su equipo de cuidados.

### **Capellán**

Un capellán, con capacitación especial en espiritualidad y cuidados durante la etapa final de la vida, también está disponible para ser parte de su equipo de cuidados. Su capellán puede ayudar con preguntas y preocupaciones relativas a su fe, cuestiones éticas, o propósitos de vida, apoyar su búsqueda de sentido y esperanza, ayudar con el alivio de la angustia espiritual, leer escritos sagrados e inspiradores, orar con usted y con su familia, atender necesidades ceremoniales o rituales, ayudar con el dolor, el sufrimiento y la gran cantidad de emociones que implican enfrentar una enfermedad terminal, así como ayudar con el funeral o la planificación de un homenaje. Si desea un capellán en su equipo de cuidados, hable con su proveedor de servicios terapéuticos o con otro miembro de su equipo de cuidados.

### **Servicios de Medicina Complementaria y Alternativa (CAM)**

Profesionales de medicina complementaria y alternativa, altamente acreditados, están disponibles para los pacientes y cuidadores de Four Seasons a precios de descuento. Mientras que el costo de estos tratamientos no son cubiertos por Medicare, Medicaid o seguros privados, sí pueden ser cubiertos por su cuenta de ahorros médicos. Las terapias incluyen masaje, acupuntura, toque sanador, Reiki y otras terapias CAM. Estas terapias a menudo ayudan a la relajación, a la disminución del dolor y la ansiedad, y a mejorar la calidad de vida. Para obtener más información, visite [www.fourseasonsctl.org](http://www.fourseasonsctl.org) y haga clic en "Terapia CAM", en la sección "Lo que ofrecemos". Para acceder a estos servicios, hable con un miembro de su equipo de cuidados.

### **Asistente del Cuidado de Hospice**

En la medida en la que sus cuidadores necesiten ayuda adicional para satisfacer sus necesidades de atención, un asistente del Cuidado de Hospice (un asistente de enfermería con certificación CNA) será parte de su equipo de atención. El CNA le ayudará compasiva y respetuosamente con sus necesidades relativas a baños, aseo, vestimenta, sanitarios, nutrición y cuidado de la piel, en colaboración con su enfermero(a).

### **Voluntario**

Un voluntario puede ser miembro de su equipo de cuidados. Su voluntario es seleccionado con base en intereses similares, pasatiempos y cercanía geográfica. Su voluntario puede hablar con usted acerca de los temas que le interesen, leerle, ayudarlo a escribir cartas, quedarse con usted

durante un tiempo, para que la persona de su familia que lo cuida pueda hacer mandados, y muchas otras posibilidades.

Four Seasons cuenta con un grupo dedicado de voluntarios que prestan servicios especiales a nuestros pacientes y a sus familias. Nuestros voluntarios realmente actúan con el corazón y al hacerlo, no solo proporcionan apoyo físico y emocional a nuestros pacientes, también les brindan paz mental a sus familiares. Muchos de nuestros voluntarios saben lo que significa recibir servicios de cuidados paliativos, lo cual les hace miembros indispensables de su equipo de cuidados.

Los voluntarios:

- Reciben cursos de formación exhaustivos
- Son evaluados con regularidad
- Están comprometidos a mantener su privacidad
- Comparten la misión y los valores de Four Seasons
- Brindan una gran experiencia de vida
- Añaden calidad de vida a la estadía del paciente

Qué pueden hacer los voluntarios por los pacientes y sus familias:

- Compañerismo - socialización, conversación cordial o una actitud de escucha
- Pausa - quedarse con un paciente mientras un cuidador hace mandados o toma un descanso
- Terapia con mascotas - llevar una mascota registrada para visitas en un centro
- Aseo de mascotas - llevarse a la mascota de un paciente para que la asean
- Transporte
- Compras y mandados
- Escritura de cartas
- Historia de vida - Grabación de usted o la historia de su familia en cinta o video
- Ayuda con la organización de los trámites
- Ayuda para celebrar una ocasión especial
- Ayuda con solicitudes especiales

Si tiene una solicitud especial, hable con su trabajador social. Cada equipo tiene un coordinador de voluntarios que se especializa en hacer coincidir la selección de los voluntarios con las solicitudes de los pacientes. La lista anterior no incluye todos los servicios que nuestros voluntarios pueden proporcionar. Háganos saber cómo podemos hacer su estadía más cómoda y es posible que tengamos el voluntario perfecto que pueda ayudarlo a satisfacer sus necesidades.

## Investigación Clínica

Four Seasons participa en estudios de investigación clínica, en los cuales se buscan medicamentos y terapias que puedan conducir a mejoras en el tratamiento de los síntomas, durante los cuidados proporcionados al final de la vida. Su equipo de cuidados puede informarle de los estudios de investigación que puedan ser de su interés o de beneficio para usted. La participación en estudios de investigación es voluntaria y no afecta los cuidados que recibirá. La participación también puede ser un legado para mejorar los cuidados, al final de la vida de otros, en el futuro.

## Otros Miembros del Equipo de Cuidados

Su equipo de cuidados de Four Seasons puede contratar a otros profesionales de la salud calificados, para que presten los servicios necesarios para el óptimo funcionamiento y tratamiento de sus síntomas. Estos pueden incluir:

- Terapia física
- Terapia del lenguaje
- Asesor de dieta
- Terapia ocupacional
- Terapia respiratoria

## Miembros del Equipo de Cuidados Paliativos

### Usted y su Familia

Usted es el miembro más importante de su equipo de cuidados. Los servicios ofrecidos por su equipo de cuidados de Four Seasons se basan en sus objetivos específicos, sus dudas y sus preocupaciones. Su equipo de cuidados respeta su privacidad, gustos personales, costumbres culturales y/o religiosas y tradiciones familiares.

### Proveedor

Su propio médico seguirá asistiéndole en sus cuidados y un médico de Four Seasons estará disponible para consultar con su médico sus necesidades de cuidados particulares. Su médico se centrará en su comodidad general y en sus necesidades funcionales diarias. Un médico, un médico asociado o un(a) enfermero(a) profesional harán 'llamadas a casa' en caso de que usted no pueda asistir a las citas en la clínica, si el paciente está en casa, en el hospital, en una residencia geriátrica o en un centro de residencia asistida.

### Trabajador Social

Su trabajador social está capacitado para identificar sus principales metas e inquietudes, ayudarle a reforzar su capacidad para lidiar con el estrés, y brindarle apoyo a su familia y seres queridos. Él o ella le pueden brindar información de utilidad sobre planificación de sus cuidados, resolución de problemas, recursos financieros y comunitarios y apoyo para quienes cuidan de usted. Su trabajador social también puede planear visitas con voluntarios de Four Seasons. Un trabajador social está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

### Servicios de Medicina Alternativa y Complementaria

Profesionales de medicina complementaria y alternativa, altamente acreditados, están disponibles para los pacientes y cuidadores de Four Seasons a precios de descuento. Mientras que el costo de estos tratamientos no son cubiertos por Medicare, Medicaid o seguros privados, sí pueden ser cubiertos por su cuenta de ahorros médicos. Las terapias incluyen masaje, acupuntura, toque sanador, Reiki y otras terapias CAM. Estas terapias a menudo ayudan a la relajación, a la disminución del dolor y la ansiedad, y a mejorar la calidad de vida. Para obtener más información, visite [www.fourseasonscl.org](http://www.fourseasonscl.org) y haga clic en "Terapia CAM", en la sección "Lo que ofrecemos". Para acceder a estos servicios, hable con su trabajador social de Four Seasons.

# Cuidados para el Paciente





*C o m p a s s i o n   f o r   L i f e*

## Cuidados Básicos

### Baños

- Durante la ducha o la hora del baño, se proporciona privacidad y calidez cubriendo al paciente parcialmente, con una toalla o una manta ligera, y lavando un área pequeña a la vez
- Asegúrese de lavar cara, manos, espalda, axilas y genitales al menos una vez al día
- Lave primero la cara y continúe hasta los pies. Los genitales y las asentaderas se asean siempre al último.
- Sea gentil cuando enjabone, enjuague y seque la piel
- Aplique loción hidratante en todas las áreas, ya que ayuda a proteger la piel
- Tómese el tiempo necesario para afeitar, peinar, cepillar o estilizar el cabello. El arreglo personal puede levantar el ánimo.
- Elija ropa holgada y cómoda. Si vestirse y desvestirse se ha vuelto más difícil, considere cortar viejas camisetas y camiones por debajo de las costuras de la espalda y de coser lazos o velcro para que sean más fáciles de quitar. La ropa apretada, o que tenga botones o costuras gruesas, puede lesionar la piel si el paciente está en cama o en una silla la mayor parte del tiempo.
- Puede ser necesario un baño con esponja en la cama cuando el paciente tenga serias dificultades para llegar a la bañera o ducha, o si hay posibilidad de resbalones o caídas. Solicite a su equipo de cuidados las instrucciones para dar baños con esponja.
- Un asistente del Cuidado de Hospice puede ir a ayudarlo con el baño y el aseo.
- Su enfermero(a) ayudará a organizar los equipos adicionales que harán el baño más seguro y cómodo.

### Cuidados e Higiene Bucal

- Asegúrese de que el paciente se encuentra en una posición erguida para evitar el atragantamiento.
- Humedezca la boca primero, con sorbos de agua o un paño húmedo
- Cepille con delicadeza los dientes y las encías con una pasta dental suave o con un pequeño paño, humedecido con enjuague bucal diluido.
- Un paño, una toalla o un tazón bajo la barbilla, pueden servir para recoger los líquidos
- Si enjuagar y escupir resulta difícil, utilice una toalla, un "palillo" (palo de espuma desechable) o una almohadilla de gaza, humedecida con agua o enjuague bucal diluido.
- Si el paciente usa dentaduras postizas, quíteselas y límpielas después de comer. Asegúrese de limpiarle la boca cuidadosamente con un cepillo dental suave o un paño antes de volver a colocar la dentadura.
- Para la boca seca, use pedacitos de hielo, paletas de hielo o paletas de dulce para chupar. Los caramelos duros representan un posible riesgo de ahogo, por lo cual se prefiere usar paletas. También puede resultar útil un sustituto de saliva, el cual puede obtenerse en la mayoría de las farmacias.
- Aplique crema labial varias veces al día en los labios resecos. Si el paciente recibe oxígeno, utilice crema labial que no contenga petróleo.

## Cuidados de la Piel

- Mantenga la piel limpia lavándola con agua tibia y un jabón suave, enjuague completamente.
- Mantenga la piel seca el mayor tiempo posible
- Mantenga la piel debidamente hidratada bebiendo tanta agua como pueda tolerarse.
- Evite la fricción o frotación y utilice harina de maíz para reducir la fricción
- Para humectar, utilice lociones sin alcohol
- No masajee zonas enrojecidas
- Permanecer sentado por periodos prolongados puede dañar la piel que cubre el coxis
- Cambie la posición del paciente para aliviar la presión de la piel
- Mantenga los talones elevados del colchón mediante la colocación de cojines bajo las pantorrillas
- Cambie la posición del paciente en la cama cada dos horas, hágalo cada hora si está en una silla
- Si es posible, pídale al paciente que desplace su peso cada quince minutos, cuando esté despierto
- Su equipo de cuidados puede recomendarle almohadillas especiales y cubiertas para los colchones, que le ayudarán proteger la piel
- La nutrición es importante para el cuidado de la piel, pero en ocasiones, incluso cantidades normales de comida pueden abrumar a un paciente. Durante el día, ofrézcale al paciente bebidas ricas en proteínas y botanas, si puede tolerarlas. Consulte la sección de nutrición que se muestra a continuación.
- Aun cuando se extremen los cuidados al paciente, la piel puede partirse debido a los cambios físicos que ocurren al acercarse el final de la vida.

### *Llame a su Equipo de Cuidados si:*

- **Tiene dudas o inquietudes respecto al baño o el aseo del paciente, o si necesita ayuda adicional con el baño**
- **Observa una capa blanquecina en la lengua o en la cara interna de la mucosa bucal, lo cual puede ser indicador de una infección por hongos**
- **Nota áreas enrojecidas que no desaparecen, lesiones abiertas o ampollas en la piel**
- **Se presentan cambios en la capacidad de voltear o cambiar de posición al paciente**
- **Tiene dudas o inquietudes sobre cómo brindar cuidados**

## Nutrición

Los cambios de apetito se atribuyen a menudo a enfermedades o a medicamentos para tratar las enfermedades. La comida a menudo sabe diferente y pueden surgir malestares o náuseas al comer. La pérdida de peso es común en enfermedades graves. Puede que un paciente no necesariamente gane peso y se sienta mejor con el hecho de comer más. Usted y su equipo de cuidados pueden concentrarse en que las maneras de comer y beber sean lo más placenteras posible.

- Organice sus comidas y refrigerios cuando la energía sea mayor
- Reduzca el dolor cuando ofrezca comida. A veces los medicamentos para el dolor pueden ayudar si los administra una hora antes de la comida. Su enfermero(a) lo guiará.
- Pruebe comidas más pequeñas y frecuentes con alimentos favoritos
- Use porciones más pequeñas y platos más pequeños, ya que son menos abrumadores
- Evite alimentos con olores fuertes y texturas ásperas
- Los alimentos livianos como el arroz y los vegetales pueden ser más fáciles de digerir que las carnes, las pastas, las papas y el pan
- Elija alimentos suaves si se tienen dificultades para masticar o tragar
- Consulte a su equipo de cuidados sobre espesadores que puedan ayudarle a pasar líquidos
- Evite comidas que sean excesivamente frías o calientes
- Use utensilios de mango largo y vasos especiales para sorber
- Consulte con su equipo de cuidados o su médico para asegurarse de que el vino u otras bebidas alcohólicas no interferirán con otros medicamentos
- Enriquezca los alimentos y aumente la ingesta de calorías mediante la adición de huevos, queso, leche en polvo, proteína en polvo, o mantequilla de maní, a las recetas. Considere batidos hechos con helado y fruta.
- Utilice suplementos alimenticios líquidos (como Ensure, Sustacal, o una mezcla instantánea para desayunos) entre las comidas
- Las consultas sobre nutrición están disponibles si son necesarias, especialmente si el paciente tiene alguna restricción alimenticia, cultural o antecedentes de diabetes

El tema de la comida y la bebida puede ser un tema emocional para muchas familias. Su equipo de cuidados está dispuesto a escuchar sus preocupaciones y a responder preguntas sobre los alimentos y las bebidas.

Los estudios muestran que los fluidos artificiales, tales como los suministrados mediante infusiones intravenosas (IV) y tubos de alimentación, no aumentan la calidad de vida del paciente y pueden aumentar el malestar, la sobrecarga de líquidos y el riesgo de infección.

El objetivo de los cuidados es aumentar la comodidad y el bienestar. Los alimentos y las bebidas pueden jugar un papel importante en la comodidad. Su equipo de cuidados puede ayudarlo a tomar decisiones basadas en sus necesidades y deseos.

### ***Llame a su Equipo de Cuidados si:***

- **Usted nota una mayor dificultad para tragar o incidentes de atragantamiento**
- **El paciente experimenta aumento en náuseas, vómitos u otras dificultades de alimentación**
- **El paciente está sufriendo de calambres abdominales o dolor**
- **Usted observa cambios significativos que ocurren en el apetito o en la cantidad de alimentos ingeridos por el paciente**

## Seguridad

### Lavado de Manos

- Siempre use jabón y agua corriente y lávese las manos durante 15 o 20 segundos (cante "Feliz cumpleaños" mientras se lava)
- No tiene que utilizar agua caliente, ya que en realidad puede resecar en exceso las manos y dañar la piel
- Puede usar un desinfectante de manos con alcohol, para limpiar manos que no estén visiblemente sucias. Aplique el producto en la palma de una mano, en una cantidad suficiente para mojar las dos manos. Frote vigorosamente las manos entre sí, para cubrir toda la superficie de las manos y dedos, hasta que las manos estén secas. No utilice papel o toalla para secarse las manos.

Cuando lavarse las manos:

- Antes y después de manipular cualquier tipo de equipo del paciente, ropa sucia o materiales contaminados, incluso si ha utilizado guantes
- Inmediatamente antes de brindar atención al paciente
- Después de ocuparse de las necesidades personales, tales como asearse, sonarse la nariz, peinarse el cabello, estornudar o toser
- Utilizar guantes antes y después

### Limpieza de Derrames

- Limpie la sangre y los derrames de fluidos corporales con toallas de papel. Siempre use guantes desechables
- Para limpiar cualquier fluido corporal o deshecho prepare diariamente una solución de cloro - mezcle 10 onzas de agua con 1 onza de lejía. Recuerde que la solución de cloro pierde su capacidad desinfectante después de 24 horas.
- Coloque las prendas de vestir y la ropa de cama en una bolsa plástica bien cerrada, hasta que sea lavada por separado

### Lavandería y Equipo

- Utilice guantes siempre que manipule ropa sucia
- Limpie los artículos de aseo personal, tales como un orinal portátil, inmediatamente después de su uso. Limpie con la solución de cloro preparada diariamente - mezcle 10 onzas de agua con 1 onza de cloro. Recuerde que la solución de cloro pierde su capacidad desinfectante después de 24 horas.
- Diluya desinfectantes domésticos (como Lysol) para limpiar el equipo, si no puede usar la solución de cloro
- Lave los artículos pequeños en agua jabonosa caliente y séquelos con toallas de papel limpias
- Limpie los termómetros de vidrio o de plástico, frotándolos con alcohol antes y después de cada uso, a menos que tenga protectores desechables y los aplique cada vez que mida la temperatura
- Deseche los fluidos corporales, tales como orina o vomito, en el baño. Use guantes y limpie el contenedor con una solución de cloro, enjuague y seque.

- Lave la ropa sucia del paciente separada del resto de la ropa. Puede añadir cloro o desinfectante (por ejemplo, Lysol) al lavado.

## **Desecho de la Basura**

- Utilice guantes siempre que toque basura
- Ponga los artículos desechables, manchados con fluidos corporales o residuos, en una bolsa plástica y vierta una pequeña cantidad de cloro sobre estos artículos. Selle la bolsa de forma segura y póngala afuera, en la basura.

## **Prescripción de Medicamentos**

Puede ayudar a prevenir el mal uso, el abuso y el envenenamiento accidental por fármacos siguiendo esta lista de cosas que SÍ debe hacer y que NO debe hacer:

SÍ:

- Guarde los medicamentos en su envase original y fuera del alcance de niños y mascotas
- Guarde sus medicamentos en un lugar seguro. Busque un armario o cajón que pueda cerrar con llave
- Compruebe la fecha de caducidad de todos los medicamentos que tenga en su cajón de medicinas y tire cualquier medicamento que haya caducado
- Revise cuales medicamentos necesitan mantenerse refrigerados. Asegúrese de que están almacenados en un lugar en donde no se congelen y donde los niños no tengan acceso.

NO:

- NO tome medicamentos delante de niños, ya que tienden a imitar a los adultos
- NO dé sus medicamentos a otros, o tome medicamentos de otra persona
- NO ponga diferentes medicamentos en el mismo envase
- NO guarde medicamentos en lugares cálidos y húmedos
- NO tome medicamentos que parezcan diferentes (en color, forma, tamaño, etc.) a aquellos que está acostumbrado a tomar, sin consultarlo antes con su farmacéutico

¡La eliminación adecuada de medicamentos mantendrá seguros a usted, a su familia, a sus mascotas y al medio ambiente! También prevendrá que los medicamentos sean recogidos y utilizados ilegalmente.

## **Desecho de Medicamentos Recetados**

***¿Por qué necesito desechar apropiadamente mis medicamentos no utilizados?***

Es importante desechar los medicamentos en la forma correcta, para evitar que alguien los tome por accidente o que los use para venta ilegal. Proteja a los niños y a las mascotas del daño provocado por ingestión accidental.

***¿Dónde puedo desechar apropiadamente mis medicamentos no utilizados?***

Verifique si hay algún programa para desechar medicamentos cerca de usted. Hay una lista de programas locales para desechar medicamentos en la bolsa posterior de su Guía de recursos para un cuidado confiable.

*Nota: Debido al alto riesgo de daño, la Administración de Medicamentos y Alimentos (FDA) recomienda echar al drenaje ciertos analgésicos potentes. Una lista de estos medicamentos se puede encontrar visitando la página de la FDA ([www.fda.gov](http://www.fda.gov)) y buscando la "lista de los medicamentos que su eliminación se recomienda mediante el inodoro o lavamanos o fregadero". Su enfermero(a) de atención del Cuidado de Hospice también tiene a la mano esta información.*

***Si no hay un programa local para desechar medicamentos en mi área, ¿qué debo hacer para desechar con seguridad mis medicamentos?***

- Conserve la medicina en el envase original. Esto le ayudará a identificar el contenido en caso de que sean ingeridas accidentalmente.
- Antes de desechar la medicina raspe toda la información de identificación en la etiqueta, para hacerla ilegible antes de tirarla en un contenedor. Esto ayudará a proteger su identidad y la privacidad de su información de salud personal.
- Añada algo de agua o refresco a las pastillas para empezar a disolverlas. Mezcle las píldoras o medicamentos líquidos con algo que usted no pueda comer, como desechos de gato o tierra.
- Cierre la tapa y asegure el envase con cinta de empacar o de ducto
- Coloque la(s) botella(s) dentro de un contenedor no transparente, como un bote de café o una botella de detergente
- Cierre con cinta ese contenedor
- Esconda el recipiente en la basura. No lo coloque en el bote de reciclaje.

***¿A quién puedo consultar si todavía no estoy seguro de cómo desechar los medicamentos que ya no utilizo?***

Pregúntele a su químico farmacéutico, o enfermero(a) del Cuidado de Hospice, cómo desechar de forma segura de sus medicamentos.

***Eliminación de Objetos Punzocortantes (Agujas, jeringas, lancetas, etc)***

- Deje caer los objetos punzocortantes en un contenedor a prueba de objetos de este tipo y que tenga tapa. Pueden servirle frascos de cloro, frascos de detergentes o botellas metálicas. Nosotros también podemos proporcionarle una caja para objetos punzocortantes.
- Asegúrese de marcar el contenedor con la leyenda "Material punzocortante peligroso/ No reciclar"
- No use contenedores de vidrio o de plástico transparente
- No llene en exceso los contenedores. Deseche el contenedor cuando esté a no más de tres cuartos de su nivel máximo.
- Mantenga el contenedor fuera del alcance de niños y mascotas
- No coloque las tapas de las agujas antes de desecharlas. Muchas lesiones punzantes ocurren al momento de intentar tapar la aguja. Coloque la aguja o el elemento punzante directamente en el contenedor
- a prueba de objetos punzocortantes
- Cierre firmemente la pestaña del recipiente y séllelo con cinta adhesiva resistente antes de ponerlo en la basura

## Medidas de Seguridad al Utilizar Oxígeno

- Coloque un cartel de “PROHIBIDO FUMAR” en las puertas de su hogar. La empresa que le proporciona equipos de oxígeno puede proveerle estos carteles.
- Si alguien va a fumar, primero debe hacer lo siguiente:
  1. Retire la mascarilla o los tubos de oxígeno del rostro del paciente
  2. Apague completamente la máquina o el tanque de oxígeno
  3. Espere 30 minutos antes de fumar. El oxígeno podría permanecer dentro o alrededor del cuerpo, y.
- Evite el uso de productos derivados del petróleo. Use sólo productos hechos a base de agua para el cuidado de la piel. Esto incluye bálsamo labial, crema corporal y facial y productos para el cabello.
- Mantenga la longitud del tubo lo más corta posible, para maximizar la cantidad de oxígeno que recibe el paciente
- No use atomizadores con aerosol cerca del equipo de oxígeno
- No lubrique o limpie los equipos con aceite, grasa o productos químicos
- Coloque la máquina de oxígeno (concentrador) sobre una alfombra, tapete, o algún tipo de colchón fino, para reducir el ruido
- Manipule los tanques de oxígeno cuidadosamente y almacénelos en posición vertical en el carro o soporte provisto. Los tanques de oxígeno tienen una presión muy elevada y pueden volverse peligrosos si se caen.
- No almacene o use oxígeno en el rango de 3 metros de una flama abierta. Flamas encendidas y fuentes potenciales de fuego que incluyen artículos tales como velas, hornos, cerillos, cigarros, calentadores, dispositivos de cocinar y chimeneas.
- Asegúrese de tener un detector de humo funcional, un extintor de incendios y un plan de escape en caso de incendio
- Asegúrese que sus huéspedes y visitantes son conscientes de que usted utiliza oxígeno, que siguen todas las reglas de seguridad y que pueden causar un incendio, incluso si el equipo de oxígeno ha sido apagado.

### *Llame a su Equipo de Cuidados si:*

- **Parece que el equipo de oxígeno no funciona correctamente**
- **El paciente tiene dificultad para respirar y no está mejorando**
- **El paciente tiene irritación de nariz u oído, la cual puede ser causada en ocasiones por el oxígeno, la máscara o los tubos**

## Fallos en el Suministro de Energía

Prepárese usted mismo y a su familia para eventos inesperados, tales como apagones, incendios y desastres naturales.

- En caso de incendio o desastres naturales, llame primero al 911 y luego a Four Seasons
- Mantenga el número de teléfono de Four Seasons y una lista de números de emergencia junto a cada teléfono. Esta lista debe incluir números de teléfono importantes y números de emergencia cerca de cada teléfono:
  - 911
  - Four Seasons al 866-466-9734
  - Las compañías que le suministran energía eléctrica, agua y gas. El trabajador social de su Cuidado de Hospice puede ayudarle a recopilar esta lista.
- Contacte a las compañías que le suministran energía si usted depende de un concentrador de oxígeno o de cualquier otro dispositivo médico eléctrico en casa. La compañía que le suministra dicha energía puede ponerlo en una lista de prioridad para restablecer la electricidad.
- Por su seguridad, la compañía que le provee de equipos de oxígeno le dará tanques de oxígeno de respaldo, para que los use en caso de fallos en el suministro de energía eléctrica.
- Tenga a la mano un kit de emergencia que incluya:
  - Linternas
  - Radio portátil con baterías
  - Bolsas plásticas (con cierres automáticos, como Ziploc) para medicamentos y suministros
  - Alimentos enlatados y agua embotellada
- Es importante contar con un plan de escape y practicarlo. Podemos ayudarlo a desarrollar uno.
- Puede usar una sábana a modo de "trineo" para arrastrar a una persona por el piso, si no puede caminar o subirse a la silla de ruedas

### *Llame a su Equipo de Cuidados si:*

- **Ocurre un corte de energía que pueda afectar el cuidado o la seguridad del paciente, el equipo médico eléctrico, el suministro de agua, etc.**
- **Debe abandonar su hogar debido a un incendio, una falla eléctrica, etc. Permítanos saber dónde se encuentra el paciente, a fin de seguir cuidándolo junto con usted.**

## Cómo Prevenir las Caídas

Para su equipo de cuidados, es muy importante evitar lesiones. Su enfermero(a) tendrá en cuenta cierta información especial, tal como los medicamentos que toma y sus debilidades, y le ayudará a pensar en formas de prevenir las caídas.

Estos son algunos de los peligros potenciales que deberá tener en cuenta para reducir el riesgo de caídas dentro de su casa:

- Pisos resbaladizos, áreas o alfombras sueltas
- Lugares oscuros o iluminación tenue que no le permitan ver con claridad
- Escaleras sin barandales o alfombras sueltas en los escalones
- Bañeras, duchas y retretes sin barras de apoyo
- Desorden que obstaculice el paso y pueda causar un tropiezo (por ejemplo, pilas de periódicos y revistas)
- Objetos que son difíciles de alcanzar por estar guardados en lugares altos (el estante superior de un armario)
- Cables eléctricos o telefónicos

Estas son algunos de las cosas que debe evitar para reducir el riesgo de caídas fuera de su casa:

- Aceras o accesos peatonales y vehiculares resbaladizos por el hielo o la nieve
- Utilizar calzado o botas con adherencia escasa o nula
- Entradas, pasillos o estacionamientos con mala iluminación
- Pasillos que se volvieron irregulares con el tiempo (como aquellos hechos con ladrillo)

*Esta información y más se encuentra disponible en el sitio web de the North Carolina Falls Prevention en [www.med.unc.edu/aging/ncfp](http://www.med.unc.edu/aging/ncfp)*

### ***Llame a su Equipo de Cuidados si:***

- **El paciente se cae**
- **Está preocupado porque aumentó el riesgo de que el paciente se caiga**
- **Necesita más información sobre cómo utilizar de manera segura el equipo para el cuidado del paciente, por ejemplo, andadores, camas, cómodas, etc.**

## Síntomas que Puede Experimentar el Paciente y Cómo Puede Ayudarlo

### Ansiedad

La ansiedad se trata de una preocupación causada por un evento, una persona, la incertidumbre, o el sentimiento de no poder manejar la situación. A menudo, la razón de este desasosiego puede ser desconocida. La ansiedad es una experiencia muy común.

La ansiedad puede incluir:

- Miedo
- Preocupación
- Falta de sueño
- Pesadillas
- Confusión
- Hiperventilación o taquicardia
- Tensión
- Temblores
- Sudoración
- Nervios
- Temor

Cómo ayudar a calmar la ansiedad:

- Escriba sus pensamientos y sentimientos. Estos pueden ser compartidos con alguien más o pueden ser mantenidos en privado. A menudo ayuda simplemente escribir lo que se venga a la mente.
- Hable con alguien en quien confíe
- Desarrolle actividades de relajación tales como respiración profunda o yoga, o escuche música reconfortante
- Limite el número de visitantes o el tiempo que éstos permanecen, hasta que el paciente se sienta mejor y más tranquilo
- Frote suavemente brazos, espalda, manos o pies. Lave sus manos y tibie loción entre sus manos antes de dar masajes suaves al paciente.
- Evite tomar en exceso bebidas alcohólicas o que contengan cafeína
- Haga ejercicio regularmente, incluso caminar algunos minutos a diario o estirarse y moverse en la cama o silla, si no puede caminar, le ayudará a calmar la ansiedad.
- Tome los medicamentos tal como le fueron recetados. Su enfermero(a) le dará indicaciones sobre cómo tomar los medicamentos de manera segura.
- Su equipo de cuidados le dará muchas sugerencias más, tales como masajes, ejercicios de relajación o terapia musical, para reducir la ansiedad

### *Llame a su Equipo de Cuidados si:*

- Problemas en las relaciones con su familia o amigos
- Inquietudes espirituales
- Los síntomas de ansiedad están empeorando

## Sangrado

Los anticoagulantes (diluyentes sanguíneos) como Coumadin (warfarin) o Heparin evitan que su sangre se coagule. Estos medicamentos pueden prevenir problemas como trombosis venosa (coágulos), derrames o embolia pulmonar. Si su médico le ha recetado un anticoagulante, es importante que sepa cómo permanecer seguro, que sea consciente de sus posibles efectos secundarios y que sepa cuáles alimentos pueden interferir con la efectividad del medicamento.

Sugerencias de seguridad durante el uso de anticoagulantes (diluyentes de la sangre) en el hogar:

- Use una rasuradora eléctrica
- Use un cepillo dental de cerdas suaves
- No use palillos de dientes
- Tenga especial cuidado al recortarse las uñas de los pies (su enfermero(a) puede ayudarle con las uñas)
- No recorte callos o callosidades
- Tenga sumo cuidado al usar cuchillos y tijeras
- Use en todo momento zapatos o pantuflas antideslizantes
- Siga todas las sugerencias para la prevención de caídas
- Dígale a su médico todas las medicinas que está tomando ya que algunas interfieren con los anticoagulantes
- El paciente podría usar una etiqueta con información médica, tal como un brazalete de Medic Alert, para advertir a otros que usa anticoagulantes

Sugerencias de seguridad durante el uso de anticoagulantes fuera del hogar:

- Use zapatos siempre, para prevenir las caídas
- Use guantes gruesos cuando trabaje fuera de casa o con herramientas
- Evite actividades y deportes que puedan causarle lesiones, especialmente cortes o moretones
- Tenga mucho cuidado cuando use herramientas afiladas

Posibles efectos secundarios de los anticoagulantes:

- La mayoría de sus efectos secundarios están relacionados con la manera en la que actúa medicamento, dado que evita la coagulación, vuelve más común la aparición de moretones y heridas sangrantes
- Se efectúan exámenes de sangre de forma rutinaria, con el fin de ajustar la medicación y así disminuir el riesgo de sangrado excesivo
- Un sangrado menor puede aparecer incluso cuando el medicamento está funcionando correctamente. Por ejemplo, usted puede notar pequeños moretones o sangrado leve de las encías al cepillarse los dientes.

### *Llame a su Equipo de Cuidados si:*

- **Ocurre alguna caída**
- **Hay sangrado en aumento, de la nariz o en las encías**
- **El paciente sangra sin cesar, debido a cortaduras o rasguños, aún después de aplicar una presión suave durante 20 minutos**
- **El paciente evacúa heces con sangre o parecidas al alquitrán, o heces que se parecen a los desechos del café**
- **Si la orina del paciente es sanguinolenta**

## Problemas Intestinales y de Vejiga

Los cambios en los hábitos intestinales o urinarios son resultado de varios factores tales como inactividad, cambios en los hábitos alimenticios, medicación y falta de privacidad.

**Estreñimiento:** es un período de tiempo más largo de lo normal entre evacuaciones o heces más duras de lo normal. Un paciente debería evacuar cada 3 días, al menos, incluso si no come mucho.

- Beba tantos líquidos como sea posible
- Si es posible, camine diariamente
- Coma alimentos con alto contenido de fibra, tales como vegetales y frutas, si el paciente aun puede, debe beber varios vasos de líquidos por día
- Utilice únicamente laxantes con fibras, como Metamucil, en caso de que el paciente pueda beber varios vasos de líquidos por día
- Son preferibles los laxantes vegetales y los suavizantes de heces, como la sena y el docusate, especialmente si el paciente está tomando medicamentos para el dolor

**Diarrea:** heces líquidas frecuentes que pueden estar acompañadas de calambres en el estómago.

- Beba líquidos como agua, jugo de manzana, sodas sin cafeína, o caldo de pollo, hasta que se terminen los síntomas
- Evite productos lácteos como la leche, queso o helados
- Gradualmente ofrezca la dieta BRAT (plátanos, arroz, puré de manzana y pan tostado), a medida que la diarrea comience a ceder

**Orina:** muchos pacientes se vuelven incontinentes o pierden control para vaciar la vejiga.

Algunos tienen dificultades para vaciar la vejiga lo suficiente y eso les causa malestar e inquietud.

- Las toallitas resistentes al agua o los pañales para adultos protegerán la ropa y los muebles
- Mantenga la piel del paciente limpia y séquela con frecuencia para evitar irritaciones cutáneas
- Algunas veces se inserta un catéter (tubo blando y delgado) en la vejiga para drenar la orina. Su enfermero(a) puede hacer esto si es lo mejor para el paciente.

Para todos los problemas intestinales o de la vejiga:

- Permita la privacidad manteniendo las puertas cerradas y las cortinas corridas o con pantallas de privacidad
- Manténgase cerca por seguridad del paciente, por si acaso necesita asistencia
- Utilice un inodoro portátil, bacinica o urinario si caminar hasta el baño no es seguro o si resulta demasiado difícil. Su equipo de cuidados puede organizar el uso de este equipo.
- Sentarse erguido y balancearse suavemente adelante y atrás es más cómodo que hacer esfuerzo

### *Llame a su Equipo de Cuidados si:*

- El paciente no ha orinado ni vaciado la vejiga en 12-18 horas
- El paciente experimenta dolor abdominal o ardor cuando está orinando o cuando vacía su intestino
- El abdomen del paciente se pone duro o se hincha
- La orina del paciente es descolorida, oscura o contiene sangre
- El paciente es incapaz de controlar la micción
- El paciente no ha evacuado en 3 días, incluso cuando ha comido muy poco o nada
- El paciente tiene 2 o 3 episodios de diarrea en un período de 8 horas

## Infecciones

- Lea la sección previa relativa a seguridad, a partir de la página 14, sobre maneras en las que puede ayudar a reducir algunas posibilidades de infecciones
- Muchas enfermedades y algunos tratamientos pueden facilitar el que un paciente adquiera una infección
- Su equipo de cuidados tendrá la precaución de lavar sus manos o usar desinfectantes para manos cuando realicen sus visitas. Usarán guantes cuando le brinden cuidados al paciente. Mantendrán limpios sus equipos y suministros. No irán a visitarle cuando sepan que están enfermos.

### *Llame a su Equipo de Cuidados si:*

- El paciente desarrolla una tos que se incrementa, escupiendo flemas o mucosidad
- El paciente desarrolla dolor de garganta, mucosidad de color en la nariz o en la garganta u ojos rojos con picazón y costras en las pestañas
- El paciente presenta en la piel nuevas zonas rojas, estriadas, inflamadas o calientes
- Los cortes o heridas en la piel del paciente comienzan a drenar
- La orina del paciente comienza a oler mal o tiene aspecto turbio
- La piel que recubren los vendajes, o por donde los tubos o aguja ingresan, comienza a lucir irritada, enrojecida, hinchada, húmeda o con mal olor
- El paciente presenta fiebre superior a los 38 grados

## Medicamentos

Los medicamentos son, a menudo, una parte importante en el manejo de síntomas molestos y mejoran la calidad de vida. Asegúrese de informar a su equipo de cuidados sobre todos los medicamentos o fármacos que esté usando. Incluyendo aquellos recetados por un doctor, todas las medicinas de venta libre que pueda haber comprado sin receta, vitaminas, suplementos, remedios homeopáticos o a base de hierbas, tabaco, alcohol y drogas. Es muy importante comunicar esta información a su equipo de cuidados, para que puedan mantener al paciente tan seguro y cómodo como sea posible.

### Plan de Medicación:

- Su enfermero(a) le ayudará a escribir las medicaciones del paciente, para qué sirven, cuándo y cómo suministrarlas
- Los miembros de su equipo revisarán el plan de forma regular y lo actualizarán si es necesario
- Considere guardar su plan de medicación dentro del bolsillo que se encuentra en la parte de atrás de este manual
- En cada visita, su enfermero(a) revisará su lista de medicamentos. Podrán hablar sobre cómo funcionaron los medicamentos y sobre cualquier problema que el paciente tenga al tomarlos
- Su enfermero(a) revisará los envases de los medicamentos, para asegurarse de que cuenta con suficiente dotación y para ver si la lista es correcta

## Lista de Medicamentos Preferidos

Four Seasons utiliza una lista de medicamentos preferidos. Esta lista es revisada y aprobada rutinariamente por nuestro director médico y un farmacéutico, y está actualizada con evidencia clínica sobre la efectividad y el uso seguro de medicamentos. Si un paciente usa un medicamento que no se encuentre en la lista de drogas preferidas de Four Seasons, su enfermero(a) y su doctor discutirán el cambio del medicamento por uno que esté en la lista. Mantener al paciente cómodo y seguro es nuestra primera prioridad.

### Manejo de medicamentos:

- Lea las etiquetas antes de tomar cualquier medicamento
- Consulte a su enfermero(a) si tiene alguna inquietud sobre cómo y por qué debe usar el medicamento
- Tome los medicamentos exactamente como lo ordenó su médico
- No deje de ingerir ningún medicamento de manera abrupta, aun cuando sienta que no le ayuda
- Hable con su enfermero(a) o médico antes de dejar de tomar cualquier medicamento
- Almacene los medicamentos en un lugar a prueba de niños, de acuerdo con las directrices de seguridad y temperatura recomendadas en los envases
- A menudo los medicamentos se resurtirán cada dos semanas. Hacemos esto para evitar el desperdicio ya que los medicamentos pueden modificarse con frecuencia.
- Deseche de manera segura los medicamentos vencidos o que ya no utilice. Pida información a un miembro de su equipo de cuidados sobre cómo desechar correctamente dicho medicamento.

### Consejos para ingerir medicamentos:

- El paciente debe sentarse lo más derecho posible y humedecer su boca con un poco de agua antes de tomar el medicamento
- Poner un poco de mermelada, puré de manzana, pudín o helado, en una cuchara con los medicamentos, puede ayudar a tragarlos con mayor facilidad (¡y de forma más sabrosa!)
- Administre los medicamentos para las náuseas (malestar estomacal) aproximadamente 30 minutos antes que otros medicamentos

### *Llame a su Equipo de Cuidados si:*

- **Usted aumenta el uso de medicamentos para síntomas (como dolor, náuseas, ansiedad, etc.) en una dosis al día, durante más de tres días**
- **Es necesario resurtir los medicamentos en un lapso de tres a cinco días**
- **Debe tirar sus medicamentos o si parece que se le terminan antes de que vuelvan a surtirlos como está previsto**
- **El paciente tiene arcadas, se ahoga o tose cuando intenta tragar los medicamentos**
- **Cualquier síntoma inusual o de incomodidad que ocurra y que usted crea que puede estar asociado a la ingestión de medicamentos, tales como náuseas, irritación, dificultad para respirar, picazón, etc.**

## Náuseas y Vómitos

Las náuseas y los vómitos son problemas comunes. Los tratamientos médicos, la medicación, la ansiedad o la propia enfermedad pueden causar náuseas o vómitos.

- Movimiento limitado cuando siente náuseas, mareos o malestar estomacal
- Descanse y evite los cambios rápidos de posición
- Tome medicamentos para prevenir o tratar la náusea al menos 30 minutos antes de comer o antes de ingerir otros medicamentos
- Gire al paciente de costado para prevenir que se ahogue con el vómito
- Lentamente tome ginger ale, té de menta o de jengibre, o chupe un caramelo de menta si no hay riesgo de atragantamiento
- Beba solo líquidos transparentes (bebidas a través de las cuales pueda ver) durante por lo menos 24 horas, por ejemplo, ginger ale, jugo de manzanas, Sprite o 7-Up, bebidas deportivas como Gatorade, helados de agua, caldos, Jello, etc.
- Empiece a ingerir la dieta BRAT en pequeñas cantidades: plátanos, arroz, jugo de manzanas y tostadas (solas)
- Enjuague bien la boca después de vomitar. Use un enjuague bucal muy diluido o un cepillo dental si es posible
- Evite:
  - Comer antes de dos (2) horas, después de vomitar
  - Comidas pesadas o altas en grasa
  - Acostarse después de comer
  - La cafeína (por ejemplo, café, bebidas carbonatadas, té negro)
  - Los olores fuertes

### *Llame a su Equipo de Cuidados si:*

- **La náusea o el vómito es un síntoma nuevo**
- **Los vómitos no paran, incluso cuando sólo se beben líquidos transparentes**
- **El vómito es color rojo brillante o marrón oscuro (parecido a restos de café)**
- **El paciente tiene problemas para tragar**

## Dolor

Sólo la persona que experimenta el dolor puede describir cómo es. Aquí hay algunas descripciones para el dolor:

- Ligero, moderado o severo
  - El equipo de cuidados a menudo le preguntará al paciente qué “puntaje” le da al dolor. “0” significa que no hay dolor y “10” es el dolor más agudo posible. El paciente es el único que puede dar un número preciso a su dolor.
- Punzante, leve, agudo, constante, ardiente, cálido, hormigueante, severo, calambres, etc.
- Aparece muy rápido o aumenta lentamente
- Constante, o va y viene
- Empeora con actividad o aumenta si se queda quieto
- Ocurre en una sola parte del cuerpo o en varias partes del cuerpo

Su equipo de cuidados es experto en la evaluación del dolor y en su tratamiento. Los escuchará preguntarle frecuentemente al paciente si siente dolor. Deseamos que el paciente esté lo más cómodo posible. A medida que ayudamos a tener cualquier dolor bajo control, el paciente y las personas que cuidan de ellos tendrán una mejor calidad de vida. Four Seasons valora la vida y no usa analgésicos u otros medicamentos con la finalidad de acortar la vida.

En las personas que pueden tener dificultades para describir su dolor, por ejemplo, los niños, o pacientes con demencia, puede ver cambios en sus actividades, tales como:

- Nerviosismo, movimientos inquietos, estimulación
- Llanto, gemidos o fruncimiento del ceño
- Se acurrucan, se mecen o toman una parte de su cuerpo
- Se muestran enojados, gruñones o irritables
- Desean estar solos o se cubren la cabeza como si trataran de dormir

Cómo ayudar:

- Esté pendiente de alguno de los signos mencionados y pregúntele a la persona si siente alguna molestia
- Administre los medicamentos según lo haya prescrito el médico. Su enfermero(a) le explicará cuándo y en qué cantidad debe usar los medicamentos para el dolor.
- Es importante administrar los medicamentos antes de que el dolor se vuelva severo. Toma mucho menos tiempo y medicamento controlar el dolor suave o moderado, que el dolor severo.
- Los medicamentos pueden ser de “acción corta” o de “acción prolongada”
  - Normalmente se prescribe que los medicamentos de acción prolongada se administren con base en una agenda regular, con el objetivo de prevenir el dolor
  - A menudo se prescribe que los medicamentos de acción corta se administren cuando el dolor empieza a aumentar
  - Su enfermero(a) le explicará claramente qué tipos de medicamentos se han prescrito y cómo usarlos
- Cambiar de posición en la silla o en la cama puede ayudar
- El paciente es capaz de distinguir si siente reconfortante algo tibio o frío, colocado

- sobre el área de dolor
- Música relajante o una habitación muy tranquila
- Luces tenues
- Su equipo de cuidados puede darle muchas otras sugerencias para reducir el dolor, por ejemplo, masajes, relajación, ejercicios o terapia musical

Efectos secundarios comunes que causan los medicamentos para el dolor:

- Boca seca
- Somnolencia
- Malestar estomacal
- Estreñimiento
- Confusión temporal

La mayoría de los efectos secundarios que causan los medicamentos para el dolor no duran mucho tiempo. Muchos efectos secundarios mejoran o desaparecen con acciones simples. Su enfermero(a) le ayudará a saber qué esperar y qué hacer con los efectos secundarios, hasta que desaparezcan.

### *Llame a su Equipo de Cuidados si:*

- El paciente desarrolla un dolor nuevo
- El paciente padece mayor dolor
- El paciente no es capaz de tomar sus analgésicos por alguna razón
- Hay señales de aumento de malestar en pacientes que no pueden hablar
- El paciente experimenta cualquier efecto colateral causado por los medicamentos
- Si el dolor persiste a pesar de administrar los medicamentos o tomar otras medidas

## Convulsiones

Una convulsión es un incremento repentino de la actividad eléctrica del cerebro, lo cual afecta las sensaciones y las acciones de una persona por un tiempo corto. En ocasiones poco frecuentes, una convulsión puede durar varios minutos. Antes de que inicien las convulsiones, pueden notarse algunos signos de alerta. La persona puede tener la sensación que algo está mal o sentir hormigueos, otras veces las convulsiones aparecen en forma repentina. Las convulsiones pueden afectar a las personas de diferentes maneras; algunas pueden ser casi imperceptibles, mientras que otras producen movimientos descontrolados en todo el cuerpo. Las convulsiones pueden hacer que la persona caiga al suelo e incluso que pierda la conciencia. Luego de sufrir convulsiones la persona puede experimentar mucha somnolencia. Esto puede durar algunos segundos, minutos, o incluso horas.

Algunas causas de las convulsiones son:

- Condición médica o una enfermedad
- Lesión previa en la cabeza
- Infecciones
- Medicamentos
- Fiebre

Algunas cosas que puede ver durante una convulsión:

- Sacudidas musculares, espasmos
- Endurecimiento del cuerpo
- Vaciado de la vejiga, humedecimiento
- Visión borrosa
- Incapacidad de hablar
- Inconsciencia, desmayo
- Ojos en blanco
- Confusión, pérdida momentánea de la memoria
- Mirada en blanco

Cómo ayudar:

- Remueva cualquier objeto con el cual la persona pueda tropezarse o caerse
- Voltee a la persona de lado, en caso de que vomite
- Con cuidado, apoye la cabeza colocando una almohada debajo
- Quítele los lentes si es posible
- No ponga nada en su boca y no intente sujetar su lengua
- Adminístrele medicamentos, si fueron prescritos

### *Llame a su Equipo de Cuidados si:*

- El paciente tiene convulsiones o comportamientos, posteriores a las convulsiones, nuevos o inusuales
- Hay alguna lesión en el paciente durante o justo después de la convulsión
- El paciente no cesa de convulsionarse
- Hay un incremento en la frecuencia y gravedad de las convulsiones del paciente
- El suministro de medicinas para las convulsiones se está acabando

## Dificultades Respiratorias

A las dificultades para respirar también se les conoce como disnea. Los pacientes a menudo lo describen como una sensación de no estar recibiendo suficiente aire o de que no se puede recuperar el aliento, como si la habitación se estuviera cerrando o como si no hubiera suficiente aire en la habitación.

La falta de respiración puede provocar:

- Miedo, ansiedad
- Jadeos
- Incapacidad para seguir haciendo una actividad
- Necesidad de sentarse verticalmente
- Color azul o gris en los labios, en la punta de los dedos o en los dedos de los pies, en la punta de la nariz o en las orejas

Mantenga la calma y respire lentamente mientras ayuda al paciente a hacer lo siguiente:

- Sentarse derecho en una silla o asiento reclinable
- Elevar su cabeza con almohadas cuando se acueste en la cama
- Sentarse con las manos en las rodillas o tumbarse sobre un lado de la cama
- Tomar aire lenta y profundamente (inhalar) a través de la nariz y luego sacarlo (exhalar) lenta y suavemente a través de los labios ligeramente separados (con los labios “fruncidos” como si fuera a silbar). Este ejercicio de respiración es como soplar burbujas, y ayudará a conseguir inhalaciones lentas y profundas, buenas para los pulmones.
- Abra una ventana, utilice un ventilador o aire acondicionado, ventile suavemente un trozo de papel a varias pulgadas de distancia, de la cara del paciente
- Aplique un paño húmedo en la cabeza o al cuello
- Use oxígeno si ha sido prescrito, asegúrese que está encendido, que los tubos o máscara están en el lugar correcto en el rostro del paciente, que nada retuerce los tubos y que nadie esté fumando
- Suministre los medicamentos, incluyendo inhaladores, nebulizadores, píldoras, o líquidos, tal como se prescribieron. Su enfermero(a) le enseñará cómo usar los medicamentos apropiadamente. Muchas veces, una pequeña dosis de morfina líquida es el mejor medicamento.
- Mantenga el área tranquila para reducir los sentimientos de ansiedad
- Practique actividades relajantes como rezar, meditar, escuchar música calmada, dar masajes u otras actividades que anteriormente hayan ayudado al paciente a estar calmado. El equipo médico podrá hacerle sugerencias, tales como masajes, ejercicios de relajación o terapia musical, para ayudarle.

### *Llame a su Equipo de Cuidados si:*

- El paciente experimenta dificultades para respirar, lo cual aumenta o no mejora con los tratamientos o medicamentos habituales
- El paciente tiene que usar una cantidad mayor a la normal de medicina o tratamientos, para aliviar las dificultades para respirar
- Si usted piensa que necesita aumentar el nivel de oxígeno – NO haga ningún ajuste sin consultar primero a su equipo de cuidados

### Referencias:

Berry P. Management of other symptoms at the end of life. *Hospice and Palliative Nursing Assistant Core Curriculum*. Pittsburgh, PA: The Hospice and Palliative Nurses Association; 2009:24:25.

Core curriculum for the Generalist Hospice and Palliative Nurse. 3rd ed. Dubuque, IA: Kendall/Hunt Publishing Company; 2010

## Información de Viaje

Four Seasons reconoce la posibilidad de que algunos pacientes quieran o necesiten viajar, mientras reciben cuidados del Cuidado de Hospice. La Ley de modernización de Medicare del 2003 permite que los centros de cuidados paliativos hagan acuerdos entre sí, para que ayuden a satisfacer las necesidades de los pacientes cuando viajan a otras áreas por períodos cortos. Su equipo de cuidados trabajará con usted para ayudar a satisfacer las necesidades del paciente mientras esté viajando fuera de nuestra área. Notifique a su equipo de cualquier viaje esperado, lo más pronto posible. Su equipo de cuidados necesita tiempo para contactar a otro Cuidado de Hospice y proporcionarles la información suficiente, a fin de que puedan proveerlo de cualquier apoyo o cuidado que necesite durante el viaje.

Los viajes por lo general duran hasta 14 días. Las estancias fuera del área son posibles, pero su equipo de cuidados debe discutir con usted los planes y ayudarlo a organizarlas de la mejor manera.

### *Llame a su Equipo de Cuidados si:*

- Usted está planeando cualquier viaje que llevaría al paciente fuera de la zona
- Se solicita que se comunique con, por lo menos, una semana de anticipación, para que Four Seasons pueda asegurarse de que está listo todo lo necesario para garantizarle un viaje seguro y cómodo al paciente

## Cuando la Necesidad de Cuidados Aumenta

Su equipo de cuidados puede ayudarlo a evitar estancias no deseadas en el hospital, manteniendo al paciente el mayor tiempo en su casa o en algún centro donde su equipo de cuidados esté trabajando. Los enfermeros de Four Seasons se encuentran disponibles las 24 horas, los 7 días de la semana, para responder en caso de que tenga necesidades urgentes u otros problemas. Podemos hacer arreglos para que un enfermero lo visite, incluso durante la noche, si es necesario.

### Cuidados Continuos

Si a causa de cambios en el estado del paciente se requiere un cuidado más intensivo que el que se proporciona habitualmente, a veces es mejor que el personal y los asistentes de enfermería se queden en la casa del paciente durante algunas horas o por más tiempo. Según los beneficios del Cuidado de Hospice de Medicare, esto se denomina “cuidado continuo”. Está designado para periodos de “crisis”, durante un periodo limitado, y el paciente debe reunir ciertos requisitos.

El equipo de Four Seasons:

- Enseñar y asistir a los cuidadores de la familia en lo relativo a suministrar los medicamentos, proporcionar cuidado personal y tratamientos, u otros procedimientos específicos prescritos por su médico
- Reubicará (si es razonable) a pacientes encamados, bañará/cambiará frecuentemente a pacientes incontinentes, para que estén cómodos y para prevenir lesiones en la piel
- Llevará su comida y bebidas propias y no fumará dentro de la casa
- Tendrá permitidos 30 minutos de pausa para comidas y hasta dos pausas de 10 minutos, durante turnos de 8 a 12 horas
- Permanecerá siempre despierto y alerta
- Trátelos en su casa como si fueran sus huéspedes y serán corteses y respetuosos en todo momento
- Haga que el equipo de cuidados habitual visite regularmente al paciente, además de los cuidados que se le dan de manera continua

Cómo puede ayudar:

- Manténgase involucrado/a en los cuidados del paciente
- Tome parte en las decisiones que considere útiles para la mejoría del paciente, tales como no voltearlo en la cama, rechazar las medicinas, etc. Discuta estas decisiones con su equipo de cuidados.
- Esté disponible para las visitas de su equipo de cuidados
- Ayude a planificar los cuidados de los pacientes cuando los síntomas actuales estén bajo control y el cuidado continuo concluya
- Haga preguntas cuando quiera y tan a menudo como sea necesario

### Cuidados para el Tratamiento de los Síntomas en Pacientes Internos

Four Seasons puede hacer arreglos para una transferencia a nuestra unidad de hospitalización para cuidados paliativos especializados, el Centro Elizabeth House. Si es necesario, o si el

paciente lo desea, podemos solicitar que lo admitan en varios hospitales del área, con los cuales tenemos convenio, mientras continúa recibiendo el apoyo del equipo del Cuidado de Hospice.

***Más sobre el Centro Elizabeth House, de Four Seasons:***

Cuando los síntomas necesiten más atención de la que se puede brindar en su hogar, podemos ofrecerle la opción de cuidados de 24 horas, en el Cuidado de Hospice para pacientes internos, el Centro Elizabeth House. Recibirá cuidados especializados de forma puntual y como si estuviera en casa. Si desea hablar con alguien en el Centro Elizabeth House, llame al 828-692-9633.

Todas las habitaciones del Centro Elizabeth House son privadas, a excepción de una. Todas las habitaciones se encuentran equipadas con sofás-cama para los familiares que quieran quedarse durante la noche. Los visitantes pueden entrar las 24 horas del día, los 7 días a la semana. Los niños, así como animales de compañía, pueden hacer visitas siguiendo ciertos lineamientos. Están disponibles para los pacientes, y para el uso familiar, cocina, lavandería, salón grande, sala de meditación y jardín.

Enfermeros(as) del Cuidado de Hospice, especialmente capacitados(as), trabajadores sociales, proveedores de cuidado espiritual y voluntarios del Centro Elizabeth House, durante todo el día. Los médicos están disponibles las 24 horas del día y hacen rondas en el Centro Elizabeth House, por lo menos seis días a la semana, para satisfacer las necesidades médicas de los pacientes.

El equipo del Centro Elizabeth House le ayudará a preparar al paciente y a su familia para que vuelvan a casa, en la medida de sus posibilidades. A veces los pacientes irán a un centro de asistencia, o a un centro de atención geriátrica, después de su estancia en el Centro Elizabeth House. De una u otra forma, el paciente siempre tendrá un equipo de cuidados después de que abandonen el Centro Elizabeth House.

Existe la posibilidad, por supuesto, de que el paciente fallezca mientras se encuentra en el Centro Elizabeth House. El equipo de cuidados le brindará apoyo a la familia y amigos. Los familiares y amigos pueden estar presentes, tanto como ellos y el paciente quieran, siempre y cuando respeten a los otros pacientes y a los familiares que estén con ellos.

## **Cuidados de Relevo**

El cuidado de relevo es un tiempo designado para sustituir al familiar, o a otras personas, que están cuidando al paciente. El paciente puede ingresar a un centro de atención geriátrica, a veces puede ingresar al Centro Elizabeth House, pero solo de forma ocasional y durante no más de cinco días consecutivos por vez. El beneficio del Cuidado de Hospice de Medicare también cubre esta corta estancia.

## **Cuando se Necesita Más Ayuda Para Prestar Cuidados en el Hogar**

El cuidado de un enfermo requiere mucho tiempo y energía. A veces es recomendable que la familia contrate los servicios de cuidadores profesionales. Cuidados de calidad, personales y privados, están disponibles por medio de otras agencias de la comunidad o individuos. Hable con su trabajador social para obtener más información. La contratación, la supervisión y el pago de los cuidadores profesionales corre por cuenta de la familia del paciente. Su equipo de cuidados con gusto colaborará estrechamente con los cuidadores que usted decida contratar.

## Últimos Días

La muerte es un proceso que abarca cambios físicos, emocionales, sociales y espirituales. El final de la vida puede llegar con rapidez o de forma gradual, a lo largo de varios días. Cada persona es única y la transición hacia la muerte es a menudo un reflejo de su vida y de su personalidad. El objetivo es honrar y respetar estos cambios, y brindar consuelo y apoyo a todos ustedes a medida que siguen este proceso. Four Seasons también valora la vida y no apresura ni demora el proceso natural de la muerte.

Los signos físicos de la cercanía de la muerte son:

- Aumento del sueño, aunque el sueño puede variar en la noche y el día
- Aumento en la sensación de debilidad, se pasa más tiempo descansando en la cama o en una silla cómoda
- Los horarios y las rutinas diarias se vuelven menos importantes
- Se dejan de hacer otras actividades, como hacer visitas, mirar televisión, leer
- Disminución en la ingesta de comida y bebida
- Respiración más lenta o irregular
- La piel puede estar fría, volverse de un color gris azulado o estar manchada (moteada)
- La piel puede estar muy caliente
- Se pierde el control de esfínteres
- Disminución de la cantidad de orina
- Una cara y frente relajadas sugieren que el paciente está cómodo. El ceño fruncido o muecas sugieren que experimentan algún tipo de malestar.
- No traga o lo hace de manera limitada, con babeo o respiración ruidosa causada por saliva en la boca o garganta
- Las visiones, a menudo de personas fallecidas, son reconfortantes para el paciente

Cómo puede ayudar:

- Genere un espacio de tranquilidad, serenidad y privacidad
- Limite las visitas, o la duración de las mismas, si el paciente parece estar agitado
- Siga ofreciéndole al paciente palabras de amor, apoyo, cariño perdón, y dele ánimos, haciéndole pensar en que su familia estará bien a pesar de la tristeza. La audición es el último sentido que perdemos, así que tenga en cuenta que el paciente seguramente oír todo lo que digan alrededor, incluso cuando no pueda responder.
- Continúe brindándole cuidado personal, mantenga su piel limpia y la boca húmeda. Consulte las secciones anteriores sobre cuidados básicos, que comienzan en la página 11.
- Siga con la medicación si es posible, con la guía de su enfermero(a) y el médico. Algunos medicamentos se pueden suspender sin riesgos, pero otros deben mantenerse para tranquilizar al paciente.
- Levante ligeramente la cabeza del paciente con almohadas o levantando el cabezal de la cama, sobre todo si hay respiración ruidosa o vómitos
- Cuídese: coma pequeñas raciones varias veces al día, descanse, beba líquidos y pida ayuda si lo desea

## El Momento de la Muerte

A veces verá a su ser amado en un estado parecido al sueño durante muchos días y se preguntará cuánto tiempo puede durar esto. La muerte es un proceso y es único para cada

persona. Durante este proceso, usted puede beneficiarse enormemente de la compañía de profesionales cualificados, quienes pueden explicarle lo que significan los cambios y ayudarle a sentirse más cómodo durante ese tiempo. Estamos aquí para ayudarle en esta travesía. Por favor díganos si hay otras maneras en las que podamos ayudar.

A veces los amigos y la familia están presentes en el momento de la muerte, a veces sólo han salido un momento de la habitación y luego descubren que el paciente ha muerto en su ausencia. Para la familia o amigos, esto puede ser frustrante o provocar sentimientos de culpa. Según nuestra experiencia, parece que a veces la gente espera a que la familia se salga, antes de dejarse ir y fallecer.

Algunos familiares y amigos sienten que deben dar a sus ser querido “permiso” para morir, sin embargo, puede ser muy difícil decir: “Está bien, puedes irte.” No hay reglas o indicaciones que deban ser respetadas. Animamos a los amigos y familiares a ser simplemente honestos en su dolor y en esta experiencia. Haga lo que sea más cómodo para usted. Tiene más sentido decir: “Te amo y siempre te llevaré en mi corazón” o “Voy a estar bien y te voy a echar de menos”, o no decir nada en absoluto. Este es un momento de cambio profundo y no hay manera correcta o incorrecta de manejar esta situación. Es normal sentirse sin habla durante este tiempo.

Como sabrá cuando ha ocurrido la muerte:

- No hay respuesta a sacudidas suaves
- No hay respiración por varios minutos
- No se escucha ni se oye ritmo cardíaco
- Los párpados a menudo están ligeramente abiertos, pero los ojos no se mueven
- Mandíbula relajada y la boca ligeramente abierta
- El color de la piel cambia

Si cree que el paciente ya ha fallecido, o si alguna vez se siente preocupado y necesita compañía física o emocional en ese momento, llame de inmediato a Four Seasons.

Una enfermera de Four Seasons hará lo siguiente:

- Visitará el hogar, en cualquier momento del día o de la noche
- Determinará si la muerte ha ocurrido
- Limpiará el cuerpo y lo vestirá como usted desee
- Llamará a la funeraria cuando usted esté listo
- Llamará a otros miembros de su equipo de cuidados si es necesario
- Informará al médico del paciente
- Se encargará de que los equipos médicos sean recogidos y de desechar adecuadamente los medicamentos

Cuando la muerte haya llegado, no se apresure si usted siente que necesita tiempo. Está bien tocar, sostener, hablar y estar con su ser amado luego que él o ella fallecen. Haga lo que sienta natural, ya sea que eso signifique llorar, hablar, orar o bañar el cuerpo.

#### Referencias

*Core Curriculum for the Generalist Hospice and Palliative Nurse.* Dubuque, IA: Kendall/Hunt Publishing Company; 2005. Ferris F. International Palliative Wound Care Initiative. Consensus Statement on Palliative Wound Care. *Journal of Palliative Medicine*, November 2007.

*Core curriculum for the Generalist Hospice and Palliative Nurse.* 3rd ed. Dubuque, IA: Kendall/Hunt Publishing Company; 2010; *Tips to Manage Anxiety and Stress.* Anxiety Disorders Association of America. Available at [www.adaa.org](http://www.adaa.org). Accessed: June 27, 2011.

# Cuidando al Cuidador





## Cuidados para sí Mismo

Cuidarse a si mismo en estos momentos es tan importante como el cuidado que le brinda a los demás. Le recomendamos que recurra a todos los miembros de nuestro equipo, creemos que todas las familias serán beneficiadas si permiten que los miembros del equipo se involucren.

Como cuidador, puede tener inquietudes o dudas sobre su tarea, sentirse estresado, abrumado e incluso, a veces, enojado. Ser un cuidador es un trabajo exigente y requiere de mucho trabajo y compromiso. Queremos apoyarlo a usted y a su familia y ayudarlo de maneras que resulten significativas, para aliviar la carga que pueda sentir.

Estos consejos pueden serle útiles:

- Pídale a sus familiares o amigos que lo ayuden. Al pedir ayuda, encontrará el alivio que tanto necesita, y sus amigos y familiares estarán contentos de ayudarlo.
- Muchas personas podrían ofrecerle ayuda. No los rechace. De hecho, ¡dele un trabajo que puedan realizar! Pueden ayudarlo a lavar la ropa, hacer las compras, cocinar, etc.
- Simplifique la comunicación con su familia extendida y con sus amigos, utilizando un programa interactivo como CarePages. (para más información, visite [www.carepages.com](http://www.carepages.com))
- Intente dormir y hacer ejercicio regularmente. El ejercicio leve y descanso adecuado proporcionan rejuvenecimiento físico y psicológico. Si su ser querido duerme mucho durante el día, usted también podría darse algo de tiempo para descansar. Un vecino, un amigo o alguno de nuestros voluntarios capacitados podrían sentarse junto a su ser querido, para que usted pueda dormir un poco o hacer ejercicio. Esto podría ser beneficioso tanto para usted como para su ser querido. También puede darse cuenta de que contratar a alguien que le proporcione ayuda adicional, le daría tiempo para descansar o hacer ejercicio. A veces los familiares contratan asistencia nocturna para poder dormir sin interrupciones y estar más descansados al día siguiente. Si se le dificulta descansar lo suficiente, hable con su equipo de cuidados.
- Ingiera comidas balanceadas para nutrir su cuerpo. No escatime o coma mal cuando esté bajo estrés. Elija refrigerios saludables.
- De manera regular, trate de alejarse durante un par de horas. Alejarse un tiempo, a menudo renovará su energía y motivación para cuidar a su ser querido. Pedir ayuda a amigos, vecinos o miembros de su comunidad religiosa, es una manera de conseguir la asistencia que necesita. También puede pedir que su voluntario del Cuidado de Hospice permanezca con su familiar mientras usted sale. A veces una simple caminata, una visita a la biblioteca o una taza de café con un amigo pueden ser el “respiro” que necesita.
- Haga una lista de nombres y teléfonos de amigos y familiares a quienes pueda llamar cuando se sienta abrumado. Mantener contacto social es esencial para su bienestar. Trate de continuar con algunas de sus propias actividades. Salga, visite amigos y continúe con sus intereses particulares.
- Mantenga un diario y escriba sus pensamientos y sentimientos. Esto le ayudará a tener una mejor perspectiva de su situación y le servirá como una manera de canalizar sus emociones.
- Si se da cuenta de que se siente abrumado por sentimientos de ansiedad y preocupación, o si no puede dormir bien y despierta con frecuencia durante la noche,

asegúrese de mencionarlo a su equipo de cuidados. El estrés de brindar cuidados a veces puede conducir a la depresión. Haga una cita con su trabajador(a) social, capellán o terapeuta musical, para que pueda hablar de lo que siente.

- Cuando no entienda bien las instrucciones, no tema preguntar sobre el cuidado, la seguridad, la administración de los medicamentos, etc. Ninguna pregunta o preocupación es demasiado pequeña. Usted es un miembro valioso del equipo de cuidados de su ser querido y sus preocupaciones son válidas.
- Busque apoyo y tenga una mentalidad abierta para recibir ayuda. Frecuente a grupos de apoyo y amigos.
- Confíe en su instinto. La mayor parte del tiempo le conducirá por el camino correcto.

## Cómo Sobrellevar las Críticas

Recibir críticas nunca es una experiencia agradable. Ya sea que un hermano o una hermana critiquen la manera en que usted cuida a un familiar, o que la persona a quien usted está cuidando se queje, de pronto puede sentirse abrumado por emociones, quizás de ira, vergüenza o confusión.

No podemos impedir las críticas de los demás, pero podemos manejar sabiamente la situación. Intente seguir estos consejos:

- **Primero, haga una pausa.** La crítica puede sentirse como un ataque. Para evitar decir algo que después lamentemos, gane tiempo como frases como: "Me parece un comentario interesante".
- **Luego, explore.** Sin negarlo ni aceptarlo, pida una aclaración. "Solo para asegurarme de que te entendí, ¿te preocupa la forma en la que yo \_\_\_\_\_? o, "¿quisieras que yo \_\_\_\_\_?"
- **Tome en cuenta lo que pueda ser cierto.** ¿Es cierto que la chequera de mamá está hecha un desastre? En lugar de sentirse avergonzado o ponerse a la defensiva, acepte su parte. Eso hará que el tono sea constructivo. Diga que buscará soluciones. O pídale que busquen soluciones juntos. ¿Tienen sugerencias específicas sobre lo que se podría hacer de otra manera? (En privado también recuérdese a usted mismo lo que hace bien).
- **Tome en cuenta lo que pueda ser el aporte de ellos.** ¿Esos ataques que recibe de su hermana en realidad intentan desviar lo poco que ella hace por su mamá? O quizás el hecho de que su padre le busque errores a todo representa su frustración porque sufre de mala salud. Por lo tanto, deseche lo que no sea justo y olvídelo. Reconozca con calma el comentario diciéndole "Te entiendo papá. Lo voy a pensar".
- **Mantenga límites adecuados.** La crítica constructiva estará centrada en algo que hizo y no en cómo es usted. Que nos digan "eres un haragán" es un comentario mezquino y no es aceptable. Establezca límites: "Me gusta escuchar comentarios sobre cómo hago las cosas, pero no me agrada que me critiquen como *persona*".
- **Conviértalo en una oportunidad.** Pídale a la persona que lo critica que ayude con soluciones, compartiendo o asumiendo la tarea él/ella mismo/a.

**Usted no está solo. Estamos siempre a una llamada telefónica de distancia.  
Hay enfermeros(as) certificados(as) trabajando las 24 horas al día, los 7 días de la semana.  
Si necesita ayuda, apoyo o asesoría, póngase en contacto con nosotros.**

## Cuidados de Relevo

### ***¿Qué son los cuidados de relevo?***

Hay momentos en los que los cuidadores necesitan un descanso. Los cuidados de relevo (o de descanso) le dan a la persona que atiende al enfermo, la oportunidad de tomar un descanso o de asistir a un evento familiar. El cuidado de relevo sirve de apoyo al cuidador y es parte de los beneficios proporcionados por Medicare, Medicaid y por la mayoría de seguros. Los cuidados de relevo pueden ser proporcionados por voluntarios capacitados, de forma semanal o cuando se requieran.

### ***¿Cómo se obtiene el relevo?***

El nivel de cuidados de relevo está disponible para los pacientes mediante la contratación de instalación o en el Centro Elizabeth House (la unidad de atención hospitalaria, propiedad de Four Seasons), según se necesite. Las situaciones que indican la necesidad de cuidados de relevo para enfermos terminales pueden incluir, pero sin limitarse a, lesiones o discapacidades del cuidador, que el cuidador necesite o solicite un intervalo (de 5 días o menos) para descansar, o que el cuidador necesite asistencia para brindar cuidados continuos al paciente. El trabajador social, o el enfermero administrador del caso, evalúa la necesidad de cuidados de relevo, organiza la hospitalización para que se proporcionen estos cuidados en una instalación con la cual se tenga convenio, consigue transporte si es necesario e informa al resto del equipo y a los departamentos de la agencia necesarios.

El relevo puede durar hasta un máximo de 5 días y se ofrece según sea necesario. El paciente recibirá todos los medicamentos y tratamientos basados en el plan de cuidados propuesto por el Cuidado de Hospice. El médico puede hacer una visita, pero no es necesario ya que los miembros del equipo le proporcionarán al centro todas las instrucciones de cuidado necesarias. Recuerde, cuando utilice los cuidados de relevo, los parámetros son diferentes pero los cuidados no cambian.

### ***¿Cómo deben prepararse para el relevo, el paciente y la persona que atiende al paciente?***

Traiga todos los medicamentos (excepto tranquilizantes) en frascos de medicina etiquetados. Traiga suministros tales como pañales, suministros de osteomía y suministros para vendajes. Empaque los artículos personales del paciente (cepillo, peine, cepillo de dientes, etc.) así como cualquier ropa que el paciente desee.

### ***¿Cómo debería trasladarse el paciente al centro?***

Si es posible, la familia del paciente debería llevarlo y recogerlo. Si esto no es posible, informe sobre sus necesidades de transporte al trabajador social y al administrador de casos médicos de su equipo .

## Hablando con los Niños

Los niños se benefician al formar parte de la experiencia relacionada con la enfermedad y la muerte, excluirlos de estas experiencias de vida puede llevarlos a la confusión, al miedo o a la ira. Los niños puede hacer muchas preguntas y mostrarse curiosos sobre lo que está ocurriendo. Pueden verse afectados por los cambios en la rutina de su hogar y por la ansiedad o preocupación de los adultos a su alrededor.

Algunos consejos:

- Los niños pueden hacer muchas preguntas y esforzarse para lidiar con lo que está sucediendo. Sus respuestas deben ser simples, honestas y en palabras que puedan comprender. Nuestro personal está disponible para brindarle asesoría adicional sobre cómo hablar con los niños.
- En ocasiones, emplear películas populares como “El rey león” pueden ayudar a los niños a comprender o conceptualizar mejor la muerte
- Trate de mantener una rutina tan normal como sea posible. Así mismo, si el niño desea estar más en casa o pasar más tiempo con usted, es mejor permitirlo, en vez de forzarlos a asistir a actividades cuando están ansiosos.
- A veces, pasar un tiempo extra fuera del hogar puede ser de ayuda. Acuda a los voluntarios del Cuidado de Hospice para que le proporcionen un relevo y usted pueda pasar tiempo con su familia.
- No trate de protegerlos de sus emociones ni esconda sus sentimientos. Esto puede, de hecho, causar más confusión y ansiedad en un niño. Esta bien llorar en presencia de su hijo o compartir preocupaciones de manera acorde con su edad.
- Es posible que los niños quieran “ayudar” con los cuidados. Asignarles algunas tareas o permitirles que decoren la cama o la habitación, puede ayudarlos a sentirse incluidos.
- Por lo general, es conveniente notificar a la escuela y a los maestros de su hijo, sobre los cambios en la situación de su hogar
- Le sugerimos que no obligue a los niños a involucrarse, si no quieren hacerlo
- Es posible que los niños pidan ver el cuerpo de su ser querido fallecido. Trate de prepararlos sobre cómo se verá la persona y acompáñelos.
- Le recomendamos que evite usar frases como “se fue” o “se quedó dormido” para explicar la muerte. Es mejor usar esa palabra tal como es.

## Apoyo para el Manejo del Duelo

Entendemos que sobrellevar la muerte de un ser querido puede ser abrumador. Usted no está solo. Nuestros programas de apoyo para el manejo del duelo, para adultos y adolescentes, son una parte importante de la red de servicios de seguridad, la cual brindamos a las familias que utilizan nuestro programa en el Cuidado de Hospice. Estamos aquí para ayudarle a usted y a otros miembros de su familia que puedan estar teniendo un momento difícil, ya sean adultos, adolescentes o niños.

Hay servicios de **terapia individual y grupos de apoyo** apoyo para los miembros de la familia. Nuestros grupos de apoyo están hechos a la medida, para satisfacer necesidades de duelo específicas tras la pérdida de un esposo, pareja, hermano o hijo. Nuestros experimentados proveedores de servicios terapéuticos están capacitados profesionalmente en el apoyo para el manejo del duelo.

**Cantos del corazón** es un servicio que se especializa en trabajar con niños y adultos jóvenes que estén esperando, o que hayan experimentado, la muerte de un padre, un hermano, o algún otro pariente o amigo. Este programa de apoyo para el manejo del duelo, ayuda a los jóvenes a sobrellevar con éxito la crisis de pérdida y a que se acostumbren a vivir sin un ser querido. El programa trabaja con niños y adolescentes, que tengan entre 3 y 18 años de edad, así como con sus familias. Nuestros profesionales entrenados están disponibles para ayudar a su familia. Ellos pueden proporcionar asesoría individual y familiar y dirigir grupos de apoyo, con la ayuda de voluntarios especialmente entrenados. Además, su equipo de cuidados puede analizar las opciones con las que cuenta, para tener acceso a dicho apoyo.

Cada verano ofrecemos el **campamento Cantos del corazón**, el cual es un programa de apoyo para el manejo del duelo en niños que han perdido a un ser querido. Mediante la ayuda de proveedores de servicios terapéuticos entrenados y voluntarios, los campistas participan en agradables actividades de campamento y, al mismo tiempo, conocen y comparten los sentimientos asociados con la pérdida de alguien cercano a ellos.

El **acercamiento a la comunidad** por parte de nuestros especialistas en duelo, ayuda a que personas y grupos manejen el dolor y comuniquen el fallecimiento de alguien dentro de la comunidad. Los servicios de apoyo para el manejo del duelo se proporcionan sin costo alguno para escuelas, comunidades religiosas, colonias y otros proveedores de servicios.

Para más información sobre el apoyo para el manejo del duelo proporcionado por Four Seasons, consulte la sección de este manual que comienza en la página 71. No dude en pedirle más información sobre estos programas de apoyo para el manejo del duelo, a un miembro de su equipo de cuidados.

**El costo de los programas de apoyo para el manejo del duelo, está incluido en su cobertura de beneficios del Cuidado de Hospice de Medicare o de su seguro privado. Proporcionamos apoyo para el manejo del duelo durante los 13 meses posteriores a la muerte, por lo menos, y más tiempo si es necesario. Uno de los miembros del equipo puede ponerlo en contacto, a usted y su familia, con un proveedor de servicios terapéuticos.**

## Información Adicional y Recursos

Puede que le parezcan útiles algunos de los recursos que se muestran a continuación. Para una lista más detallada o para conocer otros recursos, contacte a un miembro de su equipo de cuidados.

### Sitios web

- [www.FourSeasonsCFL.org](http://www.FourSeasonsCFL.org) – Four Seasons
- [www.nhpco.org](http://www.nhpco.org) – Organización Nacional de Centros y Cuidados Paliativos
- [www.caringinfo.org](http://www.caringinfo.org) – Información y herramientas para el cuidado durante la etapa final de la vida.
- [www.elderweb.com](http://www.elderweb.com) – Libro de consulta en línea sobre el cuidado de ancianos
- [www.nfcacares.org](http://www.nfcacares.org) – Página de la Asociación Nacional de Cuidadores de Familia
- [www.helpingcaregivers.com](http://www.helpingcaregivers.com) – Incluye recursos y enlaces con oportunidades para ayudar a cuidadores
- [www.seriousillness.org](http://www.seriousillness.org) – Información y herramientas para el cuidado en las etapas finales de la vida.

### Recursos

Solicite a su equipo de cuidados una copia gratuita de estos recursos:

- *Kit de recursos para cuidados* - Incluye recursos útiles para cuidadores
- *Decisiones difíciles para los seres queridos: RCP, alimentación artificial, cuidados paliativos, y el paciente con una enfermedad que amenaza su vida* por H. Dunn (disponible en inglés y español)
- *Ya no está ante mis ojos: La experiencia de morir*, por Barbara Karnes (disponible en inglés, español, polaco y ruso)
- *Cinco deseos*, publicado por Aging with Dignity (disponible en inglés, español, polaco, ruso y japonés, pueden encargarse versiones en otros idiomas)

### Libros para cuidadores

- *I'm Here to Help – A Guide for Caregivers, Hospice Workers and Volunteers* por Catherine M. Ray
- *Caring For Yourself While Caring For Your Aging Parents: How to Help, How to Survive* por Claire Berman
- *Helping Yourself Help Others* por Rosalynn Carter
- *Taking Time for Me: How Caregivers Can Effectively Deal with Stress* por Katherine Karr
- *Handbook for Long-Distance Caregivers* – Disponible en copia impresa al enviar \$5 a Family Caregiver Alliance, 180 Montgomery Street, Suite 1100, San Francisco, CA 94104, o descárguelo gratis en [www.caregiver.org](http://www.caregiver.org)

### Otros recursos

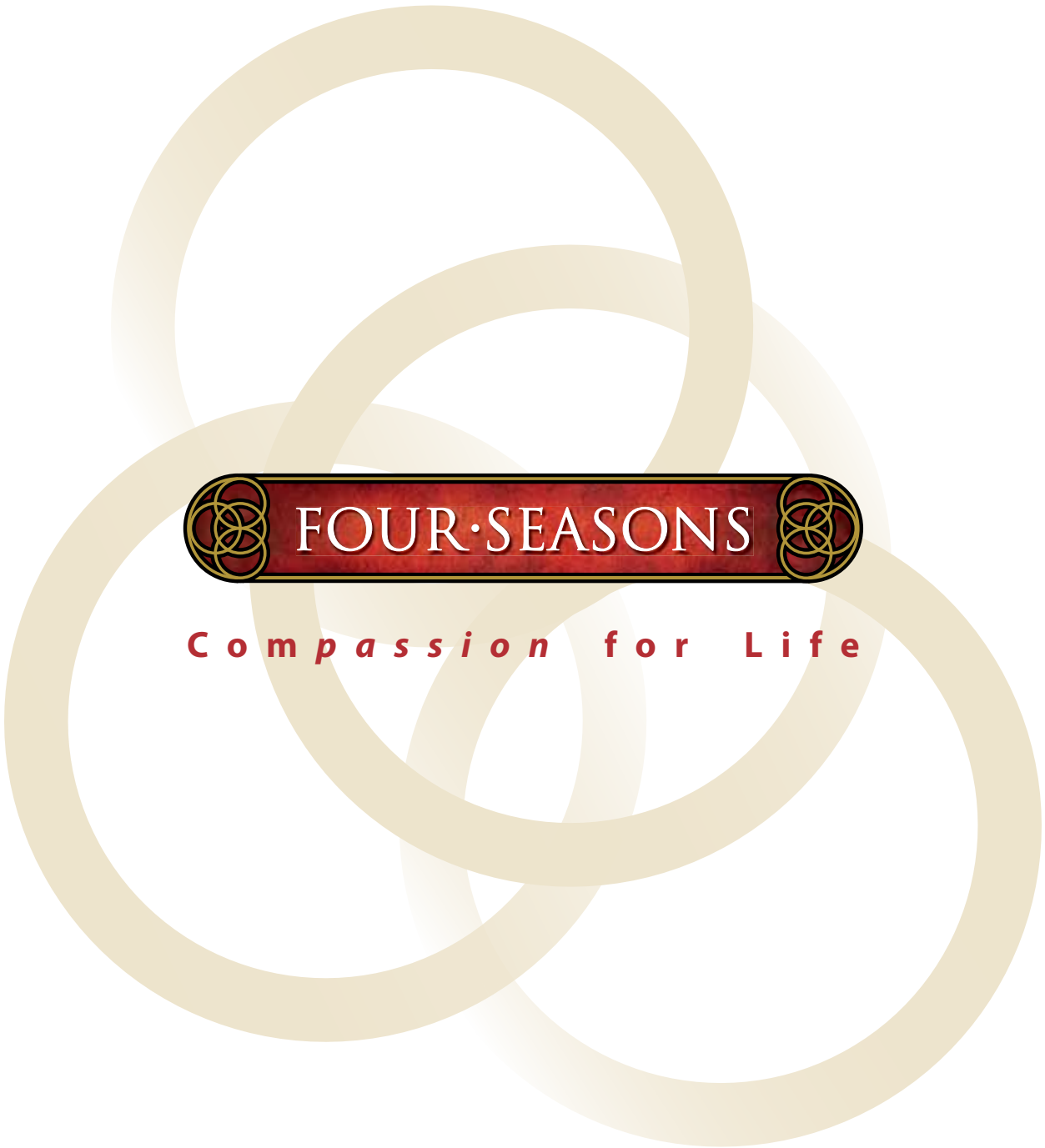
- *El consejo nacional sobre el envejecimiento* - [www.BenefitsCheckUp.org](http://www.BenefitsCheckUp.org) (revisión de beneficios en línea)

**Muchas de sus inquietudes pueden ser resueltas por un miembro de su equipo de cuidados. Contáctenos si no encuentra la información que necesita.**

Four Seasons proporciona sitios web y otros recursos, como un servicio para nuestros pacientes y sus familias. No pretendemos ninguna promoción y no hacemos ninguna representación de los sitios, de sus propietarios ni de sus productos o servicios. No asumimos ninguna responsabilidad por el contenido de los sitios. Todas las marcas registradas o las marcas de servicio son propiedad de sus respectivos titulares.

# Información Importante





FOUR·SEASONS

*Compassion for Life*

## Emergencias

### Reglas Generales para Emergencias en el Hogar

*(Emergencias climáticas, explosiones, fallos en el suministro de energía, cortes de agua, evacuación, otros desastres)*

- Siga las recomendaciones de las autoridades locales
- Escuche la radio o vea la televisión, para informarse de las últimas noticias
- Informe a la policía local o a los bomberos tal como se indicó
- Prepárese para salir rápidamente
- Planifique con tiempo cómo reaccionar ante una situación o desastre que requiera que el paciente deje el hogar
- Elabore un plan para que el paciente pueda ser trasladado y tenga un plan de respaldo, en caso de que el plan principal no sea viable cuando se presente la necesidad
- Decida específicamente quién se encargará de cada cosa y asegúrese de comunicar el plan a todos los implicados
- Si ocurre una crisis, llame al 911
- Llame a Four Seasons y hable con alguien que pueda ayudarle con su emergencia de relevo para el paciente

### Seguridad contra Incendios

- Debe haber un detector de humo funcionando en cada piso de su casa
- Desarrolle un plan de evacuación para incendios que incluya cómo evacuar a aquellos que necesiten ayuda para caminar o que puedan estar confinados a la cama
- Desarrolle planes de evacuación secundarios, aplicables en caso de que el plan primario no pueda llevarse a cabo
- Incluya a otros familiares, vecinos y/o amigos en el plan de evacuación, según se necesite
- Asegúrese de comunicar el plan de evacuación a todos los involucrados
- Cerciórese de que todos los pasillos estén libres, NUNCA OBSTRUYA UNA SALIDA
- Las chimeneas y los aparatos de calefacción no deben descuidarse mientras están en uso
- Las chimeneas deberán tener cortinas o puertas que se mantengan cerradas

### Emergencias Meteorológicas

#### Seguridad en caso de Tornado

- Escuche la radio o vea la televisión para estar al tanto de los últimos informes meteorológicos. ALERTA DE TORNADO significa que hay las condiciones climáticas para que se genere un tornado. En caso de ALERTA DE TORNADO, busque refugio de inmediato.
- Manténgase calmado/a
- En caso de que haya un tornado, diríjase al nivel más bajo o al sótano
- Si no hay un sótano, diríjase a una habitación interior o a un vestíbulo que no tenga ventanas



- Si el paciente no puede salir de la habitación o ir a otro piso de la casa, deberá ser movido hacia una pared interior y cubierto con cobijas
- Cierre todas las persianas y cortinas que haya en la habitación, para evitar que vuelen fragmentos de cristal, en caso de que haya ruptura de ventanas
- Si ocurre una crisis, llame al 911

#### Inundación

- Siga las Reglas generales para emergencias en el hogar

#### Cortes en el Suministro de Energía

- Siga las Reglas generales para emergencias en el hogar
- Llame e informe sobre el problema a la compañía de electricidad
- Si un concentrador de oxígeno se encuentra en uso, cámbielo por los tanques de oxígeno de repuesto
- Notifique al personal de Four Seasons, para que podamos avisar a la compañía de oxígeno para que suministre tanto oxígeno adicional como sea necesario
- Si hay un suministro de energía alternativo disponible, utilícelo
- Tenga una linterna, con baterías que funcionen, lista para su uso

#### Corte en el Suministro de Agua

- Siga las Reglas generales para emergencias en el hogar
- Llame a la compañía del agua
- Beba agua embotellada si está disponible
- Restrinja el uso del agua disponible

## Planificación Personal y Directivas Anticipadas

### Ley de Autodeterminación del Paciente

De acuerdo con las leyes de Carolina del Norte, Four Seasons brindará información sobre la Ley de Autodeterminación del Paciente de 1991.

Four Seasons avala el derecho del adulto, que esté en pleno uso de sus facultades, para tomar decisiones sobre la aceptación o el rechazo de tratamiento médico o quirúrgico, de acuerdo con las leyes de Carolina del Norte.

Se le preguntará a todos los pacientes si cuentan con directivas anticipadas. La respuesta del paciente se registrará en su historia clínica. La Ley de Autodeterminación del Paciente no exige que los pacientes tengan o completen una Directiva Anticipada. Requiere que las organizaciones de servicios de salud informen a los pacientes que tienen el derecho de completar una, de acuerdo con las leyes estatales existentes.

- Cuando se proporcione una copia de la directiva anticipada del paciente, la enfermera que lo admita la colocará en la historia clínica del paciente
- Si no hay disponible una copia de la directiva anticipada del paciente, la enfermera que lo admita solicitará que la familia del paciente proporcione una copia de la directiva anticipada
- Si el paciente no cuenta con una directiva anticipada vigente y le gustaría tener una, se le proporcionarán al paciente los formularios correspondientes y se le dará la oportunidad de analizar su significado y de hacer preguntas

### Decisiones sobre Cuidados Médicos y Directivas Anticipadas - Lo que Usted debe Saber

#### *¿Quién decide sobre mi atención o cuidados médicos?*

Si usted tiene 18 años o más y está en pleno uso de sus facultades, tiene derecho a tomar decisiones sobre su tratamiento médico. Debe hablar con su médico, o con otro profesional de la salud, sobre cualquier tratamiento o procedimiento, para que pueda comprender qué se hará y por qué se hará. Usted tiene el derecho de aceptar o rechazar los tratamientos recomendados por su médico. Si quiere controlar las decisiones sobre el cuidado de su salud, incluso si queda imposibilitado para tomar, o no pudiera expresar por sí mismo dichas decisiones, necesitará contar con una "Directiva Anticipada".

#### *¿Qué es una "Directiva Anticipada?"*

Una directiva anticipada es una serie de indicaciones que usted da, sobre los cuidados que desea que le proporcionen, en caso de que usted perdiese la capacidad para tomar decisiones por sí mismo. Hay tres formas en las que puede dar a conocer sus indicaciones:

1. Testamento vital
2. Poder notarial para el cuidado de la salud
3. Instrucción anticipada para tratamientos de salud mental

### ***¿Debo tener una directiva anticipada? ¿qué pasa si no la tengo?***

Making a living will, appointing a health care power of attorney or making an advance  
Es su elección hacer un testamento vital, atribuir un poder notarial para el cuidado de la salud o elaborar una directiva anticipada para tratamientos de salud mental. Si usted se vuelve incapaz de tomar sus propias decisiones y no tiene un testamento vital, ni una persona designada para tomar decisiones de atención médica en su representación (representante de servicios médicos), su médico o profesional de la salud consultará con alguien cercano a usted sobre sus cuidados.

### ***¿Qué es un Testamento Vital?***

En Carolina del Norte, un testamento vital es un documento que dice a otros que desea morir de forma natural, en caso de que sufra una enfermedad terminal o incurable, o si cae en un estado vegetativo persistente del cual no se recuperará. En un testamento vital, puede pedirle a su médico que no use tratamientos extremos, los cuales retardarían su muerte, por ejemplo, usar una máquina de respiración (respirador o ventilador), o que detenga dichos tratamientos si estos se han iniciado. También puede pedirle a su médico que no le administre, o que deje de hacerlo, comida y agua a través de un tubo (nutrición o hidratación artificial).

### ***¿Qué son el Poder Notarial para el Cuidado de la Salud o el Representante de Servicios Médicos?***

En Carolina del Norte puede nombrar a una persona que tomará decisiones por usted sobre sus cuidados médicos, si más tarde usted se vuelve incapaz de decidir por sí mismo. Esta persona es conocida como su "representante de servicios médicos". En el documento legal usted nombra a quien desea como representante. Usted puede decir cuáles tratamientos médicos desearía y cuáles no. Entonces su representante sabrá cuales decisiones tomaría. Su representante de servicios médicos puede, además, ser designado en un documento de Poder Notarial Duradero.

### ***¿Cómo elijo a un representante de servicios médicos?***

Debe elegir a alguien en quien confíe. Discuta sus deseos con esa persona antes de firmar el formulario del poder notarial. La persona elegida tiene que estar en pleno uso de sus facultades y tener, al menos, 18 años de edad.

### ***¿Cómo elaboro una Directiva Anticipada?***

Debe seguir varias reglas cuando elabore un testamento vital o cuando designe un poder notarial para el cuidado de la salud. Estas reglas son para protegerlo y asegurar que sus deseos sean claros para el médico u otros proveedores, a quienes se les pueda solicitar que los lleven a cabo. Sus directivas tienen que ser escritas y firmadas por usted, siempre y cuando sea capaz de comprender su condición y elecciones de tratamiento, y de conocer dichas elecciones. Todos los tipos de directivas anticipadas deben contar con dos testigos calificados y ser certificadas.

### ***¿Hay formularios que yo pueda usar para elaborar una directiva anticipada?***

Sí. Estos formularios cumplen con todas las normas para elaborar una directiva anticipada formal. Usar el formulario especial es la mejor forma para asegurarse de que se cumpla con su

voluntad. Su equipo de cuidados puede proporcionarle estos formularios.

***¿Cuándo entra en vigor una directiva anticipada?***

Los poderes garantizados por su poder notarial para el cuidado de la salud, entran en vigor cuando su médico dictamine por escrito que usted ya no es capaz de dar a conocer sus decisiones en cuanto a los cuidados de su salud. Cuando firme un poder notarial para el cuidado de la salud, puede nombrar al médico que usted desearía que tomara esta decisión. Un testamento vital entrará en vigor cuando usted esté a punto de morir y no pueda ser curado, o cuando se encuentre en un estado vegetativo persistente.

***¿Qué sucede si cambio de opinión?***

Usted puede cancelar un testamento vital destruyendo todas las copias del mismo e informando a su médico que desea cancelarlo. Usted puede cambiar su poder notarial de cuidados de salud o a su apoderado legal, destruyendo todas las copias firmadas o firmando un nuevo poder, y notificando a su médico y a cada representante de servicios médicos acerca del cambio.

***¿A quién puedo contarle acerca de la directiva anticipada?***

Es aconsejable hablar con las personas que le rodean sobre la elaboración de una directiva anticipada y sobre sus deseos relativos a la atención médica que le gustaría recibir. Su médico o proveedor de atención médica puede responder a sus dudas en cuestiones de salud. Un abogado le puede aclarar cualquier duda legal. Algunas personas analizan su decisión con sacerdotes u otros consejeros de confianza.

***¿Cuál es el mejor lugar para guardar mi directiva anticipada?***

Guárdela en un lugar seguro, donde sus familiares la puedan encontrar. Proporcione copias a sus familiares, al médico u otro proveedor de atención médica, a su representante de servicios médicos y a los amigos cercanos a quienes se les pueda preguntar sobre sus cuidados, en caso de que usted esté incapacitado para tomar decisiones.

***¿Qué sucede si la directiva anticipada es de otro estado?***

Una directiva anticipada de otro estado podría no cumplir con todas las normas de Carolina del Norte. Para que esté seguro, lo más aconsejable sería que hiciera una directiva anticipada también en Carolina del Norte. O puede pedirle a su asesor legal que revise la directriz anticipada del otro estado.

***Nota:***

*Este documento ha sido desarrollado con información proporcionada por la División de Asistencia Médica de Carolina del Norte en cooperación con el Grupo Asesor en Directivas Anticipadas del Departamento de Recursos Humanos de Carolina del Norte.*

## Derechos y Responsabilidades del Paciente

Declaración de nuestra misión: la misión de Four Seasons es brindar a nuestros pacientes y a sus familias, cuidados orientados a objetivos, holísticos y de afirmación de la vida. Los pacientes y familias inscritos en el programa del Cuidado de Hospice de Four Seasons tienen los siguientes derechos y responsabilidades:

1. Ejercer mis derecho como paciente de Four Seasons.
2. No ser objeto de discriminación o represalias por ejercer mis derechos.
3. Estar informado y participar en mi plan de cuidados médicos.
4. Que tanto mi persona como mis posesiones sean tratadas con respeto, consideración y dignidad, con pleno reconocimiento de mi individualidad y de mi derecho a la privacidad.
5. Recibir atención y servicios adecuados, apropiados y de conformidad con las normas y regulaciones de las leyes federales y estatales.
6. Estar informado del proceso de aceptación y continuidad del servicio y la determinación de elegibilidad.
7. Recibir en Four Seasons tratamiento efectivo para el control del dolor y de síntomas relacionados con enfermedades terminales.
8. Que se respeten mis directivas anticipadas, según lo permitan las leyes local, estatal y federal.
9. Aceptar o rechazar los servicios, cuidados o tratamientos, y ser informado de las consecuencias de tal acción.
10. Elegir al médico que me atenderá.
11. Recibir una copia del Aviso de Prácticas de Privacidad de Four Seasons, en donde se describen mis derechos de privacidad.
12. Mantener confidenciales mis expedientes personales y médicos y que no sean divulgados sin la adecuada autorización escrita, o de acuerdo con el Aviso de Prácticas de Privacidad.
13. Solicitar mensajes confidenciales.
14. Examinar y copiar la información de mi salud, de acuerdo con el Aviso de Prácticas de Privacidad.
15. Objetar la divulgación de la información sobre mi salud al Departamento de Regulación de Servicios de Salud de Carolina del Norte, con el fin de convalidar el cumplimiento de Four Seasons de las leyes estatales, según lo he indicado en el Consentimiento para recibir los servicios del Cuidado de Hospice, o que he modificado por escrito.
16. Ser informado del servicio de guardia de la institución.
17. Ser informado de la disponibilidad y accesibilidad de la supervisión y ser aconsejado sobre los procedimientos de alta de la institución.
18. Recibir, por parte de la institución, una respuesta razonable a mis peticiones.
19. Recibir una declaración, por escrito, de los servicios prestados por la institución y de los pagos de los que soy responsable.
20. Recibir información sobre los servicios cubiertos por el beneficio del Cuidado de Hospice.
21. Recibir información sobre el alcance de los servicios que Four Seasons me proporcionará, así como las limitaciones específicas de dichos servicios.

22. Recibir enseñanza y educación en cuestiones de salud, en un lenguaje o forma que razonablemente pueda entender.
23. Estar involucrado en la resolución de problemas éticos o conflictos sobre la atención o el servicio.
24. Ser notificado, dentro de los 10 días posteriores al día en el que la licencia de la institución haya sido revocada, suspendida, cancelada, anulada, retirada o modificada.
25. Ser advertido de la posibilidad de solicitar una copia de las políticas de la institución, relativas a los derechos o responsabilidades del paciente.
26. Expresar quejas sobre el tratamiento o cuidado proporcionados (o que no fueron proporcionados), así como la falta de respeto a la propiedad por parte de cualquier persona que sea proveedora de servicios en nombre de Four Seasons, y no ser objeto de discriminación o represalias por hacerlo.
27. Recibir atención sin distinción de raza, color, origen nacionalidad, religión, discapacidad, género, orientación sexual, edad, tipo de enfermedad, fuente de pago o capacidad de pago.
28. Estar enterado de la dirección y del número de teléfono para información, preguntas o quejas sobre los servicios prestados por la institución:  
 Chris Comeaux, President/CEO  
 Four Seasons  
 571 South Allen Road  
 Flat Rock, NC 28731  
 828-692-6178; 866-466-9734 (Línea gratuita)  
 NC TTY/TDD: 919-874-2212
29. Ser informado de la dirección y el número de teléfono del área del Departamento de Salud y Servicios Humanos, responsable del cumplimiento de las disposiciones de esta Parte, así como del número de la Línea de atención de quejas de la División de Servicios de Salud o el número de Atención al consumidor del Departamento de Salud y Servicios Humanos.  
Cuidados Intensivos, Atención Domiciliaria y Afiliada a la CLIA  
 (por sus siglas en inglés, Enmiendas para el Mejoramiento de los Laboratorios Clínicos)  
 Sección de Licencia y Certificación  
 División de Regulación del Servicio de Salud  
 2712 Mail Service Center / Raleigh, NC 27699  
 Teléfono: 919-855-4620, FAX: 919-715-3073  

|                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <u>Unidad de Admisión de Quejas</u><br>División de Regulación del Servicio de<br>Salud de Carolina del Norte<br>2711 Mail Service Center / Raleigh, NC 27699<br>1-800-624-3004 (dentro de NC) o 919-855-4500 | <u>Oficina para los Derechos Civiles</u><br>61 Forsyth Street SW, Suite 3B70<br>Atlanta, GA 30323<br>Teléfono: 404-562-7886<br>TDD: 404-331-2867 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
30. Recibir una copia de la declaración de los Derechos y Responsabilidades del Paciente antes de recibir cuidados médicos.
31. No ser sometido a maltrato, explotación, abandono o abuso verbal, psicológico, sexual y/o físico, incluyendo lesiones por causas desconocidas o apropiación indebida de los bienes del paciente.
32. Esperar que la agencia investigue, en un límite de 72 horas, cualquier queja hecha a la

- institución por parte de un cliente o de la familia de un cliente.
33. Saber que mi familia o mi tutor pueden ejercer mis derechos como paciente, si un tribunal juzga que no estoy en pleno uso de mis facultades.

***Específicamente para el Centro Elizabeth House***

34. Tener contacto ilimitado con los visitantes y con aquellos que estén a cargo de mantener la seguridad, la privacidad y los derechos de los demás en el centro.
35. Conservar y usar ropa y posesiones personales.
36. Contar con privacidad y seguridad personal, para mí y para mis posesiones.

Soy responsable de:

1. Notificar a Four Seasons sobre cualquier cambio en mi domicilio, estado de salud, medicamentos, médico o ingreso a un centro de cuidados.
2. Notificar a Four Seasons sobre mi imposibilidad de asistir a una cita programada.
3. Notificar a Four Seasons en caso de sentir que no se están respetando mis derechos.
4. Firmar un descargo de responsabilidades en caso de rechazar medicamentos, tratamientos, el plan de cuidados recomendado o los servicios de cuidados a domicilio.
5. Notificar a Four Seasons en el caso de contratar una cobertura médica (HMO).
6. Cooperar con mi médico y con Four Seasons en lo relativo a mi plan de tratamiento.
7. Proporcionar un ambiente hogareño y seguro en el que pueda recibir los cuidados.
8. Proporcionarle a Four Seasons una copia actualizada de mis directivas anticipadas.
9. Expresar mis inquietudes sobre el curso del tratamiento o mi capacidad para cumplir con las instrucciones.

## Procedimientos para Levantar Quejas

Four Seasons se compromete a responder a todas las quejas. Lo animamos a que nos comunique cualquier problema que afecte sus cuidados.

Si desea hacer una queja sobre sus cuidados, le pedimos que siga los siguientes pasos:

- Discuta el problema con su administrador de casos de enfermería y con su trabajador social. La mayoría de los problemas se resuelven de esta manera.
- Si tiene más dudas o no puede discutir los problemas, llame a la oficina de Four Seasons al 866-466-9734 y solicite hablar con la administración clínica de su equipo
- Si el problema ocurre durante el fin de semana, vacaciones o durante la noche, solicite hablar con el administrador de guardia, llamando al número disponible fuera de horas de servicio de Four Seasons, al 828-692-9633
- Luego de seguir los pasos anteriores, si siente que su queja no ha sido atendida satisfactoriamente, llame al Director Ejecutivo al 828-692-6178 o llame sin costo al 866-466-9734, NC TTY/TDD: 919-874-2212

- Si no está satisfecho con el resultado de los pasos mencionados anteriormente, tiene el derecho de remitir el problema a:

Unidad de Admisión de Quejas  
Division of Health Service Regulation  
2711 Mail Service Center  
Raleigh, NC 27699

O llame a la línea gratuita:  
800-624-3004

## Plan de Cumplimiento Corporativo

### Normas de Conducta

En su esfuerzo por conducir la empresa según las más altas normas éticas, y de conformidad con las leyes y reglamentos federales y estatales, Four Seasons mantiene un programa corporativo de cumplimiento de normas. El programa de cumplimiento de normas fue diseñado para identificar y evitar posibles instancias de fraude, malgasto o abuso, y corregir los casos de incumplimiento. Four Seasons no tolerará el fraude, ni el malgasto o abuso, a la hora de dirigir nuestros negocios o proporcionar nuestros servicios a los pacientes y sus familiares. Todos tienen la responsabilidad de actuar de manera que se respete la ley, participar activamente en, y promover, su cumplimiento como empleado o voluntario de Four Seasons, Compasión por la vida, y de reportar cualquier actividad que viole alguna ley o reglamento.

Cualquier persona puede reportar sus inquietudes sobre una falta de cumplimiento al Director de la Oficina de Cumplimiento, en persona, por escrito, mensaje de voz, correo electrónico, o llamando a la línea directa para consultas sobre el cumplimiento de normas.

### ¿Cómo contacto al Director de la Oficina de Cumplimiento?

El buzón de voz de la línea telefónica del Cumplimiento de Normas de Four Seasons, Compasión por la vida, se puede utilizar por los trabajadores, contratistas independientes, pacientes y familias los siete (7) días de la semana, las 24 horas del día. Las personas pueden dejar un mensaje confidencial para el Director de la Oficina de Cumplimiento, si se enteran de una supuesta infracción o si tienen alguna inquietud con respecto a conductas no éticas o ilegales en, por parte de, o que involucren a, Four Seasons, Compasión por la vida. Se le pedirá a las personas que dejen su nombre, para que puedan ser contactadas, en caso de que sea necesario, para darles seguimiento. Sin embargo, los mensajes anónimos también son aceptados.

Michelle Webb  
Director de la Oficina de Cumplimiento  
Four Seasons Compassion for Life  
571 South Allen Road  
Flat Rock, NC 28731

Teléfono: 828-692-6178  
Correo: [mwebb@fourseasonscfl.org](mailto:mwebb@fourseasonscfl.org)  
Línea directa para consultas sobre  
el cumplimiento: 828-233-0399

## Notificación de Prácticas de Privacidad

Este aviso describe cómo puede usarse y revelarse su información médica y cómo puede acceder a esta información. Revíselo con cuidado.

### I. NUESTRA OBLIGACIÓN LEGAL

Four Seasons está obligado por ley a mantener la privacidad de su información médica. También tenemos la obligación de proporcionarle a usted o a su representante legal este aviso sobre nuestras reglas de privacidad, nuestras obligaciones legales y sus derechos en cuanto a su información médica. Debemos respetar los términos de este aviso mientras sea válido. Nos reservamos el derecho de modificar los términos de este aviso y de poner en vigencia las nuevas disposiciones del aviso para toda la información que mantengamos. Si modificamos este aviso, pondremos a su disposición, o a la de su representante, una copia del aviso revisado a través de nuestro sitio web, [www.FourSeasonsCFL.org](http://www.FourSeasonsCFL.org)

### II. USOS Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN MÉDICA

Four Seasons podrá usar o divulgar la información de su salud, con el propósito de brindarle tratamiento, obtener pagos para sus cuidados y llevar a cabo operaciones para el cuidado de su salud. Four Seasons ha establecido políticas para protegerse contra los usos o liberaciones innecesarias de la información de su salud.

- A. Para proporcionar un tratamiento: Four Seasons puede utilizar su información médica para coordinar su cuidado dentro de Four Seasons y con otras personas involucradas con su cuidado, por ejemplo, su médico de cabecera, miembros del equipo interdisciplinario de Four Seasons y otros profesionales de la salud que han acordado colaborar con Four Seasons en la coordinación de su cuidado. Por ejemplo, los médicos involucrados con su cuidado necesitarán información sobre sus síntomas con el fin de prescribir la medicación apropiada. Four Seasons puede revelar su información médica también a los individuos que no estén vinculados con Four Seasons, pero que estén involucrados con su cuidado, por ejemplo familiares, miembros del clero que usted haya indicado, farmacéuticos, proveedores de equipos médicos u otros profesionales de la salud que trabajen con Four Seasons, y que tengan instrucciones para coordinar su cuidado.
- B. Para recibir pagos: Four Seasons puede divulgar su información médica para realizar cobros a terceros por el cuidado que usted pueda recibir por parte de Four Seasons. Por ejemplo, es posible que su agente de seguro médico le solicite a Four Seasons que proporcione información sobre su estado de salud, con el fin de que el agente pueda reintegrarle dinero a usted o a Four Seasons. Es posible que Four Seasons necesite obtener una aprobación previa de parte de su agente de seguro y que necesite explicar al agente su necesidad de cuidado y los servicios que se le van a proporcionar.
- C. Para llevar a cabo operaciones de cuidados de la salud: es posible que Four Seasons utilice y divulgue su información médica para sus propias operaciones, con el fin de facilitar el funcionamiento de Four Seasons y, tanto como sea necesario, proporcionar

cuidados de calidad a todos los pacientes de Four Seasons. Las operaciones de cuidado de la salud incluyen, pero no se limitan a, actividades tales como:

- Actividades de evaluación de calidad y mejoramiento (por ejemplo, combinar su información con la de otros pacientes de Four Seasons para evaluar formas de mejorar los servicios);
- Actividades diseñadas para mejorar la salud o reducir los costos del cuidado de la salud;
- Desarrollo de protocolos, gestión de casos y coordinación de cuidados;
- Poner a disposición de prestadores de servicios médicos y pacientes, información sobre tratamientos alternativos y otras funciones relacionadas que no incluyen tratamiento;
- Revisión profesional y evaluación de desempeño (por ejemplo, evaluar el desempeño del personal);
- Programas de capacitación que incluyen aquellos en los cuales estudiantes o aprendices de cuidados de la salud o médicos aprenden bajo supervisión;
- Entrenamiento de profesionales no relacionados con el cuidado de la salud;
- Actividades de acreditación, certificación, concesión de licencias o credencialización;
- Revisión y auditoría, incluyendo revisiones del cumplimiento, revisiones médicas, servicios legales y programas de cumplimiento;
- Gestión administrativa y desarrollo que incluyen manejo de los costos y planeamiento relacionado con los análisis y los desarrollos formularios; y
- Gestión empresarial y actividades administrativas generales de Four Seasons.

- D. Centros de hospitalización: si usted es un paciente de un centro de hospitalización de Four Seasons, Four Seasons podría incluir cierta información sobre usted en un directorio, incluyendo su nombre, sus condiciones generales de salud, su afiliación religiosa y su ubicación en el centro de Four Seasons. Four Seasons sólo podrá divulgar esta información a las personas que pregunten por su nombre. Avísenos si no desea que su información sea incluida en el directorio.
- E. Para Actividades de Recaudación: Four Seasons podrá usar su información para ponerse en contacto con usted, o con su familia, con el fin de recaudar fondos para Four Seasons. Four Seasons solo utilizará la siguiente información para recaudación de fondos: su nombre, domicilio, número telefónico, edad, sexo y fecha de nacimiento; las fechas en las que recibió cuidados en Four Seasons; el departamento que le proporcionó cuidados; el o los nombre(s) de su(s) médico(s) de cabecera; información sobre los resultados de su cuidado; y el estado de su seguro médico. Es posible que Four Seasons también revele esta información a una fundación relacionada con Four Seasons para la recaudación de fondos. Tiene la opción de dejar de recibir los comunicados sobre recaudación de fondos. Si desea que Four Seasons no se comunique con usted o su familia, llámenos al 866-466-9734 e indique que no quiere que lo contactemos.
- F. Familiares, amigos y otros involucrados en su cuidado o en el pago: A menos que no esté de acuerdo, es posible que revelemos su información médica a algún familiar,

amigo u otra persona involucrada en su cuidado o en el pago de su atención médica. Solo divulgaremos la información que sea relevante para la participación de esa persona en su cuidado o en el pago.

- G. Colaboradores: es posible que Four Seasons revele su información médica a los colaboradores que desempeñen funciones en su nombre o que le proporcionen servicios, si la información es necesaria para tales funciones o servicios. Los asociados de Four Seasons están obligados bajo contrato con Four Seasons a proteger la privacidad de su información y no se les permite usar o divulgar información alguna, excepto la especificada en el contrato con Four Seasons.

### III. OTROS USOS Y DIVULGACIONES PERMITIDAS, BAJO LAS REGLAS DE PRIVACIDAD FEDERAL, SIN CONSENTIMIENTO O AUTORIZACIÓN DEL PACIENTE

- A. Cuando es legalmente requerido: Four Seasons divulgará información sobre su salud cuando sea requerido por cualquier ley federal, estatal o local.
- B. Para actividades de salud pública: Four Seasons podrá divulgar información sobre su salud cuando se encuentre autorizado por la ley para hacerlo, para actividades públicas y propósitos tales como:
- Prevenir o controlar enfermedades, heridas o discapacidades, reportar enfermedades, heridas, acontecimientos vitales tales como la muerte y la conducta de vigilancia de la salud pública, investigaciones e intervenciones.
  - Informar sobre eventos adversos o productos defectuosos con el fin de hacer un seguimiento de productos; permitir que se retire, repare y reponga un producto; para realizar un control posterior a la comercialización y para cumplir con los requerimientos de la Dirección de Alimentos y Medicamentos de los Estados Unidos.
  - Para notificar sobre una persona que ha sido expuesta a una enfermedad contagiosa o a quien está en riesgo de contraer o esparcir una enfermedad.
  - Para un empleador sobre un individuo, miembro de la población trabajadora activa, como se requiere legalmente.
- C. Para Reportar Abuso, Negligencia o Violencia Doméstica: Four Seasons podrá divulgar información sobre su salud a las autoridades del gobierno si creemos que usted es víctima de abuso, negligencia o violencia doméstica. Four Seasons hará la divulgación sólo cuando sea específicamente requerido o autorizado por la ley, o cuando el paciente acceda a la divulgación.

Gestionar la salud y actividades de vigilancia Four Seasons puede revelar su información de salud a agencias de vigilancia médica para auditorías, administración civil o investigaciones criminales, inspecciones, licencias o acciones disciplinarias. Sin embargo, puede que Four Seasons no proporcione la información sobre su salud, si usted está sujeto a investigación y si su información no está directamente relacionada con la factura de sus cuidados médicos o sus beneficios públicos. Four Seasons puede revelar su información de salud al Departamento de Regulación del Servicio Sanitario de Carolina del Norte, para validar el cumplimiento de Four Seasons con la ley de Carolina del Norte. Tiene derecho a objetar la divulgación de información sobre su salud al Departamento de Regulación de

Servicios de Salud de Carolina del Norte con este propósito. Tales objeciones deben expresarse por escrito en su Consentimiento para acceder al Cuidado de Hospice, al momento de la admisión, o deben dirigirse al Director de Privacidad de Four Seasons, en el domicilio citado en la Sección VI a continuación.

- D. En relación con procedimientos judiciales y administrativos: Four Seasons puede revelar su información de salud en el curso de cualquier procedimiento, como respuesta a una orden de un juzgado o de un tribunal administrativo, tal y como lo autoriza expresamente dicha orden, o, como respuesta a una citación, solicitud de descubrimiento u otro proceso legal, pero solo cuando Four Seasons haga esfuerzos considerables para notificarle de la petición o para obtener una orden que proteja su información de salud.
- E. Para propósitos del cumplimiento de la ley: Four Seasons podrá entregar la información sobre su salud a un oficial del cumplimiento de la ley para propósitos tales como:
- Como es exigido por la ley, para reportar ciertos tipos de heridas u otras lesiones físicas, en virtud de un mandato judicial, orden policiaca, citación, emplazamiento, o proceso similar;
  - Para el propósito de identificar o localizar un sospechoso, fugitivo, testigo o persona desaparecida;
  - Bajo ciertas circunstancias limitadas, cuando usted es víctima de un crimen;
  - Para un oficial de la ley, si Four Seasons tiene sospechas de que su muerte fue el resultado de una conducta criminal, incluyendo conducta criminal en Four Seasons, o,
  - En una emergencia para reportar un crimen.
- F. Para forenses y examinadores médicos: Four Seasons puede revelar su información de salud a forenses y examinadores médicos, para propósitos de determinación de la causa de su muerte, o para otras obligaciones, conforme sea autorizado por la ley.
- G. Para directores de funeral: Four Seasons puede revelar su información de salud a directores de funeral, de manera consistente con la ley aplicable y, de ser necesario, llevar a cabo sus obligaciones con respecto a los arreglos de su funeral. Si es necesario llevar a cabo sus obligaciones, Four Seasons puede revelar su información médica previa a, y en anticipación razonable a, su muerte.
- H. Para donaciones de órganos, ojos o tejidos: Four Seasons puede usar o revelar su información de salud a organizaciones de donación de órganos, o a otras entidades dedicadas a la donación, almacenamiento o transporte de órganos, ojos o tejidos, con el propósito de facilitar las donaciones y trasplantes.
- I. Para Propósitos de Investigación: Four Seasons puede, bajo muy selectas circunstancias, usar su información de salud para investigación. Antes de que Four Seasons revele algo de su información de salud para tales propósitos de investigación, el proyecto será sujeto a un extensivo proceso de aprobación. Four Seasons le pedirá permiso antes de que a cualquier investigador le sea concedido acceso a su información de salud individualmente identificable.

- J. En el caso de una seria amenaza a la salud o a la seguridad: Four Seasons puede, en consistencia con la ley aplicable y con los niveles éticos de conducta, revelar su información de salud si Four Seasons, en buena fe, cree que el revelarla es necesario para prevenir o aminorar una amenaza seria e inminente a su salud o seguridad, o a la salud y seguridad del público.
- K. Para funciones especificadas por el gobierno: En ciertas circunstancias, las normas federales autorizan a Four Seasons a usar o revelar su información de salud para facilitar funciones especificadas por el gobierno, con respecto a personal militar y veteranos, seguridad nacional y actividades de inteligencia, servicios de protección para el Presidente y otros, determinación de idoneidad médica, custodia de reclusos y aplicación de la ley.
- L. Para compensación a trabajadores: Four Seasons puede revelar su información de salud para la Compensación a Trabajadores o programas similares.

#### IV. AUTORIZACIÓN PARA USAR O REVELAR INFORMACIÓN DE SALUD

Sin más obligaciones que lo mencionado anteriormente, Four Seasons no revelará su información de salud sin su autorización por escrito. Si usted o su representante autoriza a Four Seasons para usar o revelar su información de salud, usted puede revocar la autorización por escrito en cualquier momento, excepto en la medida que Four Seasons ya haya actuado a partir de su autorización. Four Seasons obtendrá su autorización previa a: (a) revelar sus notas de Psicoterapia, si es aplicable; (b) usar su información de salud para la mayoría de las comunicaciones de marketing, excepto comunicaciones cara a cara, siempre que Four Seasons sea pagado por un tercero para efectuar tales comunicaciones; o (c) revelar su información de salud de forma que constituya la venta de tal información bajo la Ley de Transferencia y Responsabilidad del Seguro Médico de 1996, (HIPAA) y sus normativas de desarrollo.

#### V. SUS DERECHOS CON RESPECTO A LA INFORMACIÓN DE SU SALUD

Usted tiene los siguientes derechos con respecto a la información de su salud, mantenida por Four Seasons:

- A. Derecho a solicitar restricciones: Usted tiene derecho a solicitar restricciones en ciertos usos y divulgación de su información de salud. Por ejemplo, puede solicitar un límite en la divulgación de su información de salud, por Four Seasons, a alguien que esté involucrado en sus cuidados o el pago de sus cuidados. Todas las solicitudes para restricciones deben ser hechas por escrito usando el formulario de Four Seasons apropiado. Excepto en circunstancias limitadas, Four Seasons no tiene la obligación de estar de acuerdo con su solicitud. Salvo que la ley exija lo contrario, Four Seasons debe aceptar una solicitud de restricción si: (i) se divulga a un plan de salud con el fin de realizar pagos o para operaciones de salud (y no con el propósito de realizar tratamientos); y (ii) la información de salud corresponde exclusivamente a un concepto o servicio de salud por el que usted, u otra persona ajena al plan de salud en representación suya, ha pagado en su totalidad a Four Seasons. Esta restricción será aplicable solo si los antecedentes médicos creados en la fecha en la que recibió el concepto o servicio por el que usted, u otra persona ajena al plan de

salud en representación suya, pagó en su totalidad a Four Seasons, y documentan el concepto o servicio provisto por Four Seasons en dicha fecha.

- B. Derecho a solicitar comunicaciones confidenciales: Usted tiene el derecho a solicitar que Four Seasons se comunique con usted en cierta manera. Por ejemplo, usted puede pedir a Four Seasons que solo lleve a cabo comunicaciones con usted, relativas a su información de salud, de manera privada y sin ningún otro familiar presente. Todas las solicitudes para comunicaciones confidenciales deben ser hechas por escrito usando el formulario de Four Seasons apropiado. Four Seasons no le solicitará que de razón(es) para su solicitud e intentará respetar sus solicitudes razonables, relativas a comunicaciones confidenciales.
- C. Derecho a inspeccionar y copiar su información de salud: Usted tiene el derecho a inspeccionar y copiar su información de salud, incluyendo registros de facturación. Todas las solicitudes para inspeccionar y copiar información de salud deben ser hechas por escrito usando el formulario de Four Seasons apropiado. Si usted solicita una copia de su información de salud, Four Season puede cobrar una cuota razonable por costos de copia y montaje, asociados con su solicitud. En circunstancias limitadas, Four Seasons puede negar su solicitud para inspeccionar y copiar su información de salud; sin embargo, usted puede solicitar una revisión de la denegación, hecha por un profesional de salud licenciado que Four Seasons haya designado como oficial revisor y que no haya participado en la decisión original para negar la solicitud.
- D. Derecho a solicitar corrección de su Información de salud: Si usted cree que sus registros de información de salud son incorrectos o incompletos, tiene el derecho a solicitar que Four Seasons corrija los registros. La solicitud puede ser hecha siempre que la información sea mantenida por Four Seasons. Una solicitud para una corrección de los registros debe ser hecha por escrito usando el formulario de Four Seasons apropiado y debe contener la razón que apoya la corrección solicitud. Las solicitudes pueden ser negadas si sus registros de información de salud no fueron creados por Four Seasons, si los registros que usted solicita no son parte de los registros de Four Seasons, si la información de salud que usted desea corregir no es parte de la información de salud que usted o su representante están autorizados para inspeccionar y copiar, o si, en la opinión de Four Seasons, los registros que contienen su información de salud son precisos y completos.
- E. Derecho a solicitar una contabilización de las divulgaciones: Usted tiene derecho a solicitar una contabilización de las divulgaciones de su información de salud, hecha por Four Seasons, por cualquier razón diferente a tratamiento, pago u operaciones de salud. La solicitud para una contabilización debe ser hecha por escrito en el formulario de Four Seasons apropiado. La solicitud debe especificar el periodo de tiempo para la contabilización, empezando el 14 de abril de 2003. Las solicitudes de contabilización no pueden ser hechas para periodos de tiempo superiores a seis años. Four Seasons proveerá la primera contabilización que usted requiera, durante cualquier periodo de 12 meses sin costo alguno. Las solicitudes de contabilización subsecuentes pueden estar sujetas a una cuota razonable basada en costos.

- F. Derecho a pedir una copia en papel de este aviso: Usted tiene el derecho a pedir una copia en papel, separada de este aviso, en cualquier momento, incluso si usted ha recibido este aviso previamente. Una copia de la versión actual del Aviso de Prácticas de Privacidad de Four Seasons también está disponible en nuestro sitio web, [www.FourSeasonsCFL.org](http://www.FourSeasonsCFL.org)
- G. Derecho a recibir notificación por incumplimiento: usted tiene el derecho de ser notificado en caso de incumplimiento sobre su información de salud no protegida. La notificación puede ser retrasada o no proveída si así lo requiere un oficial del cumplimiento de la ley. Usted puede pedir que esta notificación sea proveída por correo electrónico. Si usted ha fallecido y hay una brecha en su información de salud, se le notificará a su pariente más cercano o a su representante personal, si conocemos la identidad y dirección de dichas personas.

## VI. PREGUNTAS O QUEJAS

Para cualquier duda o pregunta con respecto a la privacidad del paciente y a sus derechos, bajo los Estándares de Privacidad Federales, incluyendo peticiones o quejas sobre sus derechos, puede contactar a:

|                                                                                                         |                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Director de Privacidad<br>Four Seasons<br>571 South Allen Road O<br>Flat Rock, NC 28731<br>828-692-6178 | Chris Comeaux, Presidente/CEO<br>Four Seasons<br>571 South Allen Road<br>Flat Rock, NC 28731<br>828-692-6178 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Usted, o su representante, tiene el derecho de comunicar sus reclamos al Director de Privacidad o al Presidente/CEO de Four Seasons y al Secretario de Salud y Servicios Humanos si usted, o su representante, cree que no se han respetado sus derechos de privacidad. Todo reclamo a Four Seasons debe dirigirse por escrito al Director de Privacidad o al Presidente/CEO. Le invitamos a expresar cualquier duda que pueda tener sobre la privacidad de su información. No sufrirá represalia alguna por denunciar una queja.

Si sus quejas sobre sus derechos de privacidad no se resuelven satisfactoriamente usted puede notificar a:

Secretaría de Salud y Servicios Humanos  
200 Independence Ave. SW  
Washington DC 20201  
877-696-6775 (Línea gratuita)

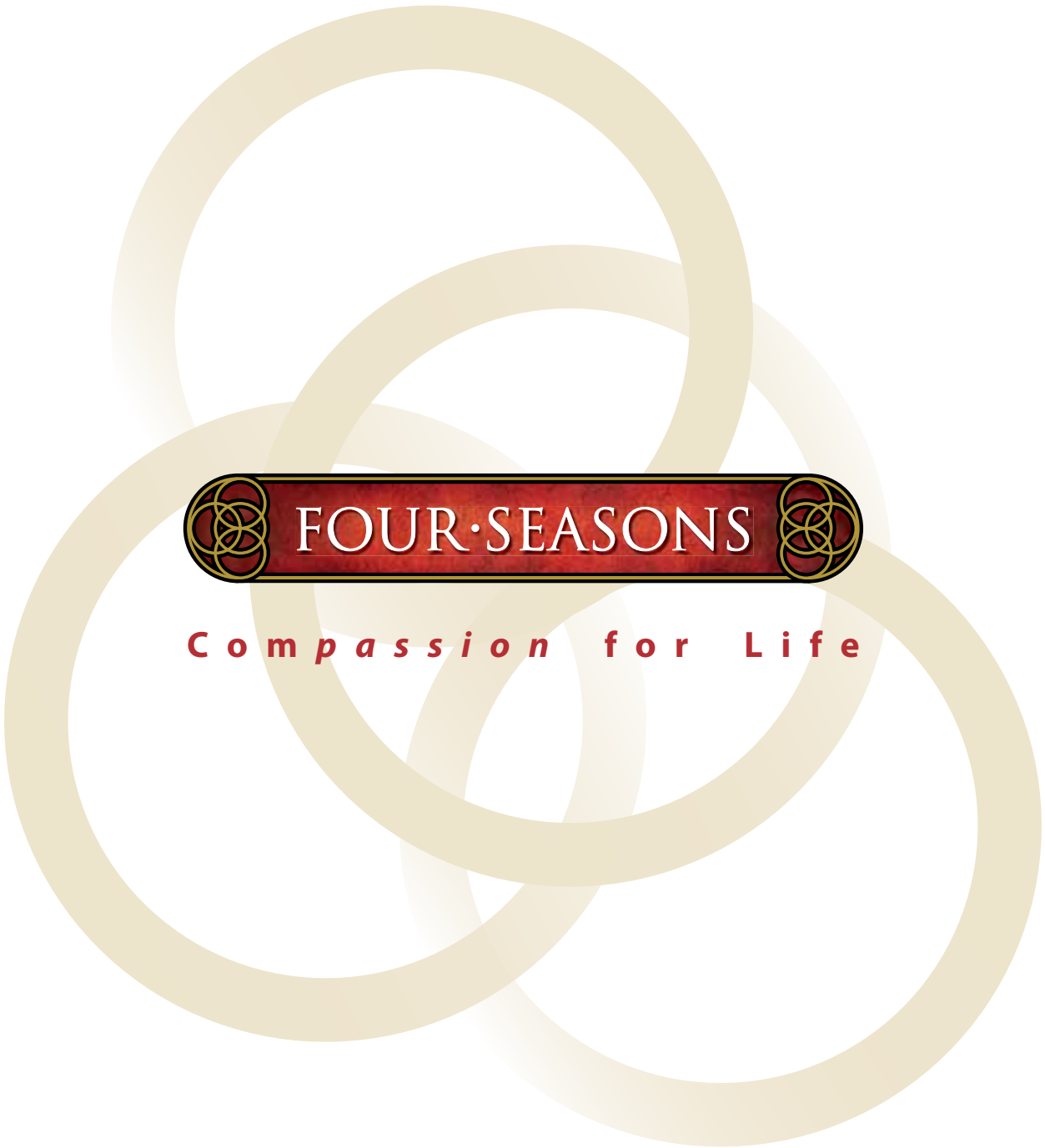
## VII. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA

Esta notificación entró en vigencia el 9/23/2013.

# Pago por los Cuidados

Pago por los Cuidados





FOUR·SEASONS

*Compassion for Life*

Four Seasons opera un programa de cuidados paliativos, sin ánimo de lucro, basado en la comunidad y certificado por Medicare.

## Preguntas y Respuestas

### ¿Cómo pago por los servicios?

Los servicios de Four Seasons están cubiertos por Medicare, Medicaid y varios planes de seguros privados. Gracias a la generosidad de nuestros benefactores, podemos ofrecer servicios a todos los pacientes que los necesiten. Adicionalmente, las ganancias de la tienda del Cuidado de Hospice ayudan a financiar nuestros programas.

### ¿Qué son los beneficios del Cuidado de Hospice de Medicare/Medicaid (HMB)?

Nuestro Cuidado de Hospice está certificado como proveedor de Medicare/Medicaid. Los pacientes que cumplen el criterio de admisión y que son elegibles por Medicare/Medicaid pueden seleccionar este beneficio. Además de los servicios ya mencionados, el beneficio del Cuidado de Hospice de Medicare proporciona medicamentos, equipos y suministros médicos, cuidados en el Cuidado de Hospice para pacientes internados, hospitalización aprobada previamente por el equipo del Cuidado de Hospice y también está disponible la atención de relevo, relacionada con enfermedades que acortan la vida.

El beneficio del Cuidado de Hospice de Medicaid ofrece un programa especial para las personas que necesitan cuidados en un Cuidado de Hospice. Este programa cubre los servicios, medicamentos, suministros y equipo necesarios para la comodidad de los pacientes. Los servicios y artículos proveídos deben ser necesitados para tratar enfermedades serias. Los cuidados paliativos son un programa de cuidados que se proporcionan en el lugar de residencia del paciente, por un Cuidado de Hospice certificado por Medicare.

### ¿Qué es la pre autorización?

Todos los servicios, medicamentos, suministros o equipo relacionado con el diagnóstico de los enfermos graves, que se hayan solicitado al Cuidado de Hospice, deben ser pre autorizados por Four Seasons, Compasión por la vida. Medicare le paga a Four Seasons directamente tarifas diarias específicas por los cuidados brindados. Por este motivo, Four Seasons, Compasión por la vida, brinda atención con base en el plan de cuidados y no es responsable por los cuidados recibidos por el paciente fuera de dicho plan. Recuerde que estas restricciones aplican únicamente al diagnóstico de enfermedad severa por el cual usted o su ser querido fueron admitidos en el Cuidado de Hospice. Los problemas médicos no relacionados pueden ser tratados de la manera usual con su cobertura del seguro.

### ¿Quién es elegible para obtener este beneficio?

- Todo paciente que tenga Medicare Parte A
- Todo paciente cuyo médico haya confirmado una enfermedad grave
- El paciente que firme una declaración en donde elija los beneficios de cuidados, en un Cuidado de Hospice
- Todo paciente que reciba atención de un Cuidado de Hospice aprobado por Medicare
- Al paciente le quedan meses, en lugar de años, para vivir

### ¿Por cuánto tiempo es alguien elegible para los servicios del Cuidado de Hospice?

Un paciente puede recibir atención del Cuidado de Hospice siempre y cuando el doctor y el equipo del centro determinen que el paciente sigue satisfaciendo los requisitos médicos y que el paciente desea continuar con los cuidados de comodidad. El equipo del Cuidado de Hospice puede referir un paciente a otras agencias, si el paciente ya no es elegible para los servicios del Centro.

Si un paciente es dado de alta del Cuidado de Hospice, ya sea por razones médicas o por decisión del paciente, puede ser readmitido en cualquier momento, siempre y cuando el paciente cumpla con los requisitos de admisión.

### **¿Qué es un periodo de beneficio?**

El beneficio del Cuidado de Hospice consiste en dos periodos de beneficios de 90 días, seguidos por un número indefinido de periodos de 60 días. Al final de cada periodo, el equipo debe estar de acuerdo en que el paciente está gravemente enfermo. Si el paciente está mejorando o si la enfermedad se ha estabilizado, el equipo del Cuidado de Hospice discutirá las alternativas de cuidados con el paciente y su familia.

### **¿Qué pasa si detengo la atención del Cuidado de Hospice antes de que termine un periodo?**

Medicare permite que el paciente discontinúe el beneficio del Cuidado de Hospice de Medicare. Los días restantes de ese periodo se pierden. La próxima vez que el paciente ingrese al beneficio del Cuidado de Hospice de Medicare, le indicarán cuando es el siguiente periodo.

### **¿Cómo cubre la hospitalización el beneficio del Cuidado de Hospice de Medicare?**

Si un paciente tiene síntomas que resultan difíciles de atender en el hogar, podría ser necesario un internamiento de unos cuantos días en un hospital o en un Cuidado de Hospice. La necesidad de hacer esto debe ser evaluada por un(a) enfermero(a) del Cuidado de Hospice. Los tipos de problemas que pueden justificar un viaje al hospital o a un Cuidado de Hospice para pacientes hospitalizados, como el Centro Elizabeth House, son: aumento del dolor, náuseas agudas, vómitos o dificultades para respirar. Si se necesita dicho viaje fuera de casa, los miembros del equipo del Cuidado de Hospice le ayudarán a organizar el transporte. El beneficio del Cuidado de Hospice de Medicare requiere autorización previa para cualquier hospitalización relacionada con enfermedades graves, incluyendo sala de emergencias. ¡Recuerde que puede llamar al Cuidado de Hospice tanto día como de noche!

### **¿Cómo puede obtener un descanso el cuidador?**

Se pueden acordar descansos cortos, de una hora o dos, con la ayuda de un voluntario. Si se requiere un descanso más largo, su enfermero(a) o trabajador social arreglará un período de hasta cinco días en una instalación contratada, o en una unidad de hospitalización como el Centro Elizabeth House. Este “descanso” es denominado relevo. Considere los cuidados de relevo en caso de una emergencia familiar, si la persona que cuida debe retirarse o si es necesario hacer una pausa durante el cuidado.

### **¿Cómo paga el paciente por los cuidados paliativos?**

Medicare paga directamente al Cuidado de Hospice por cada día que éste es responsable de los cuidados del paciente. Durante su atención en el Cuidado de Hospice, usted no debería recibir ninguna factura por servicios que son cubiertos por Medicare. Si tiene cualquier duda

en cuanto a la facturación, pídale ayuda a su enfermero(a) o trabajador social.

### **¿Cómo se le paga a mi médico?**

El convenio actual que usted tiene con Medicare Parte B continuará cubriendo los costos del médico.

## **Medicaid**

### **¿Medicaid cubre los servicios del Cuidado de Hospice?**

Sí, el beneficio del Cuidado de Hospice de Medicaid provee la misma cobertura que Medicare. Su tarjeta Medicaid será usada para confirmar su elegibilidad para este beneficio. Medicaid también pide que cada mes verifiquemos su elegibilidad.

## **Seguro Privado**

### **¿Qué beneficios del Cuidado de Hospice están disponibles gracias a mi seguro privado?**

Muchas, si no es que la mayoría, de las compañías de seguros privados tienen cobertura de cuidados paliativos dentro de sus programas. Nosotros obtendremos la información de su seguro y contactaremos a la compañía de seguros para datos sobre su cobertura. Contacte a su equipo del Cuidado de Hospice si tiene alguna duda sobre la cobertura de su seguro. Contacte a su enfermero(a) primario(a) para cualquier cambio en la cobertura de su atención médica.

## **Cobertura del Seguro**

### **¿Tendré que pagar un copago o deducible?**

Four Seasons le facturará cualquier cantidad aplicada a sus deducibles personales y/o copago luego de que el pago parcial haya sido recibido por parte de su compañía aseguradora.

### **¿Si una persona no tiene ningún tipo de seguro, estarán disponibles el hospital y los cuidados paliativos?**

Es Nuestra Misión brindar cuidados a los que están gravemente enfermos, sin importar su capacidad de pago. Gracias a la generosidad de nuestros benefactores, podemos ofrecer servicios a todos los pacientes que los necesiten. Adicionalmente, los fondos recaudados, provenientes de la Tienda de Artículos del Cuidado de Hospice, proporcionan fondos para nuestros programas brindados a pacientes y familias sin seguro. Póngase en contacto con nuestro departamento de facturación, si necesita discutir las opciones de pago, o si tiene dudas relacionadas con la cobertura de su seguro.

## **Reglas generales del paciente/familia para acceder al beneficio del Cuidado de Hospice:**

El beneficio del Cuidado de Hospice proporciona cobertura para servicios y cuidados paliativos, orientados a la comodidad. Un beneficio del Cuidado de Hospice es proporcionado por Medicare, Medicaid, y algunos seguros privados. El personal de enfermería del Cuidado de Hospice puede determinar si usted es elegible para uno de los beneficios. Los siguientes servicios están cubiertos por un beneficio del Cuidado de Hospice, cuando sean pre autorizados por el equipo de dicho centro:

### ***Visitas domiciliarias/servicios del médico***

Todas las visitas/servicios de cuidados domiciliarios brindados por el equipo de cuidados

de Four Seasons, así como los servicios autorizados previamente, brindados por su médico tratante, son completamente cubiertos por el beneficio. Las terapias físicas, ocupacionales y del habla se proporcionan con base en el plan de cuidados del paciente.

### **Medicamentos**

Están totalmente cubiertos los medicamentos pre autorizados que estén relacionados con el diagnóstico por el cual los cuidados del Cuidado de Hospice le están siendo proporcionados. Se le proveerá de una lista. Los medicamentos cubiertos por este beneficio deben ser obtenidos en una farmacia designada por el Cuidado de Hospice. Las recetas serán surtidas con equivalentes genéricos, basados en el formulario de Four Seasons, y con substituciones aprobadas.

### **Suministros**

Los suministros que están pre autorizados por la enfermería del asilo, y que se relacionan con enfermedades graves para los cuales se necesitan cuidados paliativos, están totalmente cubiertos. Los suministros deben ser prescritos por el/la enfermero(a) del Cuidado de Hospice y obtenidos de un proveedor contratado por parte del centro.

### **Hospitalización**

Aunque la mayoría de los problemas de dolor y del tratamiento de los síntomas pueden ser solucionados en casa, a veces puede ser necesaria una corta hospitalización para controlar los síntomas. La hospitalización debe ser facilitada por el/la enfermero(a) del centro, con la aprobación de su médico, y ser brindada en la unidad de hospitalización de un Cuidado de Hospice, en un hospital contratado, o en una unidad de hospitalización, como el Centro Elizabeth House. El/la enfermero(a) del Cuidado de Hospice le proporcionará información específica e instrucciones en caso de que se necesite hospitalización.

### **Relevo**

Los cuidados de relevo se le pueden proporcionar al cuidador, al permitir la entrada del paciente a una residencia geriátrica o a un centro de hospitalización como el Centro Elizabeth House, con el cual Four Seasons, Compasión por la Vida, ha establecido un convenio. Los cuidados de relevo son proporcionados, generalmente, hasta por cinco días.

### **Períodos de beneficio**

Hay dos (2) períodos de beneficios de 90 días, seguidos por un número indefinido de períodos de sesenta días. Es necesario que el médico de atención primaria vuelva a certificar su elegibilidad al principio de cada nuevo período de beneficio, lo cual puede requerir una evaluación cara a cara por parte de un médico o de un prestador de servicios del Cuidado de Hospice de Four Seasons.

### **Preautorización**

Todos los servicios de salud deben ser pre autorizados por Four Seasons, Compasión por la vida, para que sean cubiertos por cualquier beneficio del Cuidado de Hospice. Si usted opta por recibir servicios médicos o de hospital que no sean directamente proporcionados o autorizados por Four Seasons, es posible que pague usted mismo por ese servicio o que se revoque el beneficio del Cuidado de Hospice. Esta disponible la reelección del beneficio del Cuidado de Hospice.

\* Lo más importante que debe recordar para asegurar la cobertura de beneficios en el Cuidado de Hospice, es contactar a su enfermero(a) del Cuidado de Hospice para que lo asista con sus dudas o preguntas.

# Recursos de Planificación





*C o m p a s s i o n   f o r   L i f e*

Información Personal y Lista de Verificación de Registros

Ubicación

|                                                                              |                                |
|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Testamento vital                                    | _____                          |
| <input type="checkbox"/> Poder notarial duradero para el cuidado de la salud | _____                          |
| <input type="checkbox"/> Poder notarial general duradero                     | _____                          |
| <input type="checkbox"/> Abogado                                             | Nombre: _____                  |
|                                                                              | Dirección _____                |
|                                                                              | _____                          |
|                                                                              | Teléfono: _____                |
| <input type="checkbox"/> Testamento                                          | Lugar del testamento: _____    |
|                                                                              | Ejecutor del testamento: _____ |

*Si usted no tiene un testamento, la primera prioridad será redactar uno. Si usted tiene un testamento, es buena idea revisarlo.*

Pólizas de Seguros y Números de Pólizas

|                                                                 |                  |
|-----------------------------------------------------------------|------------------|
| <input type="checkbox"/> Seguro de vida (grupal y/o individual) | _____            |
| <input type="checkbox"/> Seguro médico                          | _____            |
| <input type="checkbox"/> Seguro de hogar                        | _____            |
| <input type="checkbox"/> Seguro de automóvil                    | _____            |
| <input type="checkbox"/> Seguro de invalidez                    | _____            |
| <input type="checkbox"/> Seguro de arrendatario                 | _____            |
| <input type="checkbox"/> Intermediario/Agente de seguros        | Nombre: _____    |
|                                                                 | Dirección: _____ |
|                                                                 | _____            |
|                                                                 | Teléfono: _____  |

Escrituras de propiedades inmobiliarias

|                                                    |       |
|----------------------------------------------------|-------|
| <input type="checkbox"/> Ubicación de la propiedad | _____ |
| <input type="checkbox"/> Título de propiedad       | _____ |

## Ubicación

☐ Información sobre hipotecas/registros/pagos \_\_\_\_\_

☐ Acciones/bonos/certificados de depósitos \_\_\_\_\_

☐ Agencia de valores/agente de bolsa Nombre: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

☐ Cuenta de ahorros Nombre: \_\_\_\_\_

Cuenta n°: \_\_\_\_\_

☐ Cuenta de cheques Nombre: \_\_\_\_\_

Cuenta n°: \_\_\_\_\_

### Caja de seguridad

☐ Ubicación de caja y llave \_\_\_\_\_

☐ El número de la caja se encuentra debajo de \_\_\_\_\_

### Impuesto local/estatal/federal

☐ Declaraciones de los últimos años \_\_\_\_\_

☐ Certificado de nacimiento \_\_\_\_\_

☐ Número de seguridad social \_\_\_\_\_

☐ Certificados de matrimonio o divorcio \_\_\_\_\_

☐ Títulos de automóviles \_\_\_\_\_

*Cuando ya no se encuentre capacitado para conducir, se recomienda transferir el título y cambiar al asegurado principal*

☐ Certificado de baja del servicio militar \_\_\_\_\_

☐ Contratos (por ejemplo, acuerdos de compra en cuotas) \_\_\_\_\_

☐ Registros financieros \_\_\_\_\_

☐ Recibos por pieles, joyería, etc. \_\_\_\_\_

☐ Tarjetas de crédito \_\_\_\_\_

[illegible]

## Beneficios por Defunción de Veteranos

Todos los veteranos dados de baja con honores tienen derecho a beneficios de seguro por fallecimiento. Los sepelios son un tema delicado, sin embargo, los veteranos y sus familias deben conocer los beneficios de sepelio antes de que sean necesarios. Los familiares deben prepararse con anticipación y discutir sobre las opciones de cementerios, recolectar la información militar del veterano y, lo más importante, el certificado de servicio militar (DD 214), así como discutir sus preferencias.

### Beneficios de Sepelio

Todos los veteranos, a excepción de aquellos dados de baja con deshonra, tienen derecho ser sepultados en uno de los Cementerios del Departamento de Asuntos de los Veteranos.

- Los veteranos tienen el derecho a ser sepultados en un cementerio de veteranos dónde haya espacio disponible. (Es importante discutir las preferencias con el veterano, de forma que sus deseos sean respetados.)
- Los veteranos pueden tener derecho a un beneficio de muerte de una sola vez que se aplica al costo de la sepultura. El Departamento de Asuntos de los Veteranos pagará hasta \$300 por gastos de entierro y funerarios, y un subsidio de \$300 por sepelio.
- El gobierno facilitará una lápida o placa, para el entierro en un cementerio para veteranos o en uno privado
- Los veteranos pueden seleccionar la opción "sepultura en el mar" a través de la Unidad de Asuntos Mortuorios de la Armada de EE.UU.
- El Departamento de Asuntos de los Veteranos proporciona una bandera estadounidense como servicio a los seres queridos o allegados, sin costo alguno, para cubrir el féretro o acompañar la urna del veterano. Si se necesita una bandera adicional, algunos grupos de servicio como VFW pueden proveer una.
- Un certificado conmemorativo presidencial que honra el servicio del veterano (firmado por el presidente actual) es entregado a la familia

### Funeral con Honores Militares

La rendición de honores militares en el funeral de un veterano es gratuito y obligado por ley. El acompañamiento de honor realizará una ceremonia que incluye plegar y presentar la bandera al familiar y el toque de Taps.

El director de la funeraria se comunicará con el Servicio Militar apropiado para organizar un funeral con honores.

### Las Esposas de los Veteranos

- Pueden ser sepultadas junto al veterano
- Los dependientes también pueden ser elegibles

### ¿Cómo accedo a los beneficios?

- Bandera estadounidense (formulario VA 40-1330) <http://www.cem.va.gov/bbene/bflags.asp> (Puede obtenerse una bandera en cualquier Oficina Regional de AV o en Oficinas

Postales de EE.UU., generalmente el director de la funeraria le asistirá o llame al 1-800-827-1000 SIN COSTO)

- Ubicaciones de los cementerios para veteranos [http://www.cem.va.gov/cems\\_nmc.asp](http://www.cem.va.gov/cems_nmc.asp) y para programar un sepulcro <http://www.cem.va.gov/bbene/need.asp>
- Indemnizaciones por fallecimiento (formulario VA 21-530) <http://www.cem.va.gov/bbene/benvba.asp>
- Lapida gubernamental o placa (forma VA 40-1330) [http://www.cem.va.gov/hm\\_hm.asp](http://www.cem.va.gov/hm_hm.asp)
- Información sobre sepultura en el mar <http://www.npc.navy.mil/CommandSupport/CasualtyAssistance/MortuaryServices/Burial+At+Sea.htm> o llame al 1-866-787-0081
- Certificado conmemorativo presidencial (formulario de veteranos 40-0247) <http://www.cem.va.gov/pmc.asp> o llame al 1-866-787-0081
- Funeral con honores militares <http://www.militaryfuneralhonors.osd.mil/intro.html>
- Información de sepelio para cónyuges en <http://www.vba.va.gov/bln/dependents/spouse.html>
- DD 214 (prueba de servicio militar) se deben guardar todos los documentos importantes de los veteranos. Las copias se pueden obtener en <http://www.archives.gov/veterans/military-servicerecords>

Puede encontrar los formularios del Departamento de Asuntos de los Veteranos mencionados anteriormente en <http://www.va.gov/vaforms>

Para información y asistencia sobre los beneficios para veteranos, llame al 1-800-827-1000.

## Formulario de Planificación de Funeral

La planificación anticipada de los funerales proporciona una oportunidad para que todas las partes involucradas expresen sus necesidades e ideas en un momento menos estresante. La mayoría de los directores de funerarias están dispuestos a responder preguntas. Contacte a la funeraria de su preferencia para acordar una reunión. El director de la funeraria también puede ayudarlo con un "Contrato funeral irrevocable." Este es un funeral planificado y pagado con antelación. Esto traerá tranquilidad y también puede asegurar el precio. Además, la compra de un "Contrato funeral irrevocable" es considerado una forma legítima de gastar los activos líquidos si se califica para Medicaid.

Hable con el trabajador social o con el coordinador de atención espiritual del Cuidado de Hospice si necesita ayuda para planificar el funeral.

Si realizó arreglos funerarios o desea usar los servicios de un director funerario en especial, registre la información aquí:

**Funeraria:** \_\_\_\_\_

**Director funerario:** \_\_\_\_\_

**Dirección:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Teléfono:** \_\_\_\_\_

**Cementerio:** \_\_\_\_\_ **Lote:** \_\_\_\_\_

**Instrucciones específicas:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

*Si un miembro de la familia está volando a la ciudad durante su enfermedad y/o planea asistir al servicio fúnebre, notifique a la compañía aérea la razón para el vuelo al hacer la reserva. La mayoría de aerolíneas emitirá boletos con una tarifa reducida.*

## Formulario de Planificación de Obituario

Apoyar a las familias en muchas de las etapas de lidiar con una enfermedad grave es parte vital de nuestra misión. Una de las tantas maneras en las que somos capaces de hacer esto es al ofrecer asistencia en la planificación para el futuro.

Contar con la información fúnebre exacta, disponible en los periódicos y con el director de la funeraria es una tarea importante, la mayor parte de esto se puede hacer con antelación. Los miembros del personal de Four Seasons están dispuestos a ayudarle de cualquier forma posible. Es mejor que esto se lleve a cabo antes de la muerte de su ser querido, cuando hay tiempo para pensar, hablar y reunir la información completa. El formulario completo puede ser reenviado al director del funeral, quien será responsable de publicar el obituario y realizar otros arreglos.

### Información del paciente:

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

Dirección: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Lugar de nacimiento: \_\_\_\_\_

Vino al área desde: \_\_\_\_\_ Cuando: \_\_\_\_\_

Ocupación: \_\_\_\_\_

Major/Area employer: \_\_\_\_\_ # of years: \_\_\_\_\_

Afiliación a Iglesia/religiosa: \_\_\_\_\_

Organizaciones/Oficinas: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Logros/honores destacables: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Servicio/reconocimiento militar: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## Sucesión

Se requiere hacer un juicio sucesorio cada vez que muere una persona que posee bienes a su nombre, sin importar si el difunto tenía un testamento válido. Después de que una persona muere, la sucesión es el proceso legal de la administración del patrimonio (por ejemplo las posesiones y pasivos) de la persona fallecida, que se conoce como el “difunto”. La persona que administra la herencia se llama el “albacea” o “representante personal”. En Carolina del Norte, el proceso de sucesión es supervisado por el Secretario del Tribunal Superior. En algunos casos, la sucesión también es llamada “administración de bienes”.

La sucesión comienza cuando un miembro de la familia o un representante personal del fallecido presenta el testamento del fallecido y otros formularios y documentos ante el Secretario del tribunal superior en el condado de residencia personal del fallecido. Si el difunto no tenía un testamento, entonces él o ella se considera “intestado” y se llena un formulario separado solicitando el permiso del Secretario del Tribunal Superior para administrar los bienes del difunto.

### Durante el proceso de sucesión

Durante el proceso de sucesión, el albacea es requerido para notificar a todos los beneficiarios de la herencia, reunir todos los bienes del difunto, presentar un informe de todos los bienes del difunto, saldar las deudas del difunto con acreedores y pagar cualquier impuesto o gasto administrativo adeudados por el difunto. El papel del Secretario del Tribunal Superior es supervisar el proceso y asegurarse de que el albacea lleva a cabo adecuadamente sus funciones y obligaciones.

### No todos los bienes están sujetos a sucesión

Algunos bienes están excluidos del proceso de sucesión en Carolina del Norte. Los bienes que se mantienen en propiedad conjunta con derechos de supervivencia, como un hogar conyugal, pasarán automáticamente a la sobreviviente sin ser objeto de sucesión. Cualquier bienes que sea controlado por una designación de beneficiarios, como algunas cuentas de jubilación, 401(k)s, IRAs, pólizas de seguro de vida, o anualidades, en general no están sujetos al proceso de sucesión. Por último, si los bienes se mantienen en un fideicomiso, pueden no estar sujetos al proceso de sucesión.

### Finalización del proceso de sucesión

El proceso de sucesión termina cuando todas las deudas del difunto, impuestos y gastos administrativos se han pagado y todas las posesiones restantes del difunto se han distribuido a los beneficiarios del difunto. En ese momento, el Secretario del Tribunal Superior dispensará al albacea de sus funciones y emitirá lo que se conoce como una “liberación de escrituras” indicando que el proceso de sucesión se ha completado.

## Recursos Adicionales

### Tienda de Artículos del Cuidado de Hospice

Cuando un ser amado fallece surgen muchas emociones, así como tareas por completar. Para apoyar a nuestros pacientes y familias nuestra Tienda de Artículos ofrece algunos servicios valiosos.

Sabemos lo difícil que puede ser empacar cajas con pertenencias, y a veces el contenido de casas completas, después de la muerte de un ser amado. Por lo tanto, podemos extender nuestros servicios para empacar las pertenencias de sus seres amados y entregarlas a la Tienda de Artículos. Todo el producto de la venta de estos objetos se destinarán al apoyo de la Misión de Four Seasons.

Si necesita este tipo de ayuda, por favor llame a nuestra Tienda de Artículos al 828-696-0625 y programe una hora para el empaque y recolección.



# Duelo





FOUR·SEASONS

*Compassion for Life*

## **Apoyo para el Manejo del Duelo en un Cuidado de Hospice**

En Four Seasons entendemos que estar en cuidados de un Cuidado de Hospice puede ser un tiempo de duelo tanto para pacientes y para sus familiares. Mientras anticipamos nuestra propia muerte, o la muerte de nuestro ser amado, ya estamos en duelo. Después de la muerte de un ser amado comienza un nuevo ciclo de duelo.

Hay tantas maneras de vivir el duelo como personas en este mundo. Four Seasons provee apoyo para cada travesía dolorosa única de nuestros pacientes del Cuidado de Hospice y para sus familias. Nuestros compasivos proveedores de servicios terapéuticos, entrenados profesionalmente, están disponibles desde el inicio de los servicios en el Cuidado de Hospice, hasta trece meses después de que un ser querido fallece, con el fin de guiar a las familias a través de este complejo proceso.

Nuestros servicios de apoyo para el manejo del duelo incluyen:

- Visitas individuales a los pacientes y sus familias, antes y después de la muerte
- Sesiones de educación sobre el duelo
- Grupos de apoyo para el manejo del duelo
- Talleres vacacionales de apoyo para el manejo del duelo
- Servicios conmemorativos inspirados en la Celebración de la Vida
- Correos regulares que ofrecen orientación para superar el duelo
- Llamadas de apoyo por parte del personal de apoyo para el manejo del duelo
- Materiales de lectura impresos y en línea
- Otros eventos especializados de apoyo para el manejo del duelo

## **Cantos del Corazón: Apoyo para el Manejo del Duelo en Niños y Adolescentes**

Ya que los niños y adolescentes también viven el duelo a su manera, Four Seasons provee el programa Cantos del corazón, un programa de superación del duelo y apoyo, solo para niños y adolescentes. Un proveedor de servicios terapéuticos, quien se especializa en el cuidado de niños, adolescentes y sus familias en duelo, coordina el programa Cantos del corazón.

En Cantos del corazón, los niños y adolescentes pueden reunirse con un proveedor de servicios terapéuticos, quien los valora como son, entiende lo que están viviendo y proporciona atención individualizada. El proveedor de servicios terapéuticos de Cantos del corazón también apoya a los padres de los niños y adolescentes en duelo y provee recursos para ayudar a padres y abuelos a cuidar de sus hijos.

El programa Cantos del corazón incluye:

- Sesiones individuales con niños y adolescentes
- El campamento Cantos del corazón, es un campamento de un día para los niños en duelo, en edades de 6 a 13
- Terapia de sanación con caballos, un evento para adolescentes, en asociación con Horse

- Sense of the Carolinas
- LIFT (Vida en Transición hacia Adelante), siete sesiones en un grupo de apoyo para familias con niños y jóvenes
- Recursos impresos y en línea
- Otros servicios especializados para niños y adolescentes en estado de luto y sus familiares

El proveedor de servicios terapéuticos de Cantos del corazón estará disponible, desde el momento de la admisión al Cuidado de Hospice y hasta catorce meses después de la muerte de un ser querido en la familia. Los servicios de Cantos del corazón pueden continuar más allá de los trece meses iniciales de ser necesario.

## Hable con los Miembros de su Equipo de Cuidados

Si usted es un paciente del Cuidado de Hospice, o un miembro de la familia, y le gustaría hablar con un proveedor de servicios terapéuticos de Four Seasons, hágalo saber a un miembro de su equipo de cuidados. Ellos se comunicarán con un proveedor de servicios terapéuticos para que lo contacte y programen una visita.

Si usted tiene niños o adolescentes que se beneficiarían del apoyo proporcionado por el proveedor de servicios terapéuticos de Cantos del corazón, hágalo saber a un miembro de su equipo de hospicio. Ellos se pondrán de acuerdo con el proveedor de servicios terapéuticos de Cantos del corazón, para que lo contacten y programen una visita.

## Carta de Derechos de los Dolientes

*por Jack LoCicero, Ph.D., Madonna University, Livonia, MI*

- Usted tiene derecho a su dolor y a que este no sea minimizado
- Tiene derecho a estar enojado (con la vida, la gente, la enfermedad, los doctores, Dios, etc.)
- Tiene el derecho de pedirle a sus amigos tipos específicos de ayuda
- Tiene derecho a saber quiénes son sus amigos
- Tiene derecho a cuidarse a sí mismo, admitiendo ante los demás que no se siente bien en ese momento
- Tiene derecho a sentirse apenado. Pero pasados unos meses no espere que sus amigos lo acompañen cuando se sienta así nuevamente.
- Tiene derecho a disfrutar todos los buenos momentos que se presenten durante estos tiempos difíciles
- Tiene derecho a recordar, hablar, ver, escuchar, oler y experimentar la presencia de un ser amado cerca suyo
- Tiene el derecho de que le tome un lapso de entre 1 y 5 años para trabajar en las partes más difíciles de su periodo de duelo
- Tiene derecho a encontrar, desarrollar y usar rituales significativos, para conmemorar el recuerdo de su ser amado en días especiales



## Etapas de Desarrollo Infantil y Reacciones ante la Muerte

| Edades              | Características Comunes del Desarrollo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Reacciones al Duelo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Formas de Acercarse                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>2 a 5 años</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pensamiento mágico y fantástico</li> <li>Vida imaginaria activa</li> <li>Altamente egocéntrico/a</li> <li>Es posible que se culpe por las cosas malas</li> <li>Es posible que no pueda verbalizar sus necesidades y miedos</li> <li>Reversibilidad de conceptos, necesidad de repetir cosas</li> </ul>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Confusión/agitación en las noches; puede tener miedo de ir a dormir</li> <li>El niño puede sentir que ha ocurrido un suceso profundo pero puede que no entienda la permanencia de la muerte</li> <li>Puede parecer indiferente</li> <li>Hace preguntas repetidas</li> </ul>                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Responda con palabras y frases simples y honestas</li> <li>Dele tranquilidad</li> <li>Bríndarle un ambiente seguro y afectivo</li> <li>Dibujar, leer libros, jugar juntos, juego activo</li> <li>Apoyar el juego como forma de expresión</li> <li>Incluirlo en los ritos fúnebres</li> </ul> |
| <b>5 a 8 años</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>El niño puede pensar de forma concreta y lógica</li> <li>Se incrementa la habilidad del uso de lenguaje</li> <li>Aumenta la capacidad de memoria a corto y a largo plazo</li> <li>Concientización incrementada de los sentimientos y las expectativas de los demás</li> <li>Sus iguales son importantes</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Quiere entender la muerte de forma concreta</li> <li>Negación, ira, tristeza</li> <li>Angustia</li> <li>Puede actuar como si nada hubiera pasado</li> <li>Desea ser como sus iguales</li> <li>Puede repetir preguntas</li> <li>Puede necesitar actividad física regularmente</li> </ul>                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Responda a sus preguntas de forma simple y honesta</li> <li>Esté atento ante pensamientos confusos</li> <li>Ofrezca escapes físicos</li> <li>Dele tranquilidad acerca el futuro</li> <li>Dibujar, leer, jugar juntos</li> <li>Incluirlo en los ritos fúnebres</li> </ul>                     |
| <b>8 a 12 años</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Disfruta de los juegos y de competir</li> <li>Comienza a tener un entendimiento incrementado de su ser y de su relación con el mundo</li> <li>Aumento de la propensión para el lenguaje</li> <li>Es capaz de razonar a través de situaciones, utilizando habilidades para resolver problemas</li> </ul>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Estado de conmoción, negación, ansiedad, angustia</li> <li>Trata de hacerle frente</li> <li>Comprende la finalidad de la muerte</li> <li>Puede tener curiosidad morbosa, o quiere saber detalles acerca de lo que significan la muerte y morir</li> <li>Puede necesitar actividad física regular</li> <li>Quiere ser como sus iguales</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Responda a sus preguntas directamente y honestamente</li> <li>Dele tranquilidad acerca el futuro</li> <li>Busque momentos para conversar sobre sentimientos y dudas</li> <li>Ofrezca escapes físicos</li> <li>Lean</li> <li>Incluyalo en los planes y ritos fúnebres</li> </ul>              |
| <b>12 a 18 años</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Necesita independencia</li> <li>Puede pensar de forma abstracta</li> <li>La pubertad usualmente comienza en estas edades</li> <li>Puede tener un falso sentido de inmortalidad</li> <li>Su grupo de iguales es importante</li> <li>Puede comenzar a tener relaciones íntimas</li> </ul>                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Estado de conmoción, ira, angustia</li> <li>Puede volverse depresivo o retraído</li> <li>Puede reaccionar de forma similar a un adulto, pero tiene menos mecanismos de supervivencia</li> <li>Puede sentirse aislado, especialmente de sus iguales</li> </ul>                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Permitir e incentivar la expresión de los sentimientos</li> <li>Promover el apoyo de sus pares</li> <li>Los grupos pueden ser útiles</li> <li>Utilizar a otros adultos</li> <li>Mantener un ambiente consistente</li> <li>Incluyalo en los planes y ritos fúnebres</li> </ul>                |

Adaptado del Manual del Doughty Center



# Maneras para Recordar





*C o m p a s s i o n   f o r   L i f e*

Estamos honrados de servirle a usted a su familia durante estos momentos. Estaríamos agradecidos si considera apoyar a Four Seasons difundiendo información acerca de nuestros servicios, siendo un voluntario, o haciendo un regalo.

Cada año se utilizan 5.000 donantes, 15.000 horas de trabajo voluntario y \$1.5 millones en regalos, para cubrir el cuidado no reembolsado de 3.200 pacientes de centros de cuidados paliativos y cuidados paliativos en 150 comunidades. No podemos hacerlo sin usted. Su generoso apoyo puede beneficiar a otros.

## **Voluntario**

Four Seasons depende de un grupo dedicado de voluntarios para proveer de cuidados especiales a nuestros pacientes y sus familias. Su tiempo como voluntario en Four Seasons hará la diferencia en las vidas de otros. Hay muchas oportunidades disponibles, incluyendo: asistencia para el Centro Elizabeth House, ayuda con el trabajo de oficina, planificación y ejecución de eventos de recaudación de fondos y trabajo en la Tienda de Artículos del Cuidado de Hospice. Los voluntarios de Four Seasons incluyen gente de todas las edades y estilos de vida. No hay necesidad de experiencia médica o en cuidados; se proveerá de entrenamiento antes de su asignación. Se le pide a los voluntarios esperar un año después de la muerte de un ser querido, antes de comenzar a trabajar directamente con los pacientes.

## **Difundir el Mensaje**

Si usted conoce a alguien que se enfrenta a una enfermedad grave o que necesita cuidados en su propio hogar, infórmeles sobre Four Seasons. Para más información y servicios la persona puede llamar al 866-466-9734. Para información adicional sobre los programas y servicios que ofrecemos consulte [www.FourSeasonsCFL.org](http://www.FourSeasonsCFL.org).

## **Dar Oportunidades**

Los regalos pueden hacerse de muchas maneras. Four Seasons aprecia todos los regalos, ya sean en forma de cheque o tarjeta de crédito, acciones, fondos mutuos, legados, seguros de vida, regalos de propiedades o de derechos de por vida sobre bienes e inmuebles, patrocinios o donaciones a nuestra Tienda de Artículos del Cuidado de Hospice.

## **Considere a Four Seasons como el destinatario primario de regalos conmemorativos**

Las contribuciones de caridad nos permiten continuar proveyendo de cuidados a aquellos que se enfrentan al final de sus vidas o a la muerte de un ser querido. Usted puede pedir en un obituario que se hagan donaciones a Four Seasons, en memoria de un ser querido. Enviaremos los nombres y direcciones de la gente que ha hecho regalos conmemorativos para que pueda expresarles su gratitud.

## **Honre a alguien especial**

Esta es una forma especial, no sólo de agradecer a una persona que lo haya conmovido de manera significativa, sino también de apoyar los programas y servicios que Four Seasons ofrece a la comunidad. Puede que desee honrar a un miembro del equipo de cuidados de su ser

querido, haciendo una donación a Four Seasons en su nombre. O puede hacer un regalo para celebrar un evento especial, como un cumpleaños, una graduación o un aniversario. También están disponibles para su compra ladrillos y lozas grabados en honor a esa persona especial.

### Seleccione un regalo u homenaje permanentes

Estos programas incluyen ladrillos y lozas que se utilizan para alinear el sendero que conduce a Greatrex Place, nuestro edificio administrativo, y el sendero que conduce al Centro Elizabeth House, nuestro centro de internamiento. Estas oportunidades de donación varían entre \$200 y \$1,000.

### Nombre a Four Seasons como un bebeficiario en su testamento o herencia

Un legado duradero, como una herencia, puede ser establecido para una cantidad específica de dólares o para un porcentaje de su patrimonio. En muchos casos se puede lograr esto por medio de una enmienda llamada codicilo. También apreciamos regalos en forma de acciones, bienes raíces y otras propiedades personales tangibles de carácter comercial. Pídale consejo o ayuda a su abogado o a su asesor financiero si desea contribuir de esta manera con Four Seasons.

### Patrocinios

Las oportunidades de patrocinio están disponibles para una fiesta de recaudación de primavera, así como en la celebración conmemorativa anual Tree of Lights.

### Apoye a la Tienda de Artículos del Cuidado de Hospice

Las donaciones de ropa en buenas condiciones, muebles, artículos coleccionables, artículos para el hogar, lencería y más, pueden ser donados a la Tienda de Artículos del Cuidado de Hospice de Four Seasons. Los servicios de recolección y envío están disponibles al llamar al número 828-696-0625. El almacén está convenientemente ubicado en 215 North Main Street, en el centro de Hendersonville, con estacionamiento gratuito atrás del almacén (con acceso desde Church Street).

### Si tiene alguna pregunta sobre sobre formas de hacer donaciones, contáctenos:

Oficina de Desarrollo  
Four Seasons  
571 South Allen Road  
Flat Rock, NC 28731  
828-692-6178  
866-466-9734 (Línea gratuita)

*Four Seasons es una organización sin fines de lucro 501(c)(3), según lo dispuesto por el Servicio de Recaudación de Impuestos. Las contribuciones que se hacen sin recibir bienes o servicios a cambio, son deducibles de impuestos según lo permite la ley. Los regalos directos se pueden hacer en forma de dinero en efectivo, cheques, tarjetas de crédito, débito directo, acciones, o contribuciones en especie.*

# Notas





*C o m p a s s i o n   f o r   L i f e*

# Notas



FOUR SEASONS

# Notas



FOUR SEASONS

866-466-9734

# Notas



FOUR SEASONS

# Notas



FOUR SEASONS

866-466-9734



*C o m p a s s i o n   f o r   L i f e*

**Más compasión. Más vida.**



## **Compasión por la vida... De eso se trata Four Seasons**

Desde 1981, Four Seasons proporciona un alto nivel de cuidados profesionales y compasivos a personas que enfrentan una enfermedad incapacitante grave en el oeste de Carolina del Norte. Somos una organización sin ánimo de lucro, dirigida por un equipo dedicado de profesionales de la salud, trabajadores sociales, profesionales del cuidado espiritual y voluntarios.

Nuestra pasión es especializarnos en los cuidados durante las etapas finales de la vida y esta pasión se ve reflejada en todo lo que hacemos por nuestros pacientes y sus seres queridos. Ofrecemos una amplia gama de servicios para ayudar a la gente a enfrentar los retos que los años finales pueden traer. Nuestra visión más amplia sobre lo que los cuidados durante la etapa final de la vida pueden lograr, nos proporciona un recurso confiable para los médicos, los demás profesionales de la salud, los pacientes y sus seres queridos.

En donde sea que un paciente llame hogar, una residencia familiar, un centro de vida asistida, una unidad de pacientes, un hospital o el Centro Elizabeth House que está en nuestro campus. Nosotros prestamos servicios completos las 24 horas.

Le damos importancia suprema a proveer cuidados que sean compasivos E innovadores. Somos de las pocas instalaciones del país que investigan y desarrollan prácticas de cuidado y tratamientos.

Nuestros servicios están cubiertos por Medicare, Medicaid y planes de seguros privados. Gracias a la generosidad de nuestros donantes podemos proveer servicios a los pacientes que los necesitan.

**Four Seasons es una organización sin fines de lucro, sumamente comprometida con servir a la comunidad, mediante el cumplimiento de su misión de *co-crear la experiencia del cuidado*.**

# **Siempre estamos disponibles...**

para responder preguntas, atender sus necesidades o para proveer cuidado y apoyo. Habrá un(a) enfermero(a) disponible para responder a sus preguntas o inquietudes, las 24 horas del día, los siete días a la semana. Si necesita asistencia, apoyo u orientación telefónica, o si desea concertar una visita de enfermería, póngase en contacto con nosotros:

## **866-466-9734**