

# ¡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**

**Atención médica en casa**

Todos participan en hacer que el cuidado de la salud sea seguro. Eso incluye a miembros de la familia, cuidadores, médicos y otros profesionales del cuidado de la salud. Las organizaciones del cuidado de la salud en casa, en todo el país, están trabajando para hacer que la atención sea más segura. Como paciente, 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 pacientes 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."

**P**regunte 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 profesional del cuidado de la salud que le atiende en su casa.
- No tema preguntar acerca de su seguridad.
- Revise la etiqueta de cualquier medicamento que se le envíe por correo a su casa. Asegúrese de que se trate del medicamento correcto, en la dosis que usted requiere.
- No tema decirle al profesional del cuidado de la salud en casa si cree que está a punto de recibir el tratamiento o el medicamento equivocado. O si tiene equipo que no cree que sea necesario.
- No tema decirle al profesional del cuidado de la salud que le atiende en casa si cree que le está confundiendo con otro paciente.

**P**reste atención a los cuidados que recibe. Asegúrese de estar obteniendo el tratamiento correcto y los medicamentos indicados por parte del profesional del cuidado de la salud apropiado. No dé nada por sentado.

- Avise al profesional del cuidado de la salud que le atiende en su casa si algo no le parece correcto.
- Las personas que le atienden en su casa deben presentarse con usted. Revise que tengan sus tarjetas de identificación.
- Asegúrese de que usted o los miembros de su familia saben cómo usar y cuidar cualquier equipo médico que tenga que utilizar en su hogar, como por ejemplo, una máquina de succión, un tanque de oxígeno o una silla de ruedas.
- Asegúrese de que su organización para el cuidado de la salud en casa tenga un número de teléfono con atención las 24 horas al que pueda llamar cuando tenga alguna duda o una queja.

- Cuide que quienes lo atiendan se laven las manos. Lavarse las manos es la forma más importante de prevenir infecciones. No tema recordarle a quienes le atienden que lo hagan.
- Asegúrese de que el profesional del cuidado de la salud en casa revise su identidad. Compruebe que lo hagan antes de darle su medicamento o su tratamiento.

**A**prenda acerca de su condición. Entérese sobre los servicios para el cuidado de la salud que recibirá en su casa. Entérese acerca de su plan de atención médica.

- Busque información acerca de su enfermedad. Los mejores lugares para conseguir esta información son su médico, su organización de servicios del cuidado de la salud en casa, la biblioteca, sitios Web respetables y grupos de apoyo.
- Anote la información que el médico le proporcione sobre los servicios en casa que necesite. Pregunte a su médico si cuenta con alguna información escrita con la que usted pueda quedarse.
- Lea todos los formularios. Asegúrese de comprenderlos antes de firmarlos. Si no entiende algo, pida al personal de servicios del cuidado de la salud en casa que se los expliquen.
- Si tiene que usar oxígeno en casa, no fume ni permita que nadie fume cerca de usted.

**P**ídale 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 las visitas del personal de servicios del cuidado de la salud en su casa. Su intercesor puede asegurarse de que se le proporcionen los medicamentos, el tratamiento y equipo 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.

- 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 los formularios de consentimiento para el tratamiento con su intercesor antes de firmarlos. Asegúrese de que los dos comprendan exactamente lo que están por aceptar.
- 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.

**D**ebe 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.
- Sus médicos y profesionales de servicios del cuidado de la salud en su casa pueden darle nuevos medicamentos. Infórmeles acerca de sus alergias 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.

**U**tilice una organización para el cuidado de la salud en casa que se haya revisado cuidadosamente. Por ejemplo, The Joint Commission visita las organizaciones para el cuidado de la salud en casa para ver si cumplen con los estándares de calidad de The Joint Commission.

- Pregunte si la organización para el cuidado de la salud en casa ha atendido antes a personas con su problema. ¿Qué atención especial proporcionan para ayudar a que los pacientes se recuperen?
- Si puede elegir entre más de una organización para el cuidado de la salud en casa, pregunte a su médico cuál proporciona la mejor atención para usted.
- Antes de que se le dé de alta de los servicios del cuidado de la salud en casa, pregunte acerca de los cuidados posteriores para la recuperación. Asegúrese de comprender todas las instrucciones que se le den.
- Visite Quality Check, en [www.qualitycheck.org](http://www.qualitycheck.org), y averigüe si una organización para el cuidado de la salud en casa 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.

**P**articipe en todas las decisiones sobre su tratamiento y los servicios de cuidado de la salud en casa que reciba. Usted es el centro del equipo de atención médica.

- Usted y el profesional del cuidado de la salud en su casa 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. Sepa qué servicios recibirá. Averigüe cuánto tiempo durará el tratamiento. Pregunte cómo debe sentirse.
- Comprenda que más tratamientos o más medicamentos no siempre serán lo mejor para usted. Pregunte al profesional del cuidado de la salud en casa cómo le ayudará el nuevo tratamiento o medicamento.