

# ¡Hable!

**Para prevenir errores en su atención médica, se invita a los residentes 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 de largo plazo**

Todos participan en hacer que el cuidado de la salud sea seguro. Eso incluye a médicos, enfermeras, asistentes de enfermería y técnicos. Las casas de reposo y otras instalaciones de cuidados post-hospitalarios en todo el país están trabajando para hacer que la atención médica 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 residentes 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 residentes que toman parte en las decisiones acerca de su salud tienen mayores probabilidades de recuperarse más rápido. Para ayudar a prevenir errores en su atención médica, se invita a los residentes 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 médico, la enfermera o cualquier otro profesional que le atienda.
- No tema preguntar acerca de su seguridad. Por ejemplo, si el piso se ve brillante, pregunte al personal si está húmedo o resbaloso antes de caminar por él.
- No tema decirle a la persona que le atiende si cree que está a punto de recibir el medicamento equivocado.
- No tema decirle a la persona que le atiende si cree que le está confundiendo con otro residente.

**P**reste atención a los cuidados que recibe. 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 la persona que le cuida 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 quienes le atienden que lo hagan.
- Sepa a qué hora se le lleva generalmente su medicamento. Si no lo recibe, avise a su enfermera o médico.
- Asegúrese de que la persona que lo cuida revise su identificación. Recuerde que deben revisar su pulsera de identificación y preguntarle su nombre antes de darle su medicamento o aplicarle un tratamiento.

**A**prenda acerca de su condición. Entérese sobre las pruebas médicas que se le realicen. Investigue acerca de su tratamiento.

- Pregunte al médico acerca de cualquier capacitación especial o experiencia que le califique para tratar su caso. Haga las mismas preguntas acerca de otros doctores a los que se le refiera.
- 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.

**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.
- Si se va a un hospital, pídale a esta persona que se quede con usted, incluso si tiene que pasar ahí la noche. Así podrá descansar mejor. Su intercesor puede asegurarse de que se le proporcionen los 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.
- 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.

**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.
- 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.

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

- Pregunte si la organización para el cuidado de la salud atiende a personas con su problema. ¿Con cuánta frecuencia llevan a cabo el tratamiento o procedimiento que usted necesita? ¿Qué atención especial proporcionan para ayudar a que los residentes se recuperen?
- Si puede elegir entre más de una casa de reposo, pregunte a su médico o trabajador social cuál puede proporcionarle la mejor atención.
- Antes de salir de la institución, pregunte acerca de los cuidados posteriores, durante la recuperación. Asegúrese de comprender todas las instrucciones que se le den.

- Si tiene una computadora, visite Quality Check, en [www.qualitycheck.org](http://www.qualitycheck.org), y averigüe si una casa de reposo 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.

**P**articipe 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 pruebas o más medicamentos no siempre serán lo mejor para usted. Pregunte al médico cómo le ayudarán las pruebas o medicamentos nuevos.
- Si tiene copias de los resultados de sus exámenes médicos, muéstreles 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 de la naturaleza de su enfermedad y del mejor tratamiento para la misma, 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 que es posible que se le proporcione. 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.