



Centro de investigación y
tratamientos contra el cáncer



PARTICIPE EN LA
ATENCIÓN
MÉDICA SEGURA
DEL PACIENTE

Be a partner in safe patient care

ATENCIÓN MÉDICA SEGURA

1. Sea parte de su equipo médico - Haga preguntas.
2. Díganos si usted tiene alergias, especialmente a cualquier medicamento o alimento.
3. Traiga a su cita o visita al hospital una lista de todos los medicamentos que está tomando.
4. Si usted lo ingresan al hospital y trajo sus medicamentos, tendrá que enviarlos a casa con alguien de su familia.
5. Tome en cuenta que todos verifiquen su nombre y fecha de nacimiento, así como su brazalete y número de expediente médico.
6. Manos limpias previenen infección. Recuérdelo a su familia y visitantes que se laven las manos.
7. Pida ayuda si se siente débil, con sueño, inestable o mareado.
8. Sepa que va pasar antes, durante y después de su cirugía.
9. Asegúrese que entiende cómo tomar sus medicamentos de manera segura.
10. Entienda su plan de tratamiento para cuando este en casa.
11. Sepa cuándo debe llamar el equipo de Respuesta Rápida si esta en el hospital.

CÓMO PUEDE PARTICIPAR EN LA ATENCIÓN MÉDICA SEGURA DEL PACIENTE

TENGA UNA PARTE ACTIVA EN SU ATENCIÓN

Todos tienen un papel en la seguridad de la atención médica, los médicos, enfermeros, farmacéuticos, otros miembros del personal del hospital ... y **usted**. Todos trabajamos juntos.

¿Por qué le pedimos a usted, como paciente, que piense en la seguridad de su atención? En los Estados Unidos, demasiados pacientes sufren daños por errores médicos evitables. La prioridad principal de City of Hope es mantenerle seguro. Como miembros del equipo de atención médica, los pacientes y familiares pueden tener un papel vital para que la atención médica sea segura.

Como paciente, usted puede hacer que su atención sea más segura si participa activamente. Esto significa que usted deberá:

- Hacer preguntas si no estuviera seguro o si tuviera inquietudes.
- Compartir la información con sus cuidadores.
- Participar en las decisiones relacionadas con su atención médica.
- Informar las inquietudes que usted tenga con respecto a su atención médica, su tratamiento, los servicios o la seguridad.

Las investigaciones demuestran que los pacientes que participan activamente en su atención tienen más probabilidades de obtener mejores resultados. City of Hope desea hacerle saber que el papel que usted tiene es fundamental para que reciba la atención médica más segura posible. En esta guía se describen las medidas que usted puede tomar.

ONCE PASOS PARA AYUDAR A QUE LA ATENCIÓN MÉDICA SEA SEGURA

1. Haga preguntas.

Deseamos que usted hable y haga preguntas. Por favor, díganos si tiene preguntas o inquietudes relacionadas con su atención médica, por ejemplo por qué está recibiendo un medicamento específico, qué efectos secundarios podría tener dicho medicamento o por qué se va a realizar un examen específico o una radiografía. **Puede ser muy útil que un miembro de la familia o un amigo esté con usted**, ya que podría ayudarle a recordar preguntas que tenga y las instrucciones que usted reciba.

Por favor, apunte las preguntas para no olvidarlas. Si hubiera algo que pareciera no estar bien, dígalo. Por favor, dígales a los cuidadores todo aquello que no le parezca “normal” a usted.

2. Díganos si usted es alérgico a algún alimento o medicamento.

No dé por supuesto que todas las personas conocen todos los detalles sobre usted, su pasado y/o su atención médica. Asegúrese de decirle a nuestro personal sobre las alergias o reacciones que usted hubiera tenido a los medicamentos o alimentos en el pasado. Avíseles a los miembros de su equipo de atención médica sobre todo aquello que usted crea que podría ser importante.

3. Por favor, dígame a su médico, enfermero y farmacéutico sobre todos los medicamentos, hierbas y vitaminas que usted está tomando. Lleve una lista de sus medicamentos.

Haga una lista de todos los medicamentos que usted estuviera tomando y actualícela cuando su médico le recete, suspenda o cambie algún medicamento. Incluya tanto los medicamentos recetados como los productos de venta sin receta médica como por ejemplo la aspirina (aspirin), el ibuprofeno (ibuprofen)

u otros analgésicos, hierbas y suplementos dietarios como las vitaminas.

4. Si es admitido en el hospital y trae alguno de sus medicamentos, pídale a un familiar que lleve el medicamento a su hogar.

Si sus familiares no están disponibles, entregue sus medicamentos al enfermero, quien los entregará en la farmacia para que los guarden a salvo. No tome sus propios medicamentos mientras esté en el hospital a menos que su médico se lo haya indicado específicamente por escrito. Los familiares no deben traerle medicamentos a menos que el médico o el enfermero lo hayan pedido explícitamente.

MUESTRE LA BANDA DEL BRAZO

Por favor, muéstrele al personal la banda del brazo en la que figuran su nombre y fecha de nacimiento.



5. Verifique que el personal le identifique a usted adecuadamente y que coincidan con su nombre las etiquetas impresas de los medicamentos o de los productos derivados de la sangre que se le administren a usted o cuando se recolecten muestras de usted (por ejemplo sangre u orina).

Muestre la banda del brazo a todas las personas que le brinden atención médica. Pregúntele al personal si coinciden su nombre, fecha de nacimiento y número de registro médico con las etiquetas impresas colocadas en los medicamentos, los productos derivados de la sangre y las muestras recolectadas de usted.

6. **Recuérdelos a los cuidadores que se laven las manos.**

El lavado o desinfección de las manos con un desinfectante con alcohol es un modo importante de prevenir el contagio de las infecciones en los hospitales. Sin embargo, en muchos hospitales, los miembros del personal no siempre se lavan las manos o no se las lavan lo suficientemente bien. Los estudios han demostrado que el personal se lava las manos con más frecuencia cuando los pacientes preguntan si se han lavado las manos. Los miembros de la familia también pueden prevenir las infecciones por medio de lavado de sus manos antes de entrar y al salir de la habitación de su ser querido.

7. **Evite las caídas en su habitación o en cualquier otro sitio del hospital y comprenda que es posible sentirse desorientado, especialmente a la noche o cuando le hayan dado medicamentos para dormir o aliviar el dolor.**

Es probable que usted nunca se haya caído antes, pero puede tener este riesgo en el futuro. Para evitar esto, sea extremadamente cuidadoso cuando se levante de la cama y **pida ayuda a los enfermeros antes de salir de la cama para ir al baño o a algún otro sitio.** Esto es especialmente necesario si usted se siente débil, adormecido, inestable o mareado.

Necesitamos su colaboración para evitar las caídas. Por favor, nunca sienta que está “molestándonos” cuando pide ayuda. Nosotros esperamos y DESEAMOS que usted nos llame cuando se levante de la cama y se sienta inestable. Inisitimos, POR FAVOR, llámenos para recibir ayuda para levantarse de la cama. Esto es extremadamente importante para usted y todos nosotros.

8. Si le van a hacer una cirugía, asegúrese de que todos, usted y sus médicos, estén de acuerdo en lo que se le hará exactamente y de que usted entiende bien lo que sucederá.

Pregúntele a su médico:

- ¿Quién estará a cargo de mi atención en el hospital?
- ¿Quién me operará?
- ¿Qué hará exactamente usted/el cirujano? ¿Por qué?
- ¿Cuánto tiempo llevará?
- ¿Qué sucederá después de la cirugía?
- ¿Cómo me sentiré durante la recuperación?

Aunque es poco común, en los Estados Unidos han ocurrido casos en los que la cirugía se ha hecho en el lado equivocado (por ejemplo, operar en la rodilla izquierda en lugar de la derecha). Dichos errores son totalmente evitables. Se realiza un control muy extenso para tener la certeza de que todas las personas en el quirófano (sala de operaciones) comprenden y saben todos los detalles de la cirugía antes de que comience. Por ejemplo, el cirujano marcará la zona del cuerpo que será operada antes de la cirugía y se le harán muchas preguntas a usted para saber si usted es el paciente correcto, si se realizará la operación correcta y en el lado correcto y si es la zona correcta del cuerpo. Aunque estas preguntas pueden parecerle repetitivas y extrañas, es importante que hagamos este control y es fundamental que usted pregunte sobre el procedimiento si tuviera alguna duda.

9. **Pida información sobre sus medicamentos y solicite que se lo expliquen de un modo que le resulte comprensible a usted cuando sus médicos se los receten y cuando usted los reciba del farmacéutico o enfermero(a).**

APRENDA MÁS

Por favor, verifique si sabe usar sus medicamentos con seguridad.



Los siguientes son ejemplos de preguntas que debe hacer:

- ¿Para qué es el medicamento?
- ¿Cómo y cuándo debo tomarlo? Por cuánto tiempo?
- ¿Debo tomar el medicamento junto con las comidas o con el estómago vacío?
- ¿Qué efectos secundarios podrían ocurrir?
- ¿Qué hago si se presentan?
- ¿Es seguro tomar este medicamento junto con los otros medicamentos o suplementos alimentarios (como hierbas o vitaminas) que estoy tomando actualmente?
- ¿Hay algún tipo de alimento, bebida o actividad que debería evitar mientras tome este medicamento?

Si tuviera dudas sobre las instrucciones que aparecen en la etiqueta de sus medicamentos, pregúntele a su farmacéutico.

Las etiquetas de los medicamentos pueden ser difíciles de comprender, por lo tanto es importante hacer preguntas.

Por ejemplo, pregunte si “cuatro dosis diarias” significa tomar una dosis cada seis horas durante las veinticuatro horas o sólo durante las horas cuando está despierto normalmente.

Solicite información por escrito acerca de los efectos secundarios que su medicamento podría causar. Si usted sabe lo que podría pasarle, estará mejor preparado para reconocer los efectos secundarios y reaccionar ante ellos.

Informe a su médico o enfermo inmediatamente si aparecen problemas con los medicamentos y busque ayuda antes de que empeoren.

10. Asegúrese de que comprende bien el plan de tratamiento que usará en su hogar.

Por ejemplo:

- Sus medicamentos
- Las citas de seguimiento a las que deberá ir o que necesitará programar
- Cómo comunicarse con agencias de atención a domicilio si fuera necesario
- Cuándo puede regresar a sus actividades usuales

11. Si está en el hospital, usted o su familia pueden llamar al Equipo de respuesta rápida (Rapid Response Team) marcando 55.

City of Hope se compromete a prestar un servicio excelente a los pacientes y sus familias y, con ese fin, ha creado un equipo de respuesta rápida, compuesto por personal del hospital capacitado para atender emergencias.

Teniendo esto en cuenta, les recomendamos a los pacientes y sus familiares que llamen para obtener ayuda inmediata si les preocupa un cambio en la afección médica del paciente que no haya sido tratado por el equipo de atención médica.

Este servicio les permite a los pacientes y sus familiares tener acceso a la atención médica, disminuir su ansiedad y mejorar la seguridad del paciente. El Programa de Respuesta Rápida tiene como objetivo mejorar nuestra respuesta ante los cambios en

las afecciones médicas y aumentar la comunicación entre los familiares del paciente y el equipo de atención médica.

El equipo de respuesta rápida de City of Hope responde inmediatamente para atender a un paciente después de que el paciente o un familiar hayan realizado una llamada para informar que la afección del paciente se ha agravado. La comunicación entre el paciente, la familia y los demás miembros del equipo de atención médica sigue siendo fundamental para la atención médica del paciente: el equipo de respuesta rápida simplemente brinda una red de seguridad en caso de una emergencia. El equipo está disponible las 24 horas.

Antes de llamar al equipo de respuesta rápida:

- El paciente o un familiar deben comunicar el cambio en la afección al enfermero principal del paciente.
- Si el problema continúa, debe comunicarse con el enfermero a cargo para que llame al médico del paciente.
- Si el problema aún no se ha tratado de manera satisfactoria y requiere atención médica inmediata, considere la posibilidad de llamar el equipo de respuesta rápida.

CUÁNDO DEBE LLAMAR:

- Si hay un cambio médico importante en la afección del paciente que el equipo de atención médica no ha reconocido o tratado; o si:
- Hay un cambio importante en la afección del paciente y no es posible comunicarse con el equipo de atención médica.

CÓMO DEBE LLAMAR:

- Llame al 55 desde cualquier teléfono del hospital
- Identifique la llamada como una solicitud para el equipo de respuesta rápida (Rapid Response Team).

- Proporcione el nombre del paciente, la ubicación y el motivo de la solicitud.
- Si llama desde la habitación del paciente, encienda la luz de llamada.

Al recibir la llamada, el operador activará inmediatamente al equipo de respuesta rápida y se comunicará con los miembros del equipo correspondientes.

El equipo responderá para evaluar la situación y tratar al paciente según sea necesario.

¿CÓMO INFORMO LAS INQUIETUDES CON RESPECTO A LA ATENCIÓN MÉDICA, EL TRATAMIENTO, LOS SERVICIOS O LA SEGURIDAD?

Deseamos saber si tiene inquietudes con respecto a la atención médica, el tratamiento, los servicios o la seguridad. Tomamos sus inquietudes con mucha seriedad y deseamos resolverlas. Por favor, informe a su médico, enfermero o trabajador social de City of Hope sobre cualquier inquietud que usted tuviera.

Si usted lo prefiriera, puede llamar al Defensor de los Pacientes (Patient Advocate) a la extensión 82285 para hablar sobre su inquietud. También recomendamos que llame al Defensor de los Pacientes (Patient Advocate) si usted ya hubiera hablado sobre su inquietud con otra persona y fuera necesario tomar otras medidas.

Para hablar sobre su inquietud con una persona ajena a su equipo de atención médica durante los fines de semana o por la noche, puede llamar al operador de City of Hope (marque "0") y pida que le comuniquen con el supervisor de la casa (House Supervisor).

Haremos nuestro mayor esfuerzo para tener la certeza de que abordamos todas las inquietudes que usted tuviera con respecto a la atención médica, el tratamiento, los servicios o la seguridad.

HAGA PREGUNTAS

Si tuviera alguna pregunta sobre su tratamiento o medicamentos, por favor, pregúntele a su médico o farmacéutico.



Si usted lo deseara, también podrá compartir sus inquietudes con la Comisión Conjunta (The Joint Commission), la organización que evalúa cómo las instituciones médicas cumplen con las normas de calidad y seguridad de los pacientes. Puede comunicarse con la Comisión Conjunta por correo electrónico a:

complaint@jointcommission.org o por correo a la dirección siguiente: Office of Quality Monitoring, The Joint Commission, One Renaissance Blvd., Oakbrook Terrace, IL, 60181.

ESTÉ BIEN INFORMADO

Aprenda sobre su enfermedad y tratamiento por medio de preguntas a su médico, enfermo y/o farmacéutico y consulte otras fuentes confiables, como las publicaciones de literatura médica.

City of Hope cuenta con abundantes recursos informativos para ayudarle a participar activamente en su atención médica. Infórmele a su médico o enfermero si desea información escrita para ayudarle a entender mejor su enfermedad y/o tratamiento. Pídale información a su médico, enfermero o farmacéutico sobre los medicamentos, los efectos secundarios posibles y lo que debería hacer si tuviera algún problema.

CENTRO DE RECURSOS PARA EL PACIENTE Y LA FAMILIA SHERI & LES BILLER

(Sheri & Les Biller Patient and Family Resource Center)

El Centro de Recursos para el Paciente y la Familia Sheri & Les Biller es un espacio cálido y acogedor donde los pacientes y sus familiares pueden obtener recursos, materiales educativos, información y apoyo a lo largo del tratamiento. Está ubicado en un lugar central, el campus Duarte, y ofrece información de salud fiable en diversos idiomas sobre diagnóstico, manejo de síntomas, opciones de tratamiento, estrategias de adaptación e información para personas encargadas de dar cuidados. Cuenta además con un centro informático y ofrece clases y talleres educativos, programas de bienestar, grupos de apoyo y resolución de problemas, y mucho más.

El centro cuenta con un equipo de expertos en el cuidado de la salud, entre los que hay médicos, enfermeros, guías para pacientes, educadores de la salud, trabajadores sociales clínicos, capellanes, educadores sobre vida infantil, y mucho más dispuestos a colaborar en su atención, contestar sus preguntas e inquietudes y ofrecerle apoyo integral desde el primer día.

Centro de Recursos para el Paciente y la Familia Sheri & Les Biller
(Sheri & Les Biller Patient and Family Resource Center):

de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m., 626-218-CARE (2273)

BillResourceCenter@coh.org

**[CityofHope.org/patients/for-patients-and-visitors/
biller-resource-center](http://CityofHope.org/patients/for-patients-and-visitors/biller-resource-center)**

UBICACIONES DE CITY OF HOPE

Su equipo de atención médica de City of Hope está aquí para ayudarlo si tiene preguntas o necesita informar sobre algún problema. Comuníquese con su centro de City of Hope indicado.

De lunes a viernes después de las 5 p. m. o los fines de semana y feriados, las llamadas serán atendidas por el servicio de respuesta de City of Hope, el cual llamará al médico de guardia por localizador.

City of Hope

1500 East Duarte Road
Duarte, CA 91010
Teléfono: (800) 826-4673

Central telefónica del Centro para
Evaluación Atendido por Enfermeros
(triage) con atención las 24 horas:
(626) 218-7133

City of Hope | Antelope Valley

44151 15th St. West
Lancaster, CA 93534
Teléfono: (877) 828-3627

City of Hope | Arcadia

301 W. Huntington Drive, Suite 400
Arcadia, CA 91007
Teléfono: (626) 218-9840

City of Hope | Corona

1280 Corona Pointe Court, Suite 112
Corona, CA 92879
Teléfono: (951) 898-2828

City of Hope | Glendora

412 W. Carroll Ave., Suite 200
Glendora, CA 91741
Teléfono: (626) 218-0921

City of Hope | Mission Hills

15031 Rinaldi St.
Mission Hills, CA 91345
Teléfono: (818) 660-4700

City of Hope | Newport Beach

1601 Avocado Ave.
Newport Beach, CA 92660
Teléfono: (949) 763-2204

City of Hope | Pasadena

630 S. Raymond Ave., Suite 220
Pasadena, CA 91105
Teléfono: (626) 218-9500

City of Hope | Santa Clarita

23823 Valencia Blvd., Suite 250
Santa Clarita, CA 91355
Teléfono: (661) 799-1999

City of Hope | Simi Valley

1157 Swallow Lane
Simi Valley, CA 93065
Teléfono: (805) 527-2770

City of Hope | South Bay

5215 Torrance Blvd.
Torrance, CA 90503
Teléfono: (310) 750-1715

City of Hope | South Pasadena

209 Fair Oaks Ave.
South Pasadena, CA 91030
Teléfono: (877) 998-7546

City of Hope | Thousand Oaks

425 Haaland Drive, Suite 101
Thousand Oaks, CA 91361
Teléfono: (805) 496-2949

City of Hope | Upland

1100 San Bernardino Road
Suite 1100
Upland, CA 91786
Teléfono: (909) 949-2242

City of Hope | West Covina

1250 S. Sunset Ave., Suite 303
West Covina, CA 91790
Teléfono: (626) 856-5858



Centro de investigación y
tratamientos contra el cáncer

Departamento de Trabajo Social Clínico, Educación para
el Paciente, la Familia y la Comunidad

Departamento de Medicina de Cuidados de Apoyo

1500 E. Duarte Road, Duarte, CA 91010

800-826-HOPE (4673)

2021

[CityofHope.org/espanol](https://www.cityofhope.org/espanol)