

Hable!

El objeto mayor del hospital de St. Catherine of Siena, es una comisión para ofrecer cuidado médico de calidad y servicios excepcionales para todos nuestros clientes. Para asegurar cuidado excelente, es integral nuestro énfasis en la seguridad y la satisfacción de todos los pacientes.

Este folleto, preparado por la comisión plenaria sobre acreditación de organizaciones del cuidado de la salud (Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations/JCAHO), comunica un mensaje importante que pedimos que usted lea y que considere mientras reciba tratamiento en nuestra facilidad.

Se aprecia su apoyo en hacer la seguridad en el cuidado médico una prioridad superior. Comparta por favor, sus sugerencias o comentarios con el personal del departamento de relaciones del paciente con llamar: 631-862-3870.

Si sus problemas siguen sin solucionarse después de haber intentado resolverlos hablando con el Gerente/Director de Enfermería, la Administración o el Defensor del Paciente (631-862-3251), puede comunicarse con el Departamento de Salud del Estado de Nueva York al 800-804-5447 o con la Comisión Conjunta de Supervisión de Calidad al 800-994-6610.



Hable!

Ayude a prevenir errores en el cuidado recibido

Todo el mundo contribuye a que el cuidado de la salud sea seguro como los médicos, los ejecutivos del área de la salud, las enfermeras y los técnicos. Las organizaciones de la salud a través de todo el país están trabajando para hacer que la seguridad en el cuidado de la salud sea una prioridad. Usted, como paciente, también puede jugar un papel primordial en hacer que su cuidado sea seguro al volverse un miembro activo, involucrado e informado de su equipo de salud.

Un reporte del instituto de medicina (Institute of Medicine – IOM) ha identificado que la ocurrencia de errores médicos es un problema serio del sistema de salud. El IOM recomienda, entre otras cosas, que se haga un esfuerzo concertado para mejorar la conciencia del público respecto a este problema.

El programa “¡Hable!” (“Speak Up”), apoyado por la comisión plenaria sobre acreditación de organizaciones del cuidado de la salud (Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations – JCAHO), le urge a los pacientes involucrarse con su sistema de salud. Tales esfuerzos por incrementar la conciencia y la participación del consumidor están apoyados por los centros para servicios de Medicare y Medicaid. Esta iniciativa suministra una consejería sencilla sobre cómo usted, como paciente, puede hacer de su servicio de salud una experiencia positiva. Después de todo, las investigaciones han demostrado que los pacientes que toman parte en las decisiones sobre su servicio de salud tienen mayor probabilidad de tener mejores resultados.

Para prevenir errores en el cuidado de la salud, se urge al paciente...

Hable!



Joint Commission
on Accreditation of Healthcare Organizations
www.jcaho.org

Hable si tiene preguntas o preocupaciones, y si no entiende, vuelva a preguntar. Es su organismo y tiene derecho a saber.

- Su salud es demasiado importante como para preocuparse y sentirse avergonzado de no entender algo que su médico, la enfermera u otro profesional de la salud le dice.
- No tenga miedo de preguntar sobre la seguridad. Si va a someterse a una cirugía, por ejemplo, solicite al médico que le marque el área que se va a operar, de manera que no haya confusión en la sala de operaciones.
- No tenga miedo de decirle a la enfermera o al médico si usted cree que va a recibir el medicamento inapropiado.
- No dude informarle al profesional de la salud si usted cree que él o ella lo ha confundido con otro paciente.

Asegúrese de que está recibiendo los tratamientos y medicamentos apropiados de parte del profesional de la salud adecuado. Ponga atención al servicio que está recibiendo. No asuma nada.

- Infórmele a su enfermera o a su médico si algo le parece que no está del todo bien.
- aspire a que los trabajadores de la salud se presenten cuando entren a su habitación y observe sus chapas de identificación. Una nueva madre, por ejemplo, debe saber a quién le está entregando su bebé. Si no está seguro, pregunte.
- Observe si quienes le atienden se han lavado las manos. Lavarse las manos es la manera más importante de prevenir la diseminación de infecciones. No tenga miedo de recordarle gentilmente a su médico o enfermera hacerlo.
- Sepa a qué horas del día usted recibe normalmente sus medicamentos. De no ser así, llame la atención de su enfermera o médico.
- Asegúrese de que su enfermera o médico confirme su identidad, es decir, que revise su rótulo en la muñeca y le pregunte su nombre, antes de que él o ella le administre un medicamento o un tratamiento.

Busque información y edúquese respecto a su diagnóstico, las pruebas médicas a las cuales se está sometiendo, y su programa de tratamientos.

- Pregunte a su médico sobre el entrenamiento especializado y la experiencia que lo califica a él o a ella para manejar su enfermedad (y asegúrese de hacer la misma pregunta a aquellos médicos a quienes lo refieran).
- Consiga información sobre su condición física. Buenas fuentes incluyen su médico, su biblioteca, portales de Internet autorizados y grupos de apoyo.
- Escriba aquellos datos importantes que su médico le mencione, de manera que posteriormente pueda buscar mayor información al respecto. Y pregúntele a su médico si él o ella tiene alguna información escrita que le pueda servir.
- Lea a fondo todas las formas médicas y asegúrese de entenderlas antes de firmar cualquier cosa. Si no entiende, pida a su médico o enfermera que se las explique.
- Asegúrese de familiarizarse con el manejo de cualquier equipo que se utilice para su cuidado. Si va a utilizar oxígeno en casa, no fume ni permita que nadie fume cerca a usted mientras se está utilizando el oxígeno.

Logre que un miembro de su familia o a un amigo de confianza que actúe como abogado suyo.

- Su abogado puede hacer preguntas que a usted no se le podrían ocurrir cuando usted se encuentra bajo estrés.
- Pídale a esta persona que le acompañe, incluso toda la noche, cuando le hospitalicen. Usted podrá descansar más cómodamente y su abogado le podrá ayudar a asegurarse de que reciba los medicamentos y tratamientos apropiados.
- Su abogado también podrá ayudarle a recordar las respuestas a las preguntas que usted haya hecho, y a pronunciarse por usted, en caso de que usted no pueda.
- Asegúrese de que esta persona conozca sus preferencias respecto a cuidados médicos y su voluntad con respecto a técnicas de resucitación y de apoyo vital.

- Revise la aceptación de tratamientos con su abogado antes de firmarlos y asegúrese de que ustedes dos entiendan exactamente a qué están conviniendo.
- Haga que su abogado entienda el tipo de cuidados que usted necesitará cuando llegue a casa. Su abogado debe saber qué buscar si su estado empeora, y a quién llamar para pedir auxilio.

Edúquese respecto a los medicamentos que Ud. está tomando y por qué los toma. Los errores de medicación constituyen la equivocación más común en el ámbito de cuidados de la salud.

- Pregunte sobre el propósito de los medicamentos y solicite información escrita al respecto, incluyendo la marca y los nombres genéricos. También pregunte sobre los efectos secundarios de los medicamentos.
- Si usted no reconoce un medicamento, verifique que sea para usted. Pregunte sobre medicamentos orales antes de tomarlos, y lea el contenido de las bolsas de fluidos intravenosos (IV). Si no está lo suficientemente bien para hacer esto, pida a su abogado que lo haga.
- Si se le suministra una solución intravenosa, pregunte a la enfermera cuánto tiempo tardará el líquido en “acabarse.” Menciónale a la enfermera si la solución no está goteando apropiadamente (si está fluyendo demasiado rápido o demasiado lento).
- Siempre que vaya a recibir un nuevo medicamento, menciónale a los médicos y a las enfermeras sus alergias o las reacciones adversas que haya tenido en el pasado contra ciertos medicamentos.
- Si está tomando múltiples medicamentos, pregúntele al médico o al farmacéuta si es seguro poder combinarlos. Esto también es válido para las vitaminas, los suplementos herbales y drogas que no requieren de prescripción.
- Asegúrese de poder leer la letra a mano de cualquier prescripción escrita por su médico. Si no la puede leer, es posible que el farmacéuta tampoco pueda.

Adicionalmente, le exhortamos a todo paciente que:

Haga uso de un hospital, clínica, centro quirúrgico u otro tipo de organización de la salud que haya sido sometido a una evaluación rigurosa, en el sitio, respecto a normas oficiales de seguridad, actualizadas y de alta calidad, tales como las enunciadas por JCAHO.

- Indague sobre la experiencia de la organización de la salud respecto al tratamiento de enfermedades del tipo suyo. Pregunte con qué frecuencia realizan ellos los procedimientos que usted requiere y qué cuidados especializados suministran para que los pacientes se mejoren.
- Si tiene más de un hospital o centro de salud entre los cuales escoger, pregunte a su médico cuál ofrece el mejor servicio para su condición.
- Antes de partir del hospital o centro de salud, pregunte sobre futuros cuidados y asegúrese de entender todas las instrucciones.
- Vaya a la sección de revisión de calidad (Quality Check) del portal de Internet www.jcaho.org para determinar si su hospital o centro de salud está acreditado.

Participe en todas las decisiones respecto a su tratamiento. Usted es el centro del equipo de cuidados de la salud.

- Usted y su médico deben convenir exactamente qué se va a hacer durante cada paso de su tratamiento.
- Sepa quién va a estar cuidándolo, cuánto tiempo va a durar el tratamiento, y cómo se debe sentir.
- Comprenda que un mayor número de tratamientos y medicamentos no necesariamente serán mejor. Pregunte a su médico cuál es el objetivo de un nuevo examen o medicamento.
- Mantenga copias de su registro médico correspondiente a hospitalizaciones anteriores, y muéstreselas a su equipo de trabajo en salud. Esto les dará una mejor perspectiva de su historia médica.
- No tenga miedo de pedir una segunda opinión. Si no está seguro sobre la naturaleza de su enfermedad y cuál es el mejor tratamiento, consulte con uno o dos especialistas más. Entre más información tenga sobre las opciones que tiene, con mayor seguridad va a tomar las decisiones correspondientes.
- Pida poder hablar con otros que hayan sido sometidos a los tratamientos que usted está considerando. Estos individuos le pueden ayudar a prepararse para los días y semanas por venir. Ellos también le pueden decir qué esperar y que fue lo que mejor les funcionó a medida que se recuperaron.