

¡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

Todos participan en hacer que el cuidado de la salud sea seguro. Eso incluye a médicos, enfermeras 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 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 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."

Ayude a Evitar Errores en su Atención Médica

Cuidados ambulatorios

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 atiendan.
- No tema preguntar acerca de su seguridad. Si le van a hacer una cirugía, pida al médico que marque el área en la que va a operar.
- No tema decirle a la enfermera o al médico si cree que se le está dando el medicamento o el tratamiento equivocado.
- 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. Siempre asegúrese de estar obteniendo el tratamiento correcto y los medicamentos indicados, por parte de los profesionales de la salud apropiados. No dé nada por sentado.

- Avise a su enfermera o al médico si algo no le parece correcto.
- 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 y enfermeras que lo hagan.
- Asegúrese de que tanto el médico como la enfermera revisen su identificación. Compruebe que lo hagan antes de darle su medicamento o su tratamiento.

Aprenda acerca de su enfermedad. Entérese sobre las pruebas médicas que se le harán. Entérese acerca de su plan de atención médica.

- Pregunte al médico acerca de cualquier capacitación especial o experiencia que le califique para tratar su caso en particular.

- Busque información acerca de su enfermedad. Los mejores lugares para conseguir esta información son su médico, su biblioteca, sitios Web respetables y grupos de apoyo.
- Anote la información que el médico le proporcione. Pregunte a su médico si cuenta con alguna información escrita con la que usted pueda quedarse.
- 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.
- Asegúrese de que sabe cómo trabaja cualquier aparato que se esté usando en su atención. Si tiene que usar oxígeno en casa, no fume ni permita que nadie fume cerca de usted.

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.
- Pídale a esta persona que le acompañe durante su tratamiento u operación. Su intercesor puede ayudar asegurándose de que se le proporcionen los medicamentos y tratamiento correctos.
- Su intercesor puede recordar las respuestas a preguntas que ya haya planteado. Puede hablar por usted en caso de que se encuentre imposibilitado para hacerlo.
- Asegúrese de que esta persona entienda la clase de atención médica que desea recibir. Asegúrese de que sepa lo que usted desea, en caso de que se presente una situación en la que tengan que conectarle a una máquina para mantenerle con vida o respecto a cualquier otra medida para salvarle la vida.
- Revise las formas de consentimiento para tratamiento con su intercesor antes de firmarlas. 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.

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. Pregunte sobre los medicamentos orales que deba tomar, antes de ingerirlos. Lea las etiquetas en las bolsas de fluidos intravenosos (IV). Si no está en condiciones de hacerlo, pida a su intercesor que lo haga.
- Si se le coloca una IV, pregunte a la enfermera cuánto tiempo tardará el líquido en terminarse. Indique a la enfermera si le parece que está goteando demasiado rápido o demasiado lento.
- Siempre que se le recete un medicamento nuevo, informe a sus médicos y enfermeras 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. Pida a alguien en el consultorio del médico que le imprima la receta.

Utilice un centro de atención ambulatoria, centro de cirugía, consultorio en el que se realicen procedimientos de cirugía, centro de diagnóstico por imágenes o cualquier otro tipo de organización para el cuidado de la salud que se haya revisado cuidadosamente. Por ejemplo, The Joint Commission visita los centros de atención ambulatoria para ver si cumplen con los estándares de calidad de The Joint Commission.

- Pregunte si la organización ha atendido antes a personas con su enfermedad o problema. ¿Con cuánta frecuencia llevan a cabo el tratamiento que usted necesita? ¿Qué atención especial proporcionan para ayudar a que los pacientes se recuperen?

- Si puede elegir entre más de un centro de atención ambulatoria, pregunte a su médico cuál proporciona la mejor atención para usted.
- Antes de salir de la institución, pregunte acerca de los cuidados posteriores, durante la recuperación. Asegúrese de comprender todas las instrucciones.
- Visite Quality Check, en www.qualitycheck.org, y averigüe si su centro de atención ambulatoria está “acreditado.” El hecho de que estén acreditados significa que el centro de salud se rige 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. Averigüe cuánto tiempo durará el tratamiento. Pregunte cómo debe sentirse.
- Comprenda que más tratamientos, pruebas o más medicamentos no siempre serán lo mejor para usted. Pregunte al médico cómo le ayudará el nuevo tratamiento, examen o medicamento.
- Guarde copias de sus registros médicos. Muéstreselas al equipo que le atiende. Esto les proporcionará una mejor información sobre su historia médica.
- No tema pedir una segunda opinión. Si no está seguro acerca del mejor tratamiento para su enfermedad, 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 recibido el mismo tratamiento u operación. 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.