

Dear Hospice Family:

Welcome to Central Washington Hospital Hospice Services. The Hospice Team is here to assist you in achieving maximum comfort and quality of life, as well as helping you to meet your personal goals. In order to help this process work smoothly, we have outlined the following information for your use. Should you have questions about situations not outlined below, please feel free to ask your primary Hospice nurse, or call the Hospice office at 665-6049.

SKILLED SERVICES PROVIDED UNDER THE HOSPICE PROGRAM

Nursing Visits:

Your primary registered nurse will schedule regular visits to your home to provide physical assessments and help you with any physical problems, which you may be experiencing. Your nurse may also provide information, instruction and skilled nursing care as needed. The primary nurse works to coordinate services of all team members and serves as a liaison with your physician. The frequency of visits scheduled for you will depend on your needs/desires and thus may be quite frequent some times and less so at others. Should you feel you need a visit at a time when one is not scheduled, or have a question you need to ask the nurse you feel cannot wait until the next scheduled visit, there is a 24-hour nursing on-call system you can call:

Monday - Friday 8:00 a.m. - 4:30 p.m. - call 665-6049 (not holidays)
and ask for the Hospice Nurse.

ALL OTHER HOURS, INCLUDING HOLIDAYS – call 1-800-267-7939.

This 24-hour answering service will contact the on-call nurse who will return your call.

Medical Social Services:

A Social Worker is available to provide counseling. This may be grief counseling, financial counseling, or another type of counseling related to your situation and needs.

Pastoral Services:

A master's prepared spiritual counselor is available to act as a liaison with your clergy, and/or provide spiritual counseling appropriate to your needs/desires. This is non-denominational and is an optional service available to you.

Physician Services, Hospitalization, and Continuous Skilled Home Care:

Your attending physician directs the medical treatment plan and orders any changes in that plan when needed. The Medical Director (a physician) is available to your attending physician and the Hospice staff to provide additional advice and assistance 24 hours a day.

For those on the Medicare Hospice Benefit, traditional Medicare benefits still continue to pay the attending and non-Hospice physician fees while you are on the Hospice program. Hospice, however, covers any Hospice related physician consult ordered, and Hospice-approved hospital admissions. If for any reason you feel that Hospitalization is necessary, it is required you contact the Hospice nurse. Hospitalization services are provided when necessary, but must be pre-authorized by Hospice. Hospice would not be liable for hospital costs resulting from an unauthorized hospital admission. Continuous skilled home care is also available in a crisis period for acute symptom management.

The Medicare/Medicaid Hospice Benefit covers two levels of inpatient care:

1. Respite care - for relief of the patient's caregivers (5 consecutive days in each benefit period), and
2. General inpatient care for symptom management which cannot be provided in other settings

For those on private insurance benefits, hospitalization costs are covered as outlined by your private insurance benefits.

Therapy Services:

Services of therapists from Speech Therapy, Physical Therapy, Occupational Therapy, and a Registered Dietitian are available should they be needed as determined by the plan of care. Referrals to these therapeutic services will be arranged through the primary Hospice nurse.

NON-SKILLED SERVICES AVAILABLE

Home Health Aide:

Home Health aides are available to help with such things as personal hygiene (i.e., baths, shampoo), linen changes, etc. on an intermittent basis. The primary nurse can make arrangements for you to receive this assistance if such service is needed.

Hospice Volunteers:

Trained volunteers in the Hospice program are also available to assist you and/or your family members. Many times this may take the form of a friendly visitor who can stop by and sit with the patient while the caregiver gets out for a short while, thus affording a "respite" for the caregiver while providing company and assistance for the patient. Many of these volunteers have experienced situations in their own lives, which are similar to what you are experiencing, and can often lend immense support and understanding as a friend and sounding board. Volunteers may also be available for transportation or running occasional errands. Again, the primary nurse or MSW will arrange for assistance from the Hospice volunteers.

OTHER SERVICES AVAILABLE THROUGH THE HOSPICE PROGRAM

Medications/Durable Medical Equipment/Supplies Related to the Terminal Illness:

The following is new section to add under "Other Services Available..."

Medications for symptom management and pain relief will be provided by Hospice through our CWH Professional Pharmacy. Necessary durable medical equipment (walkers, hospital beds, etc.) through Norco and medical supplies needed are also provided under the Hospice Medicare/Medicaid benefit. Most private insurance benefits also cover the cost of these items and we will be happy to assist you with this information.

Your Hospice team will help identify your needs, order your medications and arrange for equipment delivery. If, however, you feel there is a need which has not been met, please contact the nurse to discuss the situation. ***All equipment rentals/purchases must receive prior approval from Hospice to be covered under the benefit and Hospice will not be liable for these costs without prior approval.***

WHO PAYS FOR HOSPICE

Hospice receives a per diem (daily) payment from Medicare/Medicaid, which allows us to cover staff visits, medications, supplies, equipment and necessary tests or procedures in order to provide comfort care. Private Insurance benefits *may* cover Hospice. We can assist you in checking coverage but recommend you call the insurance company for benefit information. Always talk to your Hospice nurse or social worker if you have questions or need clarification.

Thank you.



SERVICIOS DE HOSPICIO

Estimada familia de Hospicio:

Bienvenidos a los Servicios de Hospicio del Central Washington Hospital. El equipo de hospicio está aquí para ayudarlos a lograr la comodidad máxima y la mejor calidad de vida, al igual que para ayudarlos a cumplir con sus objetivos personales. A fin de ayudar a que este proceso funcione sin complicaciones, hemos detallado la siguiente información para usted. Si tienen preguntas sobre situaciones que no se detallan a continuación, siéntanse en la libertad de preguntar a su enfermera primaria de Hospicio, o llamar a la oficina de Hospicio al 665-6049.

SERVICIOS ESPECIALIZADOS QUE SE PROPORCIONAN BAJO EL PROGRAMA DE HOSPICIO

Visitas de enfermería:

Su enfermera primaria registrada fijará visitas periódicas a su hogar para hacer evaluaciones físicas y ayudarlos con cualquier problema físico que puedan estar experimentando. Su enfermera podrá también proporcionarle información, instrucción y atención de enfermería especializada, según sea necesario. La enfermera primaria trabaja para coordinar servicios de todos los miembros del equipo, y sirve como vínculo con su médico. La frecuencia de las visitas fijadas para ustedes dependerá de sus necesidades o deseos, y por eso pueden ser bastante frecuentes algunas veces, y menos frecuentes otras. Si sienten que necesitan una visita en un momento en el cual no tienen una fijada, o si necesitan hacer una pregunta a la enfermera que no pueden esperar hasta la próxima visita fijada, hay un sistema de guardias de enfermería durante las 24 horas al cual pueden llamar:

Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. – llamar al 665-6049 (excepto los días feriados)
y preguntar por la enfermera de Hospicio

EN CUALQUIER OTRO HORARIO, INCLUYENDO DÍAS FERIADOS – llamar al 1-800-267-7939.

Este servicio de respuesta las 24 horas se pondrá en contacto con la enfermera de guardia, quien devolverá su llamada.

Servicios sociales médicos:

Un Trabajador Social está disponible para brindar orientación. Esta puede ser orientación por una profunda pena, orientación financiera u otro tipo de orientación relacionada con su situación y sus necesidades.

Servicios pastorales:

Un consejero espiritual con licenciatura está disponible para actuar como vínculo con su clérigo, y/o proporcionar orientación espiritual adecuada a sus necesidades y deseos. Esto es sin denominación y es un servicio opcional que está a su disposición.

Servicios de médico, hospitalización y atención especializada permanente en el hogar:

Su médico de cabecera dirige el plan de tratamiento médico y ordena cualquier cambio en ese plan cuando es necesario. El Director Médico (un médico) está a disposición de su médico de cabecera y del personal de Hospicio para proporcionar asesoramiento y asistencia adicionales durante las 24 horas del día.

Para aquéllos que estén bajo el beneficio de hospicio de Medicare, los beneficios tradicionales de Medicare continúan pagando las tarifas del médico de cabecera y de los médicos que no sean de Hospicio mientras ustedes se encuentren en el programa de Hospicio. El Hospicio, sin embargo, cubre cualquier consulta médica ordenada relacionada con el Hospicio, y admisiones en el hospital aprobadas por el Hospicio. Si por cualquier razón sienten que es necesaria una hospitalización, es preciso que se pongan en contacto con la enfermera de Hospicio. Los servicios de hospitalización se proporcionan cuando son necesarios, pero deben estar previamente autorizados por el Hospicio. El Hospicio no será responsable de los costos de hospital que sean consecuencia de una admisión no autorizada al hospital. También está disponible la atención permanente especializada en el hogar, en un período de crisis, para el manejo de síntomas graves.

Los beneficios de hospicio de Medicare/Medicaid cubren dos niveles de atención a pacientes internos:

1. Atención de descanso - para aliviar a los cuidadores del paciente (5 días consecutivos en cada período de beneficio), y
2. Atención general de pacientes internados para manejo de síntomas que no puede proporcionarse en otros entornos

Para aquéllos cubiertos por beneficios de seguros privados, los costos de hospitalización están cubiertos según lo detallado en sus beneficios de seguro privados.

Servicios de terapia: Están disponibles los servicios de terapeutas de Terapia del habla, Fisioterapia, Terapia ocupacional y un dietista registrado, en caso de que sean necesarios según lo determine el plan de atención. Los pases a estos servicios terapéuticos serán arreglados a través de la enfermera primaria de Hospicio.

SERVICIOS DISPONIBLES NO ESPECIALIZADOS

Ayudante de salud:

Los ayudantes de salud están disponibles para ayudar con cosas tales como la higiene personal (es decir, para bañar, lavar el cabello), cambio de ropa de cama, de manera intermitente. La enfermera primaria puede hacer arreglos para que ustedes reciban esta asistencia en caso de que dichos servicios sean necesarios.

Voluntarios de hospicio:

También hay voluntarios capacitados a su disposición en el programa de Hospicio para ayudarlos a ustedes y a sus familiares. Muchas veces, esto puede hacerse en la forma de un visitante amistoso que puede pasar por su casa, y sentarse con el paciente mientras el cuidador sale un rato, permitiendo así un "alivio" al cuidador, mientras ofrece compañía y ayuda al paciente. Muchos de estos voluntarios han vivido situaciones similares a las que ustedes están viviendo, y a menudo pueden ofrecer un apoyo y comprensión inmensos, como amigos y como portavoces. Los voluntarios estarán también a su disposición para ofrecer transporte o para hacer mandados ocasionales. Nuevamente, la enfermera primaria o el trabajador social (MSW) arreglarán la asistencia de voluntarios de Hospicio.

OTROS SERVICIOS DISPONIBLES A TRAVÉS DEL PROGRAMA DE HOSPICIO

Medicamentos/Equipo médico duradero/Suministros relacionados con la enfermedad terminal:

Los medicamentos para el manejo de síntomas y el alivio del dolor serán proporcionados por el Hospicio a través de la farmacia profesional del CWH. Equipo médico duradero necesario (andadores, camas de hospital, etc.) a través de Norco y los suministros necesarios también se proporcionan bajo el beneficio de Hospicio de Medicare/Medicaid. La mayoría de los beneficios de seguro privados también cubren el costo de estos artículos y con gusto lo ayudaremos con esta información.

Su equipo de Hospicio ayudará a identificar sus necesidades, ordenar sus medicamentos y disponer la entrega del equipo. Sin embargo, si sienten que hay una necesidad de la cual no se han ocupado, pónganse en contacto con la enfermera para comentarle la situación. ***Todos los alquileres/compras de equipo deben recibir antes la aprobación del Hospicio para que sean cubiertos bajo el beneficio y el Hospicio no sea responsable de estos costos sin la aprobación previa.***

QUIÉN PAGA POR EL HOSPICIO

El Hospicio recibe un pago por día de Medicare/Medicaid, que le permite cubrir las visitas de personal, los medicamentos, suministros, equipo y pruebas o procedimientos necesarios para proporcionar cuidados paliativos.

Los beneficios de seguro privado *podrían* cubrir la atención de Hospicio. Podemos ayudarlo a verificar la cobertura pero le recomendamos que llame a la compañía de seguros para obtener información sobre los beneficios. Siempre hablen con su enfermera o trabajador social de Hospicio si tienen preguntas o necesitan una aclaración.

Gracias.