

## Cómo seleccionar un proveedor de cuidados paliativos de calidad

Cuando requiera cuidados paliativos debe informarse bien para poder elegir el mejor proveedor, ya sea para usted o para un ser querido. Su médico, un trabajador social o un planificador de alta pueden recomendarle algunos proveedores de cuidados para pacientes terminales. Hable con los representantes de cada uno de ellos para informarse.

Un centro de cuidados paliativos ofrece servicios para pacientes terminales y sus familiares. Los cuidados se enfocan en controlar el dolor y los síntomas. Este tipo de servicio se brinda en los últimos seis meses de vida del paciente y normalmente se realiza en casa, aunque también puede ofrecerse en un hospital o casa de reposo. El cuidado paliativo es un beneficio de Medicare. Las preguntas siguientes pueden ayudarle a obtener la información que necesita.

### Preguntas acerca del servicio

- ¿El proveedor de cuidados paliativos ofrece todos los servicios que necesita el paciente?
- ¿Cuál es la filosofía del centro de cuidados paliativos?
- ¿Cuántos años tiene funcionando?
- ¿Con qué frecuencia visitará al paciente un trabajador social o el personal de enfermería?
- ¿Cuáles son las otras personas que participan en los cuidados?
- ¿El médico del paciente participará en el cuidado?
- En caso de que el paciente viva en una casa de reposo, ¿cómo trabaja el personal de cuidados paliativos junto al de la casa de reposo? ¿Quién ofrece el cuidado personal? ¿Quién administra los medicamentos?
- ¿Qué servicios están disponibles para los familiares? Pregunte acerca de los servicios de apoyo espiritual y terapia.
- ¿El proveedor de cuidados paliativos le enseñará a los familiares cómo atender al paciente?
- ¿Se ofrece “atención de relevo” para los familiares? La atención de relevo es un periodo de descanso para el cuidador.
- ¿Hay voluntarios dispuestos a visitar a los pacientes y ofrecer compañía?
- En caso de que pague por los servicios, ¿existe una lista de tarifas y servicios?
- ¿Puede pagar con Medicare, Medicaid u otro proveedor de seguro?
- ¿El proveedor de cuidados paliativos pagará por todos los medicamentos y equipos que requiera el paciente? ¿Existen copagos u otros costos?
- ¿Dónde puede obtener asistencia financiera en caso de que la necesite?
- ¿El centro de cuidados paliativos está “acreditado?” Acreditado quiere decir que se siguen ciertas reglas para garantizar la seguridad del paciente y que se le provee un servicio de calidad. Diríjase a Quality Check<sup>®</sup> en [www.qualitycheck.org](http://www.qualitycheck.org) para buscar centros de cuidados paliativos acreditados por The Joint Commission.
- ¿Qué pasa en caso de falla eléctrica o desastre natural? ¿Existe un plan para garantizar la seguridad y el cuidado del paciente?
- ¿Existe un servicio telefónico de 24 horas al que pueda llamar si tiene preguntas o se presentan problemas?
- ¿Cómo se manejan las emergencias médicas fuera del horario de atención? Por ejemplo, en caso de dolores severos o problemas con la respiración.
- ¿Qué derechos y responsabilidades tiene? ¿Puede obtener una copia en papel? ¿Puede alguien explicárselos?
- ¿Se mantiene la confidencialidad de la información del paciente? ¿Existe alguna razón por la que se podría divulgar la información del paciente?

### **Preguntas acerca de la terminación de la vida**

- Pregunte acerca de las reglas en cuanto a:
  - medicamentos para controlar el dolor y las náuseas
  - antibióticos
  - quimioterapia (para controlar los síntomas)
  - radioterapia
  - transfusiones de sangre
  - oxígeno
  - retiro de las sondas de alimentación
  - visitas a la sala de urgencias del hospital
- ¿El centro de cuidados paliativos toma en cuenta las necesidades culturales y religiosas del paciente?
- ¿Cómo se manejan las “instrucciones anticipadas del paciente en cuanto a su salud”? Este documento incluye las decisiones del paciente en cuanto al término de la vida.
- ¿Qué ocurre en el momento de la muerte? ¿Quién está presente? ¿Qué puede esperar?
- ¿El proveedor de cuidados paliativos ayuda con la planificación del funeral?

### **Preguntas acerca del personal de atención médica**

- ¿Habrá una enfermera o enfermero que supervise el cuidado del paciente o sea la persona principal a contactar? ¿Esta persona siempre acudirá en cada visita? ¿Quién será su respaldo o sustituto?
- ¿Cómo se selecciona el personal? ¿Qué pasa si el paciente prefiere que otro miembro del personal le atienda?
- ¿El supervisor(a) visita al paciente para evaluar los cuidados que recibe?
- ¿Hay un farmacéutico disponible para que aclare las preguntas acerca de los medicamentos?

### **Preguntas acerca del equipo médico en casa**

- ¿Necesitará equipo médico en casa? El equipo puede comprarse o alquilarse. Algunos ejemplos de equipo médico son:
  - camas clínicas
  - oxígeno
  - bombas de succión
- ¿Se capacitará a los familiares o al paciente en el uso del equipo médico?
- ¿El equipo médico recibirá mantenimiento?
- En caso de problemas, ¿el equipo médico se reparará o reemplazará?

### **Recursos**

[National Hospice Foundation](#): información para cuidadores familiares

[www.nextstepincare.org](http://www.nextstepincare.org): información para cuidadores familiares y profesionales del cuidado de la salud.

Consulte la “[Guía para el cuidador familiar, sobre cuidados paliativos \(Family Caregiver’s Guide to Hospice and Palliative Care\)](#).”

*The Joint Commission es la entidad de acreditación de proveedores de atención médica más grande de Estados Unidos que trabaja en la promoción de la calidad y la seguridad, y publica la serie Cómo seleccionar (Helping you Choose).*