



La Salud y Seguridad de los Pacientes Trabajemos Juntos

(Patient Health and Safety
Let's Work Together)



Bienvenidos al Sistema de Salud del Saint Francis, -Saint Francis Health System-, su asociado en la salud. Estamos aquí para ayudarle a Usted y su familia con las exigencias relacionadas al cuidado de su salud y la de los suyos. Usted es un miembro importante del equipo que atiende a su salud. Juntos con dedicación, una comunicación clara, y con la información necesaria, podemos apuntar a un objetivo común: Ir al encuentro de las exigencias necesarias que requiere su bienestar. El uso de la palabra "paciente" se refiere también a los padres o a un adulto responsable de un menor.

Trabajemos Juntos por Su Salud y Seguridad

Ayude a Evitar Errores Médicos

Desafortunadamente, los errores médicos pueden ocurrir. La comunicación clara e involucrarse en su propio cuidado o el cuidado de un miembro de su familia nos ayudará a todos a trabajar juntos para evitar errores.

- Haga preguntas sobre sus medicamentos**
 Haga preguntas sobre el nombre de su medicamento, cuál es la razón para tomarlos, y posibles efectos secundarios que reportar. Si le parece diferente el color, tamaño, o cantidad de medicamento de lo que anteriormente tomó, pregunte si el o la doctora hizo algún cambio. No tome la medicina hasta que la enfermera o enfermero/a haya revisado el brazalete con su nombre y haya respondido a cualquier pregunta. Recuerde que hay información escrita a su disposición.
- Antes de empezar la cirugía, asegúrese que todos están de acuerdo con lo que se va a hacer.** Platique con su cirujano. Su cirujano o el asistente de su médico marcarán el sitio que se operará. Asegúrese de estar completamente de acuerdo con la cirugía antes de dirigirse a la sala de operaciones.

Participe Activamente

Le aconsejamos que Usted y su familia participen activamente. Platique sobre sus actividades, dietas, y otros cuidados necesarios con el doctor y la enfermera. Esto ayudará a que todos se sientan más cómodos y atentos a los planes del cuidado hospitalario y médico. Estar informado también reduce la ansiedad y la preocupación.

Participar: Datos Importantes para tener en cuenta.

- Provea la información**
 El personal que le atiende le va a hacer preguntas relacionadas a su salud. Es muy importante que Usted les de respuestas precisas para que lo puedan atender apropiadamente. Asegúrese de reportar cualquier alergia que tenga a los medicamentos, drogas o comidas, prescripciones, medicamentos de venta libre, productos con hierbas, remedios caseros, y cualquier suplemento dietético que esté tomando en ese momento.

También reporte si está participando en alguna investigación científica. Esto ayudará a evitar que tome un nuevo medicamento que pueda causarle problemas.

- Revise que su brazalete tenga su nombre**
 Mire el nombre que figura en su brazalete y asegúrese de que toda la información sea correcta y fácil de leer. Si encuentra algo que no es correcto o que no se puede leer, por favor dígame a su enfermera. Se revisará su brazalete para estar seguros de que el cuidado médico correcto se esté dando a la persona apropiada.
- Deje sus propios medicamentos en su casa**
 Por favor no traiga consigo al hospital medicamentos de su casa. En lugar de hacer esto, traiga la lista de los medicamentos que esté tomando en ese momento. Incluya el nombre, la dosis, la frecuencia con la que debe tomar la medicina, y la última vez que la tomó. Por su propia seguridad, es muy importante que aquellos que lo atienden sepan y estén al tanto de los medicamentos que Usted está tomando. Esto ayudará a prevenir reacciones adversas entre los medicamentos. Cualquier medicamento que traiga con Usted deberá ser entregado a la enfermera si su familia no las puede llevar devuelta hacia la casa.

Muchos problemas podrían ocurrir si los pacientes trajeran consigo sus propios medicamentos mientras están en el hospital. Algunos potenciales problemas son:

- El paciente puede recibir excesivos medicamentos
- El paciente puede desarrollar un estado de confusión
- El paciente puede no tomar el medicamento de acuerdo a las órdenes del doctor
- El paciente puede necesitar que se limite el tomar agua y medicamentos debido a los exámenes o tratamiento
- Deje las pertenencias de valor en su casa**
 Por favor deje sus joyas, dinero, y artículos de valor en su casa o con algún miembro de su familia. El hospital solo tiene un lugar limitado para guardar sus artículos de valor. Si Usted trae consigo lentes de contacto, anteojos, audífonos, o dentadura postiza, traiga consigo la caja donde se pueden guardar estos artículos cuando no los utilice.

- **Participe activamente en el cuidado de su salud**
Considérese un asociado cuando se trate de tomar decisiones sobre su bienestar y su salud. Explique sus deseos y preocupaciones para que todos puedan trabajar en conjunto para resolver sus necesidades. Pregúntele a su doctor sobre las distintas alternativas de tratamiento, los beneficios, riesgos, y efectos secundarios.

Con frecuencia se necesita equipamiento médico, incluidos los catéteres y tubos de drenaje, como parte de su tratamiento. Estos catéteres y tubos son puntos de entrada para infecciones, por lo tanto pregúntele a su doctor cuando es considerado seguro poder removerlos. Hágala saber a su enfermera si un catéter o tubo gotea o se mueve fuera de su lugar. Si hay un catéter intravenoso (IV) mantenga la piel limpia y seca alrededor del vendaje. Comuníquese rápidamente con su enfermera si cualquiera de sus vendajes, incluyendo el vendaje de una herida, se suelta o está mojado.

Escriba el diagnóstico, el tratamiento, el plan que debe cumplir, y qué puede hacer Usted al respecto. También, la terminología médica puede ser difícil de entender, por lo tanto pida que se le expliquen los términos médicos si no los entiende. Escriba cualquier pregunta para que luego se la puedan responder.

- **Lavarse las manos... ¡Con frecuencia!**
Pídale a todos aquellos que entren en contacto con Usted que se laven las manos o que utilicen sanitizante líquido para así prevenir la diseminación de infecciones. Usted debe limpiarse las manos después de ir al baño y después de tocar cualquier cosa que esté sucia, o cualquier fluido de su cuerpo. Hágales saber a las enfermeras si su vestimenta o sábanas están sucias o manchadas.
- **Contribuya a la resistencia de los antibióticos**
A pesar de estar en el siglo 21, los problemas de infecciones pueden surgir durante su estancia en el hospital o después de una cirugía. El Hospital Saint Francis tiene un programa de control de infecciones muy rígido y Usted, el paciente, puede ser parte de este importante equipo de salubridad que ayuda a prevenir las infecciones. Aquí hay algunos puntos importantes que queremos que recuerde, estos puntos provienen de los Centros de Control y Prevención de

Enfermedades - Centers for Disease Control and Prevention (CDC) - . Ciertamente vale la pena leerlos. Para más información vaya al sitio web www.cdc.gov/drugresistance/healthcare.

- Pregúntele a su doctor si Usted debe vacunarse contra alguna enfermedad que cause infecciones respiratorias, incluyendo la influenza y la neumonía. La prevención de estas infecciones puede disminuir el uso de antibióticos.
- Si Usted es diabético, platique con su doctor sobre la mejor manera de controlar el azúcar en su sangre antes, durante y después de su estadía en el hospital. Alto nivel de glucosa en la sangre aumenta el riesgo de infección.
- Si Usted fuma, considere un programa para terminar de fumar. Esto va a reducir sus posibilidades de tener una infección pulmonar mientras esté en el hospital. También le puede ayudar a sanar después de la cirugía.
- Algunos pacientes estarán "aislados precautoriamente". Esto se realiza generalmente para proteger al paciente y a otros de una infección. Si Usted está "aislado", por favor entienda el significado de esto, y qué se espera del comportamiento del personal del hospital y de las visitas. Guantes, vestimenta y mascarás a veces son necesarias, dependiendo de la enfermedad.
- Pídeles a sus amigos y sus familiares que no lo visiten en el hospital si se sienten enfermos o si han estado enfermos en los últimos dos días.
- **Esté alerta para ayudar con los reglamentos de seguridad**
Cumpla con las órdenes médicas en lo relacionado a levantarse de la cama. Use el timbre de llamado para llamar al personal o a la enfermera. No tenga temor en pedir ayuda. El volante también explica sobre información de seguridad para el hogar. Si se cae durante su hospitalización, por favor infórmele a la enfermera. Las camas del hospital están fabricadas para prevenir problemas mientras Usted esté recostado durante periodos extendidos en la cama. Las camas deben estar conectadas y encendidas para que el aire fluya a través del colchón. Las camas también deben permanecer en el "modalidad de prevención",

-mode prevention-, o en la modalidad de presión ajustada para prevenir problemas de piel. Si su doctor o enfermera le ordenan una cama diferente, habrá otros tipos de modalidades de ajuste de la cama que el personal dispondrá para prevenir problemas de piel.

- **Las familias y amigos pueden ayudar a proveerle cuidado**

Con atención personal y cuidado emocional, miembros de su familia o un amigo pueden proveerle a Usted ayuda para sanarse. Familiares y amigos pueden ayudarle mientras se quedan en la habitación. También se pueden contratar servicios de profesionales. Su aseguradora privada quizás no cubra los gastos diarios de un servicio profesional. Si Usted desea tener este servicio profesional, por favor pregúntele a la enfermera encargada del paciente, al gerente clínico de la unidad, o a un miembro del Departamento de Gerenciamiento del Cuidado Clínico, -Clinical Care Management Department-, para que le den un listado de las agencias locales que se encuentran disponibles. Pregúntele a estas agencias cuánto cuestan estos servicios.

- **Otros lo pueden ayudar...**

- Seleccionado el menú y dando de comer,
- Ofreciendo agua, jugos o bocadillos
- Ayudando con el baño, el aseo diario, y el cuidado bucal
- Asistiendo a caminar
- Leyendo, escribiendo cartas, ayudando con el teléfono
- Manteniendo informados a los familiares y amigos sobre cómo progresa el paciente
- Motivando a hacer actividades que distraigan al paciente
- Gestionando asuntos fuera del hospital

- **Familiares y amigos pueden ayudar a alertar al personal hospitalario**

A veces los pacientes se ven confundidos o pierden el equilibrio cuando caminan por el hospital, aun cuando estaban bien en su casa. Las medicinas, enfermedades, y un ambiente desconocido pueden causar estos cambios. Dígale al personal de atención hospitalaria si nota alguna confusión o si pierde el equilibrio. Con su ayuda, podemos asegurarnos de que los rieles de sostén y otras

medidas de seguridad se utilicen cuando se necesitan. Avísele al personal hospitalario cuando se retire o se vaya, aunque sea por unos minutos. Pueden entonces comenzar nuevamente las precauciones.

- **Pregunte si hay Videos que puede mirar para entender su diagnostico, tratamiento, y el mantenimiento de su salud**
- **Reporte cualquier cambio a su doctora o enfermero**
Platique con su doctor sobre cualquier síntoma o cambios en su salud. Esto ayudará a su doctor a hacer un diagnostico con más precisión y poder asistirlo mejor en el manejo de cualquier problema. También, dígale a su doctor o enfermera si nota signos de infección como:
 - fiebre
 - escalofríos
 - drenaje o hinchazón de una herida
 - incremento en el dolor
- **Siga con su plan de tratamiento para mejorar el estado de su salud**
Cumpla con las órdenes de su doctor en lo concerniente a las medicaciones y tratamientos de respiración y terapia. No tenga temor en pedir pastillas contra el dolor cuando esté dolorido.

Recuerde

Antes de irse del Hospital,

- Pregúntele a un proveedor de salud que repase con Usted y la persona que lo va a atender todos aquellos medicamentos que Usted deberá seguir tomando.
- Ponga al día su lista de medicamentos. Infórmele a su medico de cabecera, incluyendo a su farmacéutico, sobre cualquier cambio en los medicamentos ocurridos en el hospital.
- **Sepa los derechos y responsabilidades del paciente**
Un listado de sus derechos y responsabilidades se pueden leer en las siguientes páginas.

Derechos de los Pacientes

El paciente y la persona responsable por el paciente tienen el derecho a:

1. Tener un tratamiento considerado y respetuoso.
2. Estar en un medio ambiente seguro.

3. Hacer decisiones relacionadas a su tratamiento con la información adecuada provista por el doctor y con el conocimiento de cuál doctor(es) le proveerá el tratamiento, la cirugía, o el procedimiento.
4. Seleccionar un representante del paciente para la toma de decisiones cuando así sea necesario.
5. La notificación a familiares o amigos, a su médico personal, cuando se lo admita al hospital.
6. Rehusar a recibir algún tratamiento, considerando el cumplimiento de los requisitos legales, las directivas éticas y religiosas del hospital, y que el doctor le informe la totalidad de las consecuencias de su decisión.
7. Una razonable expectativa sobre la privacidad dada a su información e historial médico, y su derecho a acceder a dicha información e historial.
8. El acceso a la identidad de los proveedores de salud y la relación entre estos proveedores de salud.
9. A tener una completa información cuando se trata de participar en cualquier proyecto de investigación que esté siendo ofrecido previo a dar el consentimiento y previo a cualquier inicio de intervenciones relacionadas a la investigación. Esto incluye el derecho a rehusarse a participar o terminar la participación en la mencionada investigación en cualquier momento sin ningún tipo de penalidad o pérdida de beneficios a los cuales el/ella tengan derecho.
10. A recibir una continuidad razonable de cuidado incluyendo el origen, información e instrucciones cuando le den de alta del hospital.
11. Que le averigüen su dolor en forma apropiada y como manejarlo.
12. No estar restringido o recluido sin una necesidad médica o administrada punitivamente.
13. La explicación de cargos y servicios en los documentos de factura.
14. A recibir instrucciones con los pasos a seguir cuando quiera hacer una queja o protesta al hospital.
15. A recibir una explicación por parte del hospital/doctor ante preguntas relacionadas al cuidado recibido en el hospital.
16. Información adicional relacionada al testamento vital/directivas por adelantado para el cuidado de la salud y/o la implementación del testamento vital/directivas por adelantado para la salud para el cuidado de la salud, como se las describe en las regulaciones y procedimientos del hospital. Esta información también se encuentra disponible en la página de web www.saintfrancis.com.
17. El Hospital reconoce que la Ley del Estado de Oklahoma permite que los pacientes se rehúsen a recibir nutrición e hidratación por medio de sus Directivas Avanzadas. Sin embargo, la ley excusa a cualquier instalación dedicada al cuidado de la salud de participar o cuidar a un paciente incompetente que vaya a morir a causa de la deshidratación o la supresión de alimentos (63 Okla. Stat. §3080.5, §3101.9). Por favor tenga en cuenta que de acuerdo con las directivas éticas y religiosas de la iglesia católica, el Sistema de Salud de Saint Francis (Saint Francis Health System) no cumplirá con ninguna parte de una Directiva Avanzada que causaría una muerte debido a esas circunstancias.

Si un paciente o miembro de la familia no está dispuesto a someterse a esta política, el hospital respetará la elección, por parte del paciente o apoderado, de otro proveedor y cooperará con el traspaso del paciente a otro proveedor.

Las Responsabilidades del Paciente

El paciente, y la persona responsable por las decisiones del paciente, tienen la responsabilidad de:

1. Proveer información completa y precisa referente a cualquier queja que tenga el paciente, enfermedades anteriores, hospitalizaciones, medicamentos y cualquier otro tema relacionado con la salud del paciente, que sean del mejor conocimiento del paciente.
2. No se tolerará el comportamiento agresivo hacia el personal del hospital.
3. Reportar cualquier riesgo percibido relacionado al cuidado de su salud y a reportar cualquier cambio en su condición o síntomas.
4. Preguntar cuándo haya algo que no entienda sobre las recomendaciones de su salud o tratamiento y qué es lo que se espera del paciente.
5. Seguir con el plan de tratamiento establecido entre el paciente y su doctor.

6. Seguir las instrucciones de las enfermeras y otros profesionales de la salud que están cumpliendo con las órdenes del doctor.
7. Cuando se le dé de alta en el hospital, si se necesita extender los servicios de atención, escoja entre los proveedores de atención extendida poshospitalaria disponibles.
8. Mantener las citas y llegar a tiempo, notificarle al hospital o doctor con una anterioridad razonable cuando el paciente no pueda asistir a una cita.
9. Cumplir con las obligaciones financieras de su cuidado medico hospitalario lo antes posible.
10. Ser considerado de los derechos de los otros pacientes y el personal del hospital.
11. Ser respetuoso y cuidadoso con su propiedad personal, propiedad del hospital y propiedad de los demás en el hospital.

Nuestro objetivo consiste en brindarle una atención excelente mientras permanece con nosotros. Durante su estadía, la enfermera encargada o el gerente clínico pasarán a visitarlo. Si tiene preguntas o inquietudes, por favor infórmenos.

- Converse con la enfermera encargada o el gerente clínico.
- Solicite que se lo ponga en contacto con el Defensor del Paciente.
- Llame a la Administración al
918-494-8467 (**Hospital Saint Francis - Yale**),
918-307-6010 (**Hospital Saint Francis del Sur**),
918-256-7551 (**Hospital Saint Francis Vinita**), o
918-684-2559 (**Hospital Saint Francis Muskogee**)

Si sus preguntas o inquietudes no son evacuadas a su entera satisfacción, puede comunicarse con el Departamento de Salud del Estado de Oklahoma al 1-800-522-0203 o enviarlas por escrito al Oklahoma State Department of Health, Medical Facilities Division, 1000 N.E. 10th, Oklahoma City, OK, 73117-1299, o puede comunicarse con la Joint Commission (Comisión Conjunta).

Puede informar a la Comisión Mixta acerca de inquietudes respecto de la seguridad de los pacientes a través de www.jointcommission.org, mediante el enlace "Informar acerca de un evento relacionado con la seguridad del paciente" en el "Centro de acción" en la página de inicio del sitio web, por fax al 630-792-5636, o por correo a The Office of Quality and Patient Safety (OQPS), The Joint Commission, One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, Illinois 60181. Los informes acerca de eventos relacionados con la seguridad del paciente dirigidos a la Comisión Mixta deben incluir el nombre de la organización de atención médica, la dirección postal, la ciudad y el estado.

Esta información no pretende sustituir el asesoramiento de su profesional de la salud. Asegúrese de realizar todas las preguntas y de conversar sobre su condición médica o cualquier tratamiento médico con su médico.

Spanish translation from 06-2011 English version; revised 10-2018