



Ingreso al UWMC

Qué esperar

En esta sección:

- **Información sobre la admisión**
- **Información sobre el seguro**
- **Hoja de planificación**
- **¿Qué preguntas debo formular?**
- **¿Quién puede ayudarnos a mí y a mi familia en este proceso?**

Le pedirán que proporcione la misma información muchas veces: a partir del momento de la admisión, durante todo el tratamiento y hasta el momento de regresar al hogar.

Tenga paciencia con esta parte del proceso. Y trate de mantener la información básica en algún lugar donde pueda encontrarla con facilidad cada vez que la necesite.

~ Consejero de Pacientes



Para su seguridad, se le pedirá que proporcione la misma información muchas veces a lo largo de la estadía en el hospital.

Información sobre la admisión

Cuando llegue, recibirá mucha información. Es mucho para procesar, ya sea que se encuentre en el UWMC y haya sido admitido a rehabilitación, o si llega de otro hospital.

También hay mucho que hacer. Es posible que tenga que llenar documentación, proporcionar información de médicos referentes o someterse a exámenes médicos. Es posible que se deba evaluar la verificación de requisitos para las opciones de tratamiento.

- No es necesario que procese toda esta información de inmediato. Es normal sentirse abrumado por el enfoque del equipo de rehabilitación a la atención y la experiencia misma de rehabilitación. Para la mayoría de las personas, es mejor hacer las cosas paso a paso.
- Considere la posibilidad de nombrar a un miembro de la familia o amigo de confianza que pueda comunicarse con el equipo de atención cuando tengan preguntas o inquietudes en el caso de que usted no se encuentre en condiciones o no se sienta con ánimos para hablar.
- Siéntase libre de hacer preguntas sobre su lesión o sobre el proceso de la enfermedad, y sobre qué puede esperar en la unidad de rehabilitación. Si no entiende algo que se le haya explicado o hecho, haga preguntas hasta que lo entienda.
- Use el sistema que más le convenga para llevar un registro y organizar grandes cantidades de información que recibirá durante la estadía.
- Hay que completar mucha documentación para la admisión. En ese momento, deberá responder preguntas sobre su historial de salud y otros tipos de preguntas; además, le revisarán los signos vitales. La información que suministre ayudará al equipo de atención a elaborar el plan adecuado para usted.

Esta primera fase de la atención se denomina **fase de evaluación**. Desde el principio, se le pedirá que reflexione sobre **sus** metas de rehabilitación: ¿Qué desea lograr **usted** para poder sentirse más independiente?

También le alentaremos a organizar un grupo de apoyo conformado por familiares y amigos para que puedan ayudarle mientras se encuentre en la unidad de rehabilitación y cuando salga del hospital. Consulte las secciones “Su plan de atención y el establecimiento de metas” (página 27) y “Apoyo” (página 33). Allí, encontrará ayuda para estas fases de la atención.

Información sobre el seguro

Si aún no ha investigado sus opciones de seguro, sería de utilidad que lo haga lo antes posible. Al igual que muchas personas, es posible que usted tenga más de un proveedor de seguro o aseguradora para coordinar los pagos de la atención. Además del seguro de salud general, es posible que también cuente con seguro dental, un plan de atención de la visión o un seguro por discapacidad.

A continuación, incluimos algunas preguntas relacionadas con el seguro de las que seguramente deseará obtener respuesta:

- **¿Tiene mi seguro *proveedores preferidos* que pueden proporcionarme servicios?** Deberá comunicarse con sus compañías de seguros para averiguar si tienen una lista de proveedores preferidos que puedan proporcionarle una mejor cobertura financiera para la atención.
- **¿Cuál es el *deducible*?** El deducible es el monto que usted paga antes de que pague el seguro.
- **¿Cuál es el *desembolso*?** El desembolso puede ser una combinación del deducible, los copagos y el monto que pague por elementos que no están cubiertos por el seguro.
- **¿Tiene la compañía de seguros una *cláusula de exceso de pérdida*?** La cláusula de exceso de pérdida es un tipo de seguro que proporciona cobertura para ciertos beneficios cuando el total de los reclamos durante un tiempo específico excede un monto específico. La mayoría de las veces, esta cláusula especifica el monto máximo que el seguro pagará por un tipo de cobertura o servicio en particular.
- **¿Ofrece el seguro *administración de casos*? ¿Qué se proporciona y qué hace por mí?** La administración de casos es un enfoque de prestación de servicios. El enfoque supone que los pacientes que tienen necesidades múltiples y complejas necesitarán servicios por parte de varios proveedores. La meta es lograr una prestación de servicios sin fallas. Consulte con la compañía de seguros, ya que cada una de ellas tienen un enfoque algo diferente.

- **¿Cubre el seguro la *atención en el hogar*? Si ese es el caso, ¿qué tipos de terapias y atención están cubiertas para la atención en el hogar (por ejemplo, terapia del habla, atención de enfermería, terapia física, terapia ocupacional, etc.)?** Los servicios de atención en el hogar pueden incluir servicios de farmacia de alta tecnología, atención profesional especializada, atención de asistentes médicos, *cuidado de custodia* (atención no profesional de ayuda para las actividades de la vida diaria como bañarse y preparar comida), equipo médico en el hogar, apoyo comunitario o cuidado de hospicio.
- **¿Cubre el seguro *equipo médico*?** Es posible que necesite alquilar o comprar equipo médico. A medida que se acerque la fecha de salida del hospital, hable con los miembros del equipo sobre sus necesidades con respecto al equipo médico.

Estas son otras preguntas que seguramente deseará que le respondan:

- **¿Cubre el seguro la *rehabilitación para pacientes hospitalizados*?**
- **¿Existe un *monto máximo* autorizado para la rehabilitación de pacientes hospitalizados?**
- **¿Existe algún límite para la *duración de la estadía*?
¿Cuántos días de hospitalización o permanencia en el hospital cubre el seguro?**
- **¿Cuáles son los *criterios* que debo satisfacer para reunir los requisitos para recibir atención como paciente hospitalizado?**
- **¿Debo tener una *referencia* para poder permanecer en la unidad de rehabilitación? En caso afirmativo, ¿de quién?**

Consulte la sección “Asuntos financieros” (página 43) para obtener más información sobre el seguro médico y las opciones de seguro de ingresos.

Hoja de planificación

A algunas personas les gusta planificar mediante una herramienta como esta hoja de planificación. Úsela para registrar sugerencias del personal y de otras personas, sus propias ideas y la información de contacto.

¿Qué necesito y cómo lo obtengo?

Necesidad	Sugerencia	Su idea	¿A quién me dirijo?
Atención personal			
Asuntos comerciales			
Asuntos sociales			

¿Quién puede ayudarnos a mí y a mi familia en este proceso de ingreso?

Todos planificamos y buscamos ayuda de distintas maneras. Primero, **usted** debe ayudar en el proceso de recuperación y rehabilitación. Tómese el tiempo para comprender qué es lo que necesita. A menudo, no suele ser un momento adecuado para tener las ideas claras. No importa. Haga lo mejor que pueda y sepa que puede cambiar de idea sobre lo que es importante, sobre sus metas e incluso sobre quiénes pueden ayudarle. (Consulte la sección “Apoyo” en la página 33).

Un consejo de un expaciente es pedirles a los demás que le den su mejor idea. Esto reduce la cantidad de ideas que tiene que filtrar. Por supuesto, algunas personas pueden procesar de mejor manera cuando tienen la posibilidad de considerar una amplia variedad de ideas.

Puede consultar a los siguientes profesionales para obtener ayuda adicional:

- El **psicólogo de rehabilitación** tiene años de experiencia en la ayuda de pacientes que se encuentran en situaciones como la suya. Están capacitados para ayudarle en este proceso.
- El **trabajador social** puede ayudarle a planificar el alta. (Consulte la sección “Atención después del alta” en la página 49).

¿Qué preguntas debo formular?

Suele ser difícil saber qué preguntas formular. Puede preguntar a otras personas qué tipo de información es importante para ellos. Puede serle de utilidad recurrir a un torbellino de ideas en relación con una lista de temas (por ejemplo, atención en el hogar, transporte, apoyo y formularios legales). En *Rehabilitación y asuntos relacionados*, hemos intentado recopilar la mayor cantidad de información posible que podría necesitar.

Es posible que desee formular preguntas sobre los siguientes temas:

- Qué esperar de la atención y la vida en la unidad de rehabilitación.
- El proceso de su enfermedad o lesión, y de qué manera les afectará a usted y a su familia.
- Todo lo que no entienda. De esta manera puede convertirse en experto de su atención y tomar las mejores decisiones para usted y su familia.
- Los recursos ofrecidos por el personal, por los expacientes, las compañías de seguro y la red pueden ayudar a su recuperación.
- La manera de proporcionar la información. Queremos proporcionarle información de la manera que usted prefiera recibirla: *a través de lectura* (material escrito), *con imágenes* (videos u observando a alguien) o *con acciones* (demostraciones).

Si piensa en alguna pregunta cuando no haya nadie cerca que pueda responderle, escríbala, regístrela o pídale a alguien que la escriba para usted. Si tenía alguna pregunta que olvidó formular, pregunte más tarde cuando la recuerde.

¿Preguntas?

Sus preguntas son importantes. Si tiene preguntas o inquietudes, hable con su médico, enfermera u otro proveedor de atención a la salud.

Mientras usted sea un paciente de la Unidad de Rehabilitación para Pacientes Hospitalizados (Inpatient Rehab Unit), llame al: 206-598-4800

Después de recibir el alta, llame al proveedor de atención primaria o a la Clínica de Rehabilitación (Rehabilitation Clinic) del UWMC al: 206-598-4295

Entry to UWMC

What to expect

In this section:

- ***Admission Information***
- ***Insurance Information***
- ***Planning Worksheet***
- ***What questions should I ask?***
- ***Who can help me and my family with this process?***

You will be asked for the same information many times – from the time you are admitted, throughout your course of treatment, up until the time you go home.

Be patient with this part of the process. And, try to keep the basic information somewhere where you can find it every time you need it.

~ Patient Advisor



For your safety, you will be asked for the same information many times during your hospital stay.

Admission Information

You will receive a lot of information when you arrive. It is a lot to digest, whether you are already at UWMC and recently admitted to rehab, or you came from another hospital.

There is also a lot to do. You may need to fill out paperwork, provide required information from referring doctors, and/or have medical tests done. Your eligibility for treatment options may need to be assessed.

- You do not have to process all of the information at once. It is normal to be overwhelmed by the rehab team approach to care and the rehab experience. Most people find it works best just to take things one step at a time.
- Think about naming one person – a trusted family member or friend – for the care team to communicate with when they have questions or concerns and you are not available or don't feel up to talking.
- Feel free to ask questions about your injury or disease process, and about what to expect on the rehab unit. If there is anything that is explained or done that you do not understand, ask questions until you understand.
- Use a system that works for you to keep track of and organize the large amounts of information you will receive during your stay.
- There is a lot of admission paperwork. When you are admitted, you will answer questions about your health history, have your vital signs checked, and answer many other questions, too. The information you supply helps your care team start to create a plan of care for you.

This first stage of your care is called the **assessment phase**. From the beginning, you will be asked to think about **your** rehab goals: What do **you** want to accomplish so that you feel more independent?

We will also encourage you to start putting together a supportive group of family and friends who can help you while you are in the rehab unit and after you leave the hospital. See “Your Plan of Care and Setting Goals” (page 27) and “Support from Others” (page 33) for help with these parts of your care.

Insurance Information

If you have not already researched your insurance options, it will be helpful to do so as soon as possible. Like many people, you may have more than one insurance provider or carrier to coordinate payments for your care. Besides general health insurance, you may also have dental insurance, a vision care plan, or disability insurance.

Here are some insurance-related questions you will want answers to:

- **Does my insurance have *preferred providers for service*?** You will need to contact your insurance company(s) to find out if they have a list of preferred providers that will give you better financial coverage for your care.
- **What is my *deductible*?** The deductible is what you pay before the insurance pays.
- **What is my *out-of-pocket expense*?** Out-of-pocket expense can be any combination of your deductible, co-pays, and how much you pay for items not covered by your insurance.
- **Does my insurance company have a *stop-loss clause*?** A stop-loss clause is a type of insurance that provides coverage for certain benefits when total claims during a specified period exceed a specified amount. Most times, this clause specifies the most that the insurance will pay for a particular type of coverage or service.
- **Does my insurance offer *case management*? What is provided and what does it do for me?** Case management is a service delivery approach. The approach assumes that patients with complex and multiple needs will need services from a range of providers. The goal is to achieve seamless service delivery. Check with your insurance company, as each one takes a slightly different approach.

- **Does my insurance cover *home care*? If so, what type of therapies and care are covered for home care (such as speech therapy, nursing care, physical therapy, occupational therapy, etc.)?** Home care services may include high-tech pharmacy services, skilled professional care, paraprofessional care, *custodial care* (non-medical care to help with activities of daily living such as bathing and preparing food), home medical equipment, community support, and/or hospice care.
- **Does my insurance cover *medical equipment*?** You may need to rent or buy medical equipment. As you get closer to the date when you will leave the hospital, talk with your team members about your medical equipment needs.

Other questions you will want to ask include:

- **Does my insurance cover *inpatient, hospital-based rehabilitation care*?**
- **Is there a *maximum dollar amount* allowable for inpatient rehabilitation care?**
- **Is there a *limit to the length of stay*, or how many days will my insurance cover my inpatient or hospital stay?**
- **What *criteria* does one have to meet to qualify for inpatient rehabilitation care?**
- **Does there have to be a *referral* for me to be in a rehabilitation care unit? If so, from whom?**

See “Financial Issues” (page 43) for more details about medical insurance and income insurance options.

Planning Worksheet

Some people like to plan using a tool like this worksheet. Use it to record suggestions made by staff and others, your own ideas, and contact information.

What Do I Need, and How Do I Get It?

Need	Suggestion	Your Idea	Who do I turn to?
Personal Care			
Business Issues			
Social Issues			

Who can help me and my family with this entry process?

We all plan in different ways and seek support in different ways. First, **you** must help with the recovery and rehabilitation process. Take time to get clear about what you want. This is often not an easy time to be clear. That's OK. Do the best you can and know that you can change your mind about what is important, what your goals are, and even about who can help you. (See "Support from Others," page 33.)

One tip from a former patient is to ask others for their one best idea. This decreases the amount of ideas you have to filter through. Of course, some people process best when they review a range of ideas.

For extra help, you may want to talk with these professionals:

- A **rehab psychologist** has years of experience helping patients in situations that are like yours and is trained to help you with this process.
- A **social worker** can help you with planning for discharge. (See “Care After Discharge,” page 49.)

What questions should I ask?

It can be hard to know what questions to ask. It is OK to ask others what information they think is important. It may help to brainstorm a list of topics (such as home care, transportation, support, and legal forms). We have tried to fill *Rehab and Beyond* with much of the information you might need.

You might want to ask questions about:

- What to expect about your care and living on the rehab unit.
- Your disease process or injury and how it will affect you and your family.
- Anything you do not understand. This is how you can become an expert on your care and make the best decisions for you and your family.
- Resources from staff, former patients, insurance companies, and the Internet to help your recovery.
- The ways information can be given. We want to give information in the way you prefer to receive it – *reading* (written materials), *seeing* (videos or watching someone), or *doing* (demonstrations).

If you think of a question when no one who can answer it is around, write it down, record it, or ask someone else to write it down for you. If you had a question and forgot to ask it, please ask later when you remember it.

Questions?

Your questions are important. Talk to your doctor, nurse, or other health care provider if you have questions or concerns.

While you are a patient on Inpatient Rehab, call:
206-598-4800

After discharge, call your primary care provider or UWMC's Rehabilitation Clinic: 206-598-4295