

¡Hable!

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

Expresé Sus Preocupaciones Acerca de la Atención que se le Proporciona

Atención de salud conductista

¡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

Tanto los proveedores de servicio como su familia y usted mismo tienen un papel importante para mantenerlo a salvo. En todos los tipos de servicio, las personas se están esforzando para hacer de la seguridad una prioridad.

El programa "Hable" está patrocinado por The Joint Commission, que está de acuerdo en que los individuos deben participar en su propia atención médica conductual. Estos esfuerzos por incrementar la participación y conciencia de los consumidores también 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 conductual sea buena. Las personas que toman parte en las decisiones acerca de su atención tienen mayores probabilidades de vivir una experiencia positiva. Para ayudar a prevenir errores en su atención médica, se le invita a hablar y hacer uso del programa "Hable."

Pregunte si tiene dudas o preocupaciones. Si aún así no entiende, vuelva a preguntar.

- Su bienestar es importante. No se avergüence si no entiende algo de lo que le diga el personal que le atiende.
- No tema preguntar acerca de su seguridad.
- No tema decirle al personal que le atiende si cree que está a punto de recibir el medicamento equivocado.
- Informe al personal acerca de las intervenciones que le hayan servido en el pasado.
- Dígalos acerca de sus objetivos y sus deseos.

Preste atención a los cuidados que recibe. Asegúrese de obtener la atención adecuada, por parte de los profesionales correctos. No dé nada por sentado.

- Avise a un miembro del personal o al supervisor si algo no le parece correcto.
- Sepa a qué hora se le lleva generalmente su medicamento. Si no lo recibe, avise a un miembro del personal.
- Asegúrese de que el personal verifique su identidad. Asegúrese de que le pregunten su nombre antes de darle cualquier medicamento.

Aprenda acerca de su atención. Si un familiar o amigo necesita atención médica, investigue acerca de la atención que reciben. Entérese acerca del tratamiento o del plan de servicio.

- Pregunte al personal sobre los estudios que los califican para atenderle.
- Busque información acerca de su problema. Si un familiar o amigo necesita atención médica, investigue acerca del problema que tienen. Los mejores lugares para conseguir esta información son las personas que hayan pasado por experiencias similares, el personal de atención médica, la biblioteca, sitios Web respetables, grupos de apoyo y grupos de personas en las mismas condiciones.
- Anote la información que el personal le proporcione. Pregunte a algún miembro del personal si tienen información escrita con la que usted pueda quedarse.
- Lea todos los formularios. Asegúrese de comprenderlos antes de firmarlos. Si no entiende algo, pida a un miembro del personal que se lo explique.

Pídale a un familiar, amigo o colega 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.
- 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 de consentimiento para su atención con su intercesor antes de firmarlos. Asegúrese de que los dos comprendan exactamente lo que están por aceptar.
- Su intercesor debe saber qué buscar, en caso de que sus necesidades cambien. También debe saber a quién llamar para pedir ayuda.
- Pida al personal un número de teléfono en la comunidad, al que pueda llamar en caso de una crisis.

Debe saber qué medicamentos toma. Debe saber para qué son. Los errores en la administración de medicamentos son los más comunes en el área del cuidado de la salud.

- Pregunte por qué debe tomar cada medicamento. Pida la información por escrito, incluyendo la marca y los nombres genéricos. Pregunte acerca de los efectos secundarios de todos los medicamentos.
- Si no reconoce un medicamento, asegúrese de que sea suyo.
- Siempre que se le recete un medicamento nuevo, informe a sus médicos sobre cualquier alergia que tenga o de las reacciones negativas que haya tenido a otros medicamentos.
- Si toma muchos medicamentos, pregunte al médico o farmacéutico si es seguro tomarlos todos juntos. Haga lo mismo si se trata de vitaminas, hierbas y medicamentos sin receta.
- Asegúrese de poder leer lo que dice la receta escrita por el médico. Si no puede, es posible que el farmacéutico tampoco pueda.

Utilice los servicios de una organización que haya investigado previamente. Por ejemplo, The Joint Commission visita las organizaciones para ver si cumplen con los estándares de calidad de The Joint Commission.

- Pregunte si tienen experiencia en ayudar a personas como usted, con el mismo tipo de problema.
- Cuando llegue la hora de marcharse, pregunte acerca de los cuidados posteriores para la recuperación. Asegúrese de comprender cuáles son los siguientes pasos.
- Visite Quality Check, en www.qualitycheck.org, y averigüe si una organización está “acreditada.” El hecho de que esté acreditada significa que la organización se rige por normas que buscan lograr la seguridad del paciente y elevados estándares de calidad.

Participe en todas las decisiones sobre su atención: usted es el centro del equipo de atención.

- Usted y el personal deberán estar de acuerdo en los pasos a seguir y en el tiempo que se requerirá para su atención.
- Conozca a las personas que se encargarán de usted. Entérese de los objetivos o resultados de su atención.
- Hable acerca de sus objetivos personales.
- Si no está seguro acerca de cuál es la mejor atención para usted, busque una segunda opinión. Entre más información tenga acerca de todos los tipos de atención disponibles, mejor se sentirá con respecto a las decisiones que tome.