

¡Hable!

Para prevenir errores en su atención médica, se invita a los pacientes a hablar y hacer uso del programa...

¡Hable!

The Joint Commission es la entidad de salud acreditada más grande de los Estados Unidos que trabaja en la promoción de la calidad y la seguridad.

Ayudando a que las organizaciones de atención médica ayuden a sus pacientes

Ayude a Evitar Errores en su Atención Médica

Servicios de laboratorio

Todos participan en hacer que el cuidado de la salud sea seguro. Esto incluye médicos, enfermeras, técnicos de laboratorio, flebotomistas (profesional que se dedica a tomar muestras de sangre) y otros profesionales del cuidado de la salud. Las organizaciones del cuidado de la salud en todo el país están trabajando para hacer que la atención sea más segura. Usted puede hacer que su atención sea más segura participando activamente como miembro informado de su equipo médico.

El programa "Hable" está patrocinado por The Joint Commission, que está de acuerdo en que los pacientes deben participar en su propia atención médica. Estos esfuerzos por incrementar la participación y consciencia de los consumidores cuentan con el apoyo de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid.

El programa le proporciona consejos sencillos acerca de cómo puede hacer para lograr que su experiencia relacionada con el cuidado de su salud sea buena. Las investigaciones demuestran que los pacientes que toman parte en las decisiones acerca de su salud tienen mayores probabilidades de recuperarse más rápido. Para prevenir errores en su atención médica, se invita a los pacientes a hablar y hacer uso del programa "Hable."

Pregunte si tiene dudas o preocupaciones. Si aún así no entiende, vuelva a preguntar. Es su cuerpo y usted tiene derecho a saber lo que le harán.

- Su salud es importante. No se avergüence si no entiende algo de lo que le dice el médico, la enfermera o cualquier otro profesional que le atienda.
- No tema preguntar acerca de su seguridad, la calidad o el tiempo que tardarán en darle los resultados.
- No tema decirle a la persona que le atiende si cree que le está confundiendo con otro paciente.

Preste atención a los cuidados que recibe. Asegúrese de estar obteniendo el examen o el tratamiento correctos, por parte de los profesionales de la salud apropiados. No dé nada por sentado.

- Diga a la enfermera, médico, técnico de laboratorio, flebotomista o cualquier otro profesional de la atención médica si algo no le parece correcto.
- No tema decirle al personal que le atiende si cree que están a punto de hacerle el examen equivocado. Por ejemplo, si se supone que van a hacerle una “prueba de potasio” y el profesional del cuidado de la salud dice que le hará un “panel químico,” pregunte. Pida a su médico una copia de la orden para las pruebas de laboratorio.
- Las personas que le atienden deben presentarse con usted. Revise que tengan sus tarjetas de identificación.
- Asegúrese de que quienes lo atiendan se laven las manos. Lavarse las manos es la forma más importante de prevenir infecciones. No tema recordarles a los médicos, enfermeras u otros profesionales del cuidado de la salud que lo hagan.
- Los profesionales del cuidado de la salud deben usar guantes cuando toman muestras de sangre. No tema mencionarlo si no los están usando.
- Pregunte al profesional del cuidado de la salud si no entiende lo que están haciéndole.
- Asegúrese de que el laboratorio revise su identificación pidiéndole repetir su nombre completo. También pueden preguntarle su fecha de cumpleaños o alguna otra información para identificarlo.

- Asegúrese de que su muestra esté etiquetada con su nombre completo y cualquier otra información que sirva para identificarle. Asegúrese de que esto se haga cuando se tome la muestra.
- Revise que el contenedor con su muestra esté sellado. Asegúrese de que esté sellado al momento de tomar la muestra. ¿Colocan la muestra en una bolsa especial marcada como bolsa para muestra que presenta un riesgo biológico? Esto ayuda a prevenir que se coloque la etiqueta equivocada en el contenedor. También ayuda a evitar que el contenedor se rompa o se confunda con otras muestras.
- Si se le va a realizar una transfusión, asegúrese de que la enfermera haya revisado su identificación antes de comenzar.

Aprenda todo lo relacionado con sus exámenes médicos. Investigue acerca de su diagnóstico. Investigue acerca de su tratamiento.

- Pregunte a su médico por qué escogió ese laboratorio en particular.
- Prepárese para el examen haciendo preguntas. Por ejemplo, pregunte si hay algún alimento, bebida o medicamento que no deba tomar antes de la prueba.
- Anote la información que el médico le proporcione. Pregunte a su médico si cuenta con alguna información escrita con la que usted pueda quedarse.
- Averigüe cuáles fueron sus resultados. Los mejores lugares para conseguir información, incluida información escrita o folletería, son su médico y su farmacia.
- Lea todos los formularios médicos. Asegúrese de comprenderlos antes de firmarlos. Si no entiende algo, pida a su médico o enfermera que se los expliquen.

Pídale a un familiar o amigo en quien confíe que sea su intercesor (consejero o defensor).

- Su intercesor puede hacer preguntas que es posible que a usted no se le ocurran, debido a que se encuentra en una situación de estrés.

- Pida a esta persona que vaya con usted al laboratorio o al consultorio del médico. Si se le interna en un hospital, pídale que se queden con usted, incluso si tienen que pasar ahí la noche. Su intercesor puede asegurarse de que se le proporcionen los exámenes, medicamentos y tratamiento correctos.
- Su intercesor puede ayudarle a recordar las respuestas a preguntas que ya haya planteado. Puede hablar por usted en caso de que se encuentre imposibilitado para hacerlo.
- Revise los formularios médicos con su intercesor antes de firmarlos. Asegúrese de que los dos comprendan exactamente lo que están por aceptar.
- Asegúrese de que su intercesor entienda los cuidados que necesitará cuando vuelva a casa. Su intercesor debe saber qué síntomas tiene que buscar en caso de que su condición empeore. También debe saber a quién llamar para pedir ayuda.

Conozca los resultados de sus exámenes de laboratorio.

- Antes de salir del laboratorio, pregunte acerca del seguimiento. ¿Cuándo estarán listos los resultados del laboratorio? ¿Cómo le informarán de los resultados? Por ejemplo, si hubiera un resultado anormal, ¿llamarían a su médico por teléfono? ¿Le llamarían a usted? ¿O le enviarán los resultados por correo postal o electrónico?
- Averigüe cómo puede obtener una copia de los resultados del laboratorio.
- No suponga que no recibir noticias indica que todo está bien. Pregunte siempre cómo le enviarán los resultados a usted y a su médico. Es muy importante obtener los resultados rápidamente.
- Pida un número de teléfono al que pueda llamar en caso de que usted o su médico tengan alguna pregunta.

Utilice un laboratorio que se haya revisado cuidadosamente. Por ejemplo, The Joint Commission visita los laboratorios para ver si cumplen con los estándares de calidad de The Joint Commission.

- Infórmese acerca de lo que implica el examen de laboratorio. ¿Con cuánta frecuencia llevan a cabo el examen que usted necesita?

- Si puede elegir entre más de un laboratorio, pregunte a su médico cuál tiene el mejor récord en seguridad y exactitud.
- Visite Quality Check, en www.qualitycheck.org, y averigüe si un laboratorio u otras organizaciones de salud están “acreditadas.” El hecho de que estén acreditadas significa que estas organizaciones se rigen por normas que buscan lograr la seguridad del paciente y elevados estándares de calidad.

Participe en todas las decisiones sobre su tratamiento. Usted es el centro del equipo de atención médica.

- Usted y su médico deben estar de acuerdo precisamente sobre lo que se hará a cada paso de su atención.
- Conozca a las personas que se encargarán de usted y cuánto tiempo durará el tratamiento. Pregunte cómo debe sentirse.
- Comprenda que más pruebas o más medicamentos no siempre serán lo mejor para usted. Pregunte al médico cómo le ayudará un nuevo examen o medicamento.
- Pida copias de los resultados de todos los exámenes de laboratorio. Muéstreselas al equipo que le atiende. Esto les proporcionará una mejor información sobre su historia médica.
- No tema pedir una segunda opinión después de sus exámenes de laboratorio. Si no está seguro acerca del mejor tratamiento para su condición, hable con uno o dos médicos más. Entre más información tenga acerca de todos los tipos de tratamiento disponibles, mejor se sentirá con respecto a las decisiones que tome.
- Pida hablar con otras personas que hayan tenido el mismo problema o tratamiento que es posible que usted tenga. Es posible que le ayuden a prepararse para los días y semanas que se avecinan. Y podrían decirle lo que debe esperar qué les funcionó mejor a ellos.