



Auxilio Mutuo

El Gran Hospital de Puerto Rico

MANUAL DEL PACIENTE AMBULATORIO



Hospital Español Auxilio Mutuo de Puerto Rico, Inc.
Apartado 191227, San Juan, P.R. 00919-1227 * Tel. (787) 758-2000

Estimado Paciente,

En nuestro interés de ofrecerle un mejor servicio, deseamos orientarle sobre sus derechos, responsabilidades y los servicios que ofrecemos para el cuidado de su salud. Reciba nuestras recomendaciones para el mantenimiento de su salud y seguridad, además de una descripción de los documentos que deberá completar en su registro:

- Nuestra Política de Privacidad Página 8
- Responsabilidad Financiera y Reclamaciones Judiciales Página 13
- Proceso de Asignación de Camas y Relevos de Responsabilidad Página 15
(a los pacientes que sean admitidos)
- Nuestra Prestación de Servicios de Salud Hospitalarios y/o de Sala de Emergencias Página 16
- Directrices Adelantadas Página 17

¡Bienvenido al Gran Hospital de Puerto Rico!

CONTENIDO

1. Nuestra Misión, Visión y Valores	4
2. Derechos del Paciente Adulto y Pediátrico	4
3. Responsabilidades del Paciente Adulto y Pediátrico	11
4. Normas Generales del Hospital	14
5. Prestación de Servicios de Salud	16
6. Otros Servicios Disponibles	16
7. Preguntas y Respuestas Comunes sobre Declaraciones Previas de Voluntad, también Conocidas como Directrices Adelantadas	17
8. Proceso para Ventilar Quejas Querrelas de Pacientes y/o Familiares	21
9. Donación de Órganos y Tejidos	23
10. Prevención de Errores en su Cuidado	24
11. Cómo Evitar Errores con sus Medicamentos	26
12. Medicamentos y Seguridad - Paciente Pediátrico	27
13. Estudios Médicos o de Laboratorio - Paciente Pediátrico	28
14. Todos lo que Necesita Saber sobre el Manejo del Dolor	29
15. Cómo Prevenir Caídas	31
16. Cinco (5) Acciones que Usted Puede Hacer para Prevenir Infecciones	32
17. Higiene Personal	34
18. Planificando su recuperación, Pregunte	35
19. Conozca el Cuidado para su Rehabilitación	36

1. Nuestra Misión, Visión y Valores

Misión

Proveer servicios de calidad y excelencia a los miembros de la Sociedad y en la comunidad en general con el fin de prevenir, aliviar, curar y rehabilitar al enfermo y al necesitado dentro del marco ético, moral y cristiano que nos fue legado por nuestros fundadores.

Visión

Prevalecer como una institución Médico-Hospitalaria prestigiosa y vanguardista:

Ofreciendo

- Modelos reconocidos para la prestación de Servicios de Salud
- Diversos niveles institucionales de cuidado médico
- Servicios médico-sociales a los necesitados

Manteniendo

- La flexibilidad necesaria para atender las enfermedades junto a sus requerimientos diagnósticos y tecnológicos.

Contribuyendo

- Al mejoramiento de la salud preventiva y curativa, tanto como a la rehabilitación de sus Socios y la Comunidad en general.

Respondiendo

- A los cambios tecnológicos y operacionales de la época moderna.

Preservando

- Los valores y principios cristianos que han dado vida y tradición a nuestra Sociedad.
- La solvencia económica de la Institución.

Garantizando

- El mejoramiento continuo de las condiciones de trabajo y la calidad de vida de nuestros empleados.

Valores

- Los valores fundamentales del Hospital Auxilio Mutuo inculcan el respeto a los derechos del paciente, a la dignidad del ser humano y su compromiso al cuidado médico-hospitalario de más alta calidad.

2. Derechos del Paciente Adulto y Pediátrico

La Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico establece que todo individuo tiene derecho a la vida y la libertad. Esta Declaración de Derechos conlleva el que

reciba los mejores servicios médicos disponibles que le aseguren su derecho a la vida, *sin importar* sus medios económicos, condición de raza, edad, sexo, credo político y religioso.

El Hospital respeta los derechos de sus pacientes y reconoce su individualidad. A tal efecto, le informamos sobre sus derechos y responsabilidades según dispuesto por la Carta de Responsabilidades y Derechos del Paciente, Ley número 194 del 25 de agosto de 2000, según enmendada.

Todo paciente, usuario o consumidor de servicios de salud médico-hospitalarios en Puerto Rico tiene derecho a:

Servicios de salud de alta calidad

Recibir servicios de salud de alta calidad significa:

- Recibir los servicios de salud necesarios o apropiados para el mantenimiento de la salud.
- Ser referidos a los especialistas o profesionales de la salud cuando existan complicaciones para mantener en control alguna condición de salud.

Derecho en cuanto a la selección de proveedores y acceso a servicio y facilidades de emergencia

- Ser atendido(a) en cualquier Sala de Emergencias las 24 horas del día, 7 días de la semana, sin necesidad de autorización de su médico primario o aseguradora.
- Seleccionar el médico primario, especialista, laboratorio, farmacia y hospital/sala de emergencias o profesional de salud de su preferencia dentro de la red de proveedores de su aseguradora.
- Recibir servicios de un especialista según la lista de proveedores de la aseguradora, de acuerdo a los procedimientos de referido de su plan médico.

Derecho a la continuación de servicios de cuidado de salud

- En caso de que una paciente se encuentre en el segundo trimestre de embarazo a la fecha de terminación del plan y el proveedor haya estado ofreciendo tratamiento médico relacionado con el embarazo antes de esta fecha, el período de transición en cuanto a los servicios relacionados con el embarazo se extenderá hasta el alta de la hospitalización de la madre por razón del parto y la del bebé.

Derecho a la participación en la toma de decisiones sobre tratamiento

- Participar activamente, con su médico, en todas las decisiones relacionadas con el

manejo del cuidado de su salud y seleccionar el tratamiento que mejor se ajuste a sus necesidades y preferencias.

- Solicitar una segunda opinión médica, si siente incertidumbre sobre las opciones de tratamiento ofrecidas para su condición de salud.
- Ser informado por su médico u otro profesional de la salud sobre las causas, consecuencias, las alternativas de tratamiento, incluyendo sus beneficios, riesgos y efectos secundarios que apliquen a su condición de salud.

Derecho a la confidencialidad de la información y los expedientes médicos

- Comunicarse libremente con su médico u otro proveedor de servicios de salud sin temor.
- Procurar que su médico mantenga la información de su expediente médico en secreto.
- Que su información médica y de salud se mantenga en estricta confidencialidad por sus proveedores de servicios de salud médico-hospitalarios y no sea divulgada sin la autorización escrita del paciente.
- Recibir copia de su récord médico a través del Departamento de Manejo de Información de Salud, de acuerdo a las disposiciones del Hospital y del Departamento de Salud de Puerto Rico.

Derecho al respeto y trato igual

Todo paciente que acceda a servicios de salud médico-hospitalarios en Puerto Rico tiene derecho a:

- Ser tratado con respeto, dignidad y equidad sin ser discriminado por razón alguna.

Derecho en cuanto a quejas y agravios

- Llamar a la Oficina del Procurador de la Salud cuando entienda que se han violado sus derechos como paciente para orientación o búsqueda de solución a su situación al 1-800-981-0031 (isla) o (787) 977-1100, (787) 977-0909 (área metro)

Nota: También puede referirse a la sección de este Manual para conocer el Proceso para Ventilar Quejas o Querellas de Pacientes del Hospital.

DERECHOS DEL PACIENTE ADULTO:

1. Recibir información acerca de su tratamiento

Su equipo de salud le describirá el tratamiento propuesto, su condición, consecuencias, problemas relacionados a la recuperación, los beneficios y riesgos de cada alternativa de tratamiento. Es su derecho ser informado de toda actividad experimental de investigación, educacional o de adiestramiento que pueda estar involucrada en su tratamiento. Será consultado si desea participar en estas actividades; así como su derecho a rehusar a participar. Si usted tiene problemas de comunicación, ya sea de lenguaje o de audición se le proveerá ayuda. Si necesita asistencia en ese aspecto, favor de comunicarse con uno de nuestros empleados en la Oficina de Trabajo Social (ext. 4203).

2. Participación en decisiones informadas sobre su cuidado, tratamiento o situaciones éticas

Respetamos su derecho a un consentimiento informado y a que, en unión con su médico, acepte un tratamiento basado en una completa explicación de su enfermedad, los riesgos, los beneficios del tratamiento propuesto y las alternativas a ese tratamiento. Respetamos su derecho a rechazar procedimientos o tratamientos; así como a participar en la solución de dilemas sobre su cuidado.

Si decide rechazar algún tratamiento, será informado de las consecuencias médicas de su decisión. Si usted estuviese imposibilitado de ejercer estos derechos, el Hospital los extenderá a su familiar o tutor o a quien corresponda, de acuerdo a sus Directrices Adelantadas.

3. Manejo de Dolor

Nos comprometemos a prevenir y manejar su dolor. Le informaremos sobre las expectativas del mismo y las alternativas para aliviarlo. Responderemos lo antes posible a su llamado y utilizaremos las mejores alternativas para ayudarlo.

Nota: También puede referirse a la sección 14 de este Manual para obtener más información.

4. Directrices Adelantadas (Declaraciones Previas de Voluntad, “Living Will”, “Durable Power of Attorney for Health Care”)

Es un documento que provee al paciente la oportunidad de dar instrucciones sobre su cuidado médico futuro. También puede servir como un documento legal para designar a otro individuo (*mandatario*) para que tome sus decisiones médicas, si no estuviera capacitado para hacerlo por sí mismo.

Usted puede formular Directrices Adelantadas si: tiene 21 años o más, está mentalmente competente y lo hace frente a un notario público. Éstas pueden ser modificadas y aún revocadas en cualquier momento siempre y cuando haga saber claramente sus deseos.

Si no nombrara un mandatario, seguiremos el orden legal establecido por ley a saber: cónyuge, hijos, nietos, padres, abuelos, hermanos y sobrinos mayores de edad.

Estas directrices adelantadas serán activadas si sufre un paro cardio-respiratorio mientras esté en el Hospital.

Si tiene directrices adelantadas, favor de entregarlas lo antes posible.

Nota: También puede referirse a la sección 7 de este Manual para obtener más información.

5. Privacidad

La Facultad Médica y empleados del Hospital respetarán la privacidad de todos los pacientes. La discusión, exámenes, diagnósticos y tratamientos son confidenciales. El paciente tiene derecho a tener privacidad visual y auditiva, por lo que puede mantener cerrada la puerta o cortina de su cubículo o área de examen.

Exclusión: *El derecho a la privacidad puede estar limitado en aquellas situaciones donde el paciente requiera ser observado continuamente porque existe el riesgo de provocarse daño a sí mismo y/o a otros.*

6. Confidencialidad y Seguridad de la Información

Se mantendrá la confidencialidad y seguridad de su expediente médico y el contenido del mismo. Por la Ley HIPAA es nuestra obligación:

- Asegurar su información y mantenerla privada
- Ofrecerle información sobre nuestras responsabilidades legales y políticas de privacidad, con respecto a la información médica
- Cumplir con las normas establecidas por esta ley

Se utilizará y divulgará su información protegida:

- Al médico y otro personal de la Institución involucrado con su cuidado de salud.
- Al paciente, compañía de seguro o terceros para facturar los servicios y tratamientos que recibe en el Hospital o solicitar una preautorización para el servicio a ofrecer.
- Para el funcionamiento y operaciones del Hospital que garanticen que todos nuestros pacientes reciban un servicio de calidad.
- Para localizar al paciente y recordarle que tiene cita para tratamiento o algún

cuidado médico en el Hospital.

- Recomendar al paciente posibles opciones y alternativas de tratamiento.
- Para informar al paciente si cualifica para un beneficio o servicio adicional, relacionados a su cuidado de salud y que pueda ser de su interés.
- A un amigo o miembro de la familia del paciente involucrado en su cuidado y que esté debidamente autorizado por el paciente. Usted puede seleccionar las personas que recibirán la información por escrito.
- A las personas capacitadas que puedan prevenir alguna amenaza o daño a la salud y seguridad del paciente.
- A las agencias federales, estatales o locales que así lo requieran por disposición de ley.

También se divulgará su información protegida en situaciones especiales a:

- Agencias de seguros ocupacionales para que pueda recibir su compensación.
- Al ejército si es requerido, cuando el paciente es miembro de las fuerzas armadas, Departamento de Salud u otra agencia de gobierno cuando existe un riesgo de salud pública.
- Agencias que investiguen alguna negligencia relacionada al cuidado de la salud para actividades autorizadas por ley.
- Oficinas federales autorizadas para trabajos de inteligencia y otras actividades nacionales, relacionadas a la seguridad que sean autorizadas por ley.

Considere que:

- El Hospital se reserva el derecho de realizar cambios a esta notificación sin previo aviso y respeta su derecho a solicitar la notificación más reciente.
- Puede solicitar por escrito que las comunicaciones con el Hospital se realicen confidencialmente y establecer algunas restricciones que deben ser discutidas con el Departamento de Manejo de Información de Salud.
- Si entiende que su derecho a la no divulgación de información ha sido violentado, o no se le ha consultado para divulgarla a terceros no contemplados, puede quejarse con el Departamento de Salud Federal o Medicare.
- Tiene derecho a inspeccionar y solicitar por escrito copia de su expediente clínico, así como las divulgaciones y facturas realizadas luego de su visita. Si desea hacer alguna enmienda, debe visitar el Departamento de Manejo de Información de Salud para el debido proceso.

Al momento de Registro, solicitaremos que firme el Consentimiento de Paciente a Política de Privacidad

7. Respuesta razonable a sus solicitudes y necesidades

Tiene derecho al cuidado considerado y respetuoso dentro del ámbito de nuestra misión. De necesitar un servicio que el Hospital no provee, tiene el derecho a ser trasladado a otra institución que le acepte y ofrezca el servicio que necesita. Usted tiene el derecho a examinar la factura del Hospital y que la misma le sea explicada.

8. Quejas o Querellas

Tiene derecho a expresar quejas relacionadas a la calidad del cuidado y los servicios que recibe. La presentación de quejas en nada afectará el acceso al cuidado. Si entiende que sus derechos no han sido respetados podrá comunicarse con el supervisor, gerente del área o servicio donde ha sido atendido. También se podrá comunicar con la Representante de Pacientes. (Refiérase al Proceso de Quejas y Querellas en la sección 8 de este Manual).

9. Sospecha de Abuso, Negligencia y/u Hostigamiento

Usted tiene derecho a estar libre de toda forma de abuso, negligencia y/u hostigamiento por parte de empleados, otros pacientes y/o visitantes. El Hospital se asegurará que todo incidente reportado de esta categoría sea investigado inmediatamente y que se tomen las medidas necesarias. En caso de que sospechemos que es víctima de abuso o negligencia en su lugar de residencia, el Hospital le referirá a servicios de la comunidad que le ofrezcan protección.

10. Cuidado Espiritual

Reconocemos sus necesidades espirituales como parte de un cuidado integrado y puede solicitarlo.

11. Seguridad del Paciente

Tiene derecho a recibir servicios de cuidados seguros, enmarcados dentro de nuestro compromiso y cultura de seguridad del paciente. Tenemos la obligación de informarle o a su familiar, cuando procede, sobre los resultados de los tratamientos, procedimientos y cuidados ofrecidos. Esto incluye los resultados no esperados.

12. Estudios de Investigación

Tiene derecho a participar o rehusar ser parte de estudios de investigación.

DERECHOS DEL PACIENTE PEDIÁTRICO

1. Recibir servicios médicos de óptima calidad a tenor con los adelantos tecnológicos

de la medicina y ser atendido por personal profesional de alta competencia.

2. Se le provean las facilidades físicas, equipo moderno, medicamentos y materiales necesarios para recibir la mejor atención y cuidado médico que su condición amerite.
3. A estar siempre acompañado por su encargado/a o familiar, excepto en las áreas restringidas por el Hospital.
4. No se traslade a otra facilidad, a menos que se explique con anticipación la necesidad de dicho traslado.
5. Todas las anotaciones hechas en su expediente médico sean tratadas en forma confidencial.

La persona a cargo del paciente pediátrico tiene derecho a:

1. recibir del médico toda la información necesaria sobre la condición médica del paciente, tratamientos y medicamentos que amerite a base de su condición, antes de dar su consentimiento para los mismos. En caso de extrema emergencia, donde peligre la vida del paciente, se podrá prescindir de dicho consentimiento.
2. a que se le informe si el Hospital se propone efectuar algún tipo de investigación científica donde se sugiera la participación del paciente y pueda conllevar algún riesgo a su salud. La persona a cargo del paciente tendrá que suministrar su consentimiento para estos procedimientos.
3. saber el nombre de la persona o personas responsables de ordenar y administrar tratamientos médicos.
4. rehusar el tratamiento y ser informado de las consecuencias médicas de su opción.
5. negarse a que el menor sea entrevistado, interrogado, observado o retratado por otras agencias no relacionadas con el Hospital para fines publicitarios.
6. que el personal del Hospital le oriente sobre los servicios que se ofrecen y los mecanismos para hacer el mejor uso de éstos.
7. que se le oriente sobre el cuidado que el menor debe recibir en el hogar o en otras agencias de salud donde sea referido para continuar su tratamiento, una vez sea dado de alta.
8. que el Hospital provea intérpretes para facilitar la comunicación con el equipo de salud, en caso de dificultad por diferencias en idiomas y/o barreras de comunicación.

3. Responsabilidades del Paciente Adulto y Pediátrico

Sus responsabilidades como paciente de la Institución, otros pacientes, visitantes, facultativos y otros empleados.

1. Orientarse sobre sus derechos y responsabilidades como paciente e informar a la oficina de Manejo de Riesgos del Hospital y al Procurador de la Salud de Puerto Rico cualquier cobro indebido o violación a sus derechos como paciente.

2. Proveer información médica completa

Usted, su familiar o tutor (según sea el caso) tiene la responsabilidad de proveer, a la altura de su conocimiento, información completa y precisa sobre su condición actual de salud, toda sensación de dolor pasada o presente y sus cambios en intensidad, más su historial médico incluyendo: enfermedades, hospitalizaciones, medicamentos, directrices adelantadas y otros asuntos que se relacionen con su salud.

3. Pedir que se le aclaren dudas

Es su responsabilidad solicitar que le aclaren sus dudas cuando le expliquen sus diagnósticos y/o tratamiento.

4. Hacer decisiones con conocimiento

Usted es responsable por las decisiones que toma sobre su cuidado o la del menor. Le exhortamos a que busque toda la información que necesite para tomar decisiones adecuadas. Antes de tomar una decisión, asegúrese sentirse capaz de seguir el plan de tratamiento recomendado por su médico. A usted se le solicitará que consienta por escrito a pruebas, procedimientos u operaciones. Pregunte hasta que esté seguro que entiende el contenido antes de firmarlo.

5. Conocer y cumplir su rol en su tratamiento

Es responsable de reconocer sus problemas de salud, su rol y las destrezas que necesita para cumplir con el tratamiento acordado. Si tiene dudas al respecto, pídale al profesional de la salud que le explique.

6. Informar cambios en su condición

Tiene que reportar cambios inesperados en sus condiciones de salud al profesional de la salud a cargo de sus tratamientos.

7. Notificar si anticipa problemas con el tratamiento prescrito

Tiene la responsabilidad de informar a su profesional de la salud si anticipa problemas con el tratamiento prescrito.

8. Reconocer el impacto en su salud por su estilo de vida

Usted es responsable de reconocer el impacto que su estilo de vida está teniendo en su salud personal y asumir la responsabilidad inicial por su propia salud y cuidado. Los pacientes deben cuidar su salud y practicar estilos de vida saludables.

9. Aceptar obligación financiera

Usted es responsable de proveer la información necesaria sobre planes médicos, cumplir con el pago por servicios que no estén cubiertos por su aseguradora y/o Medicare y colaborar con el Hospital respecto a arreglos financieros, cuando sean necesarios, para pagar en forma oportuna todas sus cuentas y facturas. Esto incluye las facturas que sometan los médicos o cualquier otro contratista.

En caso de que el Hospital o los médicos tengan que iniciar una acción judicial de cobro de dinero en su contra, será responsable de pagar los honorarios de abogado, costos del pleito y el interés legal prevaleciente, luego de emitida una sentencia.

Usted confirmará haber comprendido su responsabilidad financiera y su relación con acciones judiciales al firmar el documento Responsabilidad Financiera y Reclamaciones Judiciales en su registración.

10. Conocimiento sobre su cubierta del plan de salud

Usted tiene la responsabilidad de informarse en relación a su plan de salud en cuanto a tipo de cubierta, opciones, beneficios, límites, exclusiones, referidos y procedimientos de radicación, revisión y solución de querellas.

11. Cumplir con las reglas y reglamentos del Hospital

Usted y sus familiares son responsables de mantener un comportamiento adecuado que no perjudique, dificulte o evite que otros pacientes reciban la atención médica que necesitan o afecten las funciones del Hospital, Facultad Médica y otros empleados. Usted es también responsable de respetar la propiedad de otras personas y la del Hospital.

12. Manejo del Dolor

Le exhortamos que como paciente participe activamente en el manejo de su dolor. Pregunte a su médico o personal de Enfermería cuáles son las expectativas de dolor y las estrategias que utilizará para manejarlo, discutir las alternativas y en conjunto desarrollar un plan para el manejo de su dolor. Esperamos que solicite alivio para su dolor tan pronto comience. Ayude al doctor y al personal de Enfermería a medir la intensidad del mismo y si se alivia o no.

13. Directrices Adelantadas

Usted es responsable de proveernos copia de sus directrices adelantadas. Así podrá asegurarse de que cumpliremos sus deseos relacionados a tratamientos médicos, cuando usted no pueda expresarlo.

14. Seguir procedimientos

Tiene la responsabilidad de cumplir con los procedimientos administrativos y operacionales de su plan de salud, del Hospital y de los programas de beneficios de Manual del Paciente Ambulatorio – Hospital Auxilio Mutuo

salud gubernamentales, locales o federales.

15. Oportunidad de resolver diferencias internamente

Tiene la responsabilidad de utilizar los mecanismos y procedimientos internos establecidos por el Hospital para resolver cualquier diferencia. Refiérase al Proceso de Quejas y Querellas en la sección 8 de este Manual.

16. Uso de los servicios médicos, facilidades de servicios de salud y sala de emergencias

Utilizar los servicios médicos, facilidades de servicios de salud y sala de emergencias, solo cuando sea necesario porque su condición así lo requiera, de acuerdo a la Oficina del Procurador de Salud de Puerto Rico.

4. Normas Generales del Hospital

- Los deducibles o coseguros se deben pagar antes de su salida. Se le entregará un recibo oficial de pago.
- El Hospital no se hace responsable por pérdidas de dinero, joyas, teléfonos celulares, equipos electrónicos y otras pertenencias que el paciente o visitante traiga al Hospital. Le exhortamos a mantenerlos bajo su custodia o de alguna persona de su confianza.
- No se permite la entrada de niños menores de 12 años a las áreas de pacientes hospitalizados, excepto al área de Maternidad (3er. Piso).
- Está prohibido fumar en el Hospital.
- Las armas de fuego no están permitidas en la Institución.
- No se permite la entrada al Hospital de visitantes o familiares de pacientes vestidos con camisetas sin mangas, pantalones cortos, trajes de baño o cualquier tipo de vestimenta que no sea aceptada por la Administración de la Institución.
- Está terminantemente prohibido distribuir literatura de clase alguna, al igual que ventas, colectas, rifas, préstamos y cobros en la Institución.
- No se permite tomar fotografías o grabaciones de imagen o audio relacionadas a los servicios de pacientes, sin el consentimiento del paciente y del Hospital.
- Todo el personal de la Institución está debidamente identificado. De tener dudas sobre alguna persona notifique inmediatamente a la oficina de Seguridad.

- Solo el personal del Hospital está autorizado a manejar equipos como “IV Pumps”, máquina de succión, máquinas de alimentación, entre otras. De tener algún problema con el equipo, notificar al personal de Enfermería.
- Si usa dentadura postiza, recuerde traer donde guardarla, usted es responsable de custodiarla en todo momento. El Hospital no se hace responsable de la pérdida de dentaduras postizas.
- Favor de tocar el timbre o solicitar ayuda si necesita asistencia para ir al baño o levantarse. Conceda un tiempo razonable para que el personal de Enfermería llegue a ayudarlo. Este es el personal adiestrado para asistirlo.
- El Hospital provee todos los medicamentos ordenados por el médico y que corresponden a su tratamiento. **No se permite el uso de remedios caseros o medicamentos que no hayan sido ordenados por su médico.** Ejemplos: agua maravilla, agua de azahar, alcoholado, *bengay*, *vicks vapor rub*, manteca de ubre de vaca, antibióticos en crema, productos naturales en cualquier presentación y otros.
- Si está recibiendo terapia respiratoria u oxígeno, mantenga cualquier artefacto electrónico de uso personal a una distancia de dos pies (2') de su cuerpo.
- Favor de colocar las gasas y otros objetos con sangre en los zafacones rojos, NO los coloque en las bandejas o mesas.
- Favor de NO colocar bandejas, sábanas ni otros artículos sobre el zafacón rojo (zafacón de desperdicios biomédicos)
- Todo paciente que voluntariamente desee donar algún órgano, su cuerpo o cualquier parte de éste debe informarle al personal médico o de enfermería.
- En Sala de Emergencias, el Hospital establecerá el orden de atención a los pacientes de acuerdo a la evaluación inicial realizada a cada uno de ellos. Si fuera necesario admitirle, se tomará en consideración su diagnóstico, estado de salud y tratamiento propuesto al momento de asignarle una cama.
- De no tener camas disponibles, usted tiene el derecho a solicitar traslado o a permanecer en la Sala de Emergencias con el tratamiento médico propuesto, aunque no tenga las comodidades y privacidad de una habitación, hasta que le asignemos una.

Certificando que usted comprendió el proceso de asignación de camas en la Sala de Emergencias, solicitaremos firme el documento Proceso de Asignación de Camas y Relevo de Responsabilidad en el que usted renuncia a toda reclamación relacionada a su permanencia voluntaria y prolongada en la Sala de Emergencias o por cualquier inconveniente relacionado a su traslado voluntario a otra institución.

Estas reglas han sido aprobadas para su bienestar y seguridad del paciente. El Hospital no será responsable de daños causados por desobedecer estas reglas; cumpla con ellas.

5. Prestación de Servicios de Salud

En la Sala de Emergencias y en los servicios ambulatorios, le pueden realizar estudios de laboratorio y patológicos, pruebas radiológicas y la toma de imágenes fijas en movimiento. Entre las muestras que le pueden tomar están aquellas para la detección de enfermedades de transmisión sexual, incluyendo las pruebas del Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH).

La mayor parte de la facultad médica no son empleados nuestros. Algunos son profesionales especialistas a los que se le han otorgado privilegios para practicar la medicina en la Institución. Otros son contratistas independientes como los radiólogos, anestesiólogos y patólogos.

El Hospital tiene también acuerdos con instituciones académicas, por lo que existe la posibilidad que profesionales de la salud en adiestramiento, intervengan en su cuidado.

Por lo que al firmar el documento Información y Consentimiento para la Prestación de Salud Hospitalarios y/o Sala de Emergencias usted acepta que sean así los servicios prestados.

Nuestro interés es siempre ofrecer un servicio de excelencia. Pero, una vez atendido en Sala de Emergencias, si usted interesara abandonar la Institución sin completar su tratamiento, en contra del consejo médico, deberá firmar el documento Exoneración de Responsabilidad con el que releva al Hospital de las consecuencias de su salida.

6. Otros Servicios Disponibles

Estacionamiento

El Hospital cuenta con estacionamiento para el público en general e impedidos. El pago del estacionamiento debe realizarse antes de volver al vehículo en la estación de pago del vestíbulo (“lobby”) o en las máquinas de pago localizadas a través del hospital para su conveniencia.

Impedidos: Todo auto con identificación de impedido que permanezca más de cinco (5) horas en la Institución pagará solamente hasta la quinta (5ta.) hora en un periodo de 24 horas.

Servicio Pastoral

El Hospital reconoce las necesidades espirituales del paciente y su derecho a ser atendido por sacerdotes o ministros, afines con su creencia religiosa. El paciente en Sala de Emergencias, que así lo desee, puede solicitar asistencia espiritual a través de la enfermera/o a cargo de su cuidado. Además, el Hospital cuenta con un Comité Pastoral y con una capilla católica en el primer (1er.) Piso del Ala Norte, con la presencia de un capellán y de las Hermanas de la Caridad.

Programa de Voluntarios

Este programa cuenta con un grupo de personas que voluntariamente cooperan y sirven de apoyo a nuestros pacientes y sus familiares durante su visita o estadía en el Hospital. Para solicitar estos servicios, puede comunicarse a la extensión 3097 en un horario de 8:00am a 2:00pm, de lunes a viernes.

Farmacia

El Hospital cuenta con una Farmacia equipada con artículos de primera necesidad, lectura, entretenimiento, selección de regalos y un extenso inventario de medicamentos. La misma se encuentra en el primer (1er.) piso del Vestíbulo Principal. Favor de llamar a la extensión 1054 para verificar su horario.

Servicios de Alimentos

En el primer piso del Hospital, tanto visitantes como empleados gozan de facilidades de una cafetería, donde no se permiten pacientes hospitalizados.

7. Preguntas y Respuestas Comunes sobre Declaraciones Previas de Voluntad, también conocidas como Directrices Adelantadas

Las leyes federales y estatales garantizan que todo paciente participe activamente en las decisiones sobre su cuidado médico. En el año 2001 se aprobó en Puerto Rico la Ley Número 160 del 17 de noviembre (24 L.P.R.A. Sec. 3652), que permite que toda persona mayor de edad y en pleno disfrute de sus facultades mentales declare anticipadamente su voluntad respecto a cualquier tratamiento médico, en caso de que el paciente se encuentre incapacitado a expresar la misma en un futuro. La voluntad de un paciente respecto futuros tratamientos médicos se puede expresar mediante **Directrices Adelantadas**.

¿Qué son Directrices Adelantadas?

El término “Directrices Adelantadas”, es igual a Testamento Vital, Declaración Previa de Voluntad o “Living Will”, se utiliza para definir un documento mediante el cual una persona expresa su preferencia sobre el tratamiento médico a seguir en caso de sobrevenirle alguna condición futura que le impida expresar su voluntad.

¿Quién pueden otorgar Directrices Adelantadas?

Toda persona de 21 años en adelante que esté en el pleno disfrute de sus facultades mentales.

¿Qué puede ordenar mediante Directrices Adelantadas?

Mediante las Directrices Adelantadas usted puede:

- 1) Ordenar que le provean determinado (s) tratamiento(s) médico(s).
- 2) Rechazar que le sometan a determinado(s) tratamiento(s) médico(s) con el propósito de sostener, restaurar o implantar las funciones vitales, prolongar artificialmente el momento de muerte, y/o cuando al mejor juicio del médico la muerte es inminente. El rechazo de determinado(s) tratamiento(s) médico(s) puede estar basado en ideas o convicciones religiosas.

Entre los tratamientos que se pueden rechazar expresamente en las Directrices Adelantadas se encuentran:

- **Reanimación cardio-pulmonar:** Administración de compresiones de pecho, drogas, choques eléctricos o respiración artificial. Se conoce comúnmente como: “*Rechazo a Orden de No Reanimar*” o por sus siglas en inglés “*DNR*”.
- **Ventilación artificial o intubación endotraqueal:** Proceso mediante el cual se lleva oxígeno a los pulmones. Se inserta un tubo en la boca que abre una línea de aire. El oxígeno llega a los pulmones a través de este tubo. Se le conoce comúnmente como “*Rechazo a Orden de No Intubar*” o por sus siglas en inglés “*DNI*”.
- **Nutrición parenteral total:** “TPN”, procedimiento mediante el cual la persona es alimentada a través de una línea de suero por venas.
- **Tubos de alimentación:** Procedimiento mediante el cual la persona es alimentada manualmente a través de un tubo introducido por la nariz, que pasa por el esófago y llega hasta el estómago, o que es colocado quirúrgicamente a través de la piel del abdomen directamente al estómago.
- **Diálisis:** Procedimiento mediante el cual la sangre del paciente es filtrada.
- **Quimioterapia:** Uso de varias medicinas para matar células cancerosas, usualmente administradas por vena.
- **Terapias de radiación:** Uso de energía radioactiva para tratar el cáncer.
- **Admisión a unidades de cuidado intensivo, cuidado intermedio u hospital de cuidado agudo general.**
- **Transfusiones de sangre o sus productos derivados.**

- **Intervenciones quirúrgicas mayores.**

- 3) Designar a una persona, conocida como el “mandatario”, para que:
 - a. Tome decisiones sobre el tratamiento médico a seguir, en caso de que usted no pueda hacerlo por sí mismo, incluyendo la aceptación o rechazo de cualquier tratamiento médico, o
 - b. Se asegure que se cumpla la voluntad expresada por usted respecto el cuidado médico.
- 4) Identificar la (s) persona(s) que NO estará(n) autorizada(s) a tomar decisiones por usted.
- 5) Proveer cualquier tipo de instrucción específica sobre su cuidado de salud.

¿Cuándo se harán efectivas las directrices adelantadas que prepare?

Las directrices adelantadas se harán vigentes cuando usted, por razón de alguna incapacidad temporal o permanente, no pueda expresar sus deseos sobre la aceptación o rechazo de cualquier tipo de tratamiento médico.

De darse su incapacidad temporal o permanente, sus directrices se ejecutarán sin importar el diagnóstico para el cual se administra el cuidado médico. Si usted es mujer y está embarazada, la directriz adelantada no se hará efectiva hasta que haya terminado su estado de preñez.

¿Cómo se hacen las Directrices Adelantadas?

Existen diversos modelos que usted puede seguir. Se recomienda que en caso de duda, consulte con la oficina de trabajo social del hospital donde usted recibe o recibirá tratamiento médico. Puede también consultar con su abogado.

¿Cuáles son los requisitos para que las directrices adelantadas sean válidas?

1. Las directrices adelantadas deben constar por escrito.
2. El documento donde aparecen las directrices adelantadas deberá ser firmado ante:
 - Un notario público; o
 - Una persona autorizada a autenticar firmas en el Estado Libre Asociado de Puerto Rico, como por ejemplo los Secretarios de Tribunales; o
 - Un médico y dos (2) testigos. Estos testigos no pueden ser herederos del declarante, ni personas que participen en su cuidado directo.
3. El documento debe contener fecha, hora y lugar donde se firmó.

¿A quién debe informar que preparó Directrices Adelantadas?

Debe informar a sus familiares. Además, debe mantener el documento en un sitio seguro y conocido por personas de su confianza. Se recomienda que les facilite copia de las mismas a sus familiares cercanos.

Es importante que le informe a sus médicos y a las facilidades de servicios de salud que visita regularmente que otorgó Directrices Adelantadas. Provea copia de sus Directrices Adelantadas a su médico y discútalas con él. Igualmente, provea copia a los hospitales o centros de cuidado de salud, hogar de cuidado y otros a los cuales visita con frecuencia para recibir tratamiento médico.

Si usted designó a un mandatario, sea para tomar decisiones en caso de usted quedar incapacitado o para hacer valer sus deseos en cuanto a cuidado médico, deberá proveerle copia del documento, y decirle claras sus instrucciones.

¿Es obligatorio hacer Directrices Adelantadas para poder recibir tratamiento médico?

No, no es obligatorio. El derecho de otorgar Directrices Adelantadas queda a su discreción.

¿Le dejarán morir si otorga Directrices Adelantadas para rechazar todo tratamiento(s) médico(s) que sólo sirva(n) para prolongar artificialmente el proceso inminente de su muerte?

Los médicos y las facilidades de servicios de salud no podrán dejar de administrarle los recursos médicos para aliviar su dolor o hidratarlo y alimentarlo, a menos que la muerte sea inminente y/o el organismo no pueda ya absorber la alimentación e hidratación a suministrarse. La ley prohíbe que se afecte su higiene, comodidad y seguridad. Usted puede sentirse confiado que se respetará su dignidad humana y se velará por la mejor calidad de vida posible.

¿Qué sucede si no otorga Directrices Adelantadas, ni designa una persona para que tome decisiones de salud por usted?

La ley dispone que si una persona adulta no otorga directrices adelantadas, ni designa a alguien que las tome por ella, las decisiones respecto al cuidado médico corresponden a sus familiares en un orden determinado. La primera persona a quien se solicitará decidir por usted será el cónyuge. Si el cónyuge no está disponible, regirá el orden sucesor establecido en el Código Civil de Puerto Rico.

¿Hace usted responsable de sus cuentas médicas a quien designe a tomar sus decisiones de salud o a cumplir con sus Directrices?

La persona designada por usted como mandatario no tiene nada que ver con sus cuentas por servicios médicos prestados.

¿Puede arrepentirse y retirar o cambiar las Directrices Adelantadas?

Usted puede retirar o modificar las Directrices Adelantadas en cualquier momento de forma verbal o escrita. Tiene derecho a que se le devuelva el documento que contiene sus directrices adelantadas para efectuar estos cambios.

¿Puede algún familiar cambiar la voluntad que expresó en las Directrices Adelantadas?

Ningún familiar puede cambiar sus directrices adelantadas. Los médicos y las facilidades de salud están legalmente obligados a cumplir su voluntad respecto al cuidado médico, según lo expresado en las directrices adelantadas. Sin embargo, existen circunstancias excepcionales en que un Tribunal de Justicia podrá determinar que las directrices adelantadas no pueden ejecutarse.

¿Puede quedar cancelada su póliza de seguros de vida por rechazar tratamiento médico mediante Directrices Adelantadas?

La ley prohíbe que una compañía de seguros pueda alterar los términos de su póliza de seguros de vida por razón de usted haber otorgado directrices adelantadas.

¿Qué gana con hacer Directrices Adelantadas?

Al otorgar directrices adelantadas usted se asegurará de poder decidir sobre su tratamiento médico ahora, en la eventualidad que en un futuro esté incapacitado para hacerlo. Al expresar su aceptación o rechazo de determinado curso de acción relacionado con su condición médica, usted asegura que se cumplan sus deseos y le quita el peso a su familia de tomar una decisión crítica en un momento difícil.

Si necesita orientación adicional puede comunicarse a la Oficina de Trabajo Social a la extensión 4210/4203.

8. Proceso para Ventilar Quejas o Querellas de Pacientes y/o Familiares

Información General

El Hospital reconoce el derecho que tienen todos los pacientes y/o familiares de presentar quejas o querellas y de recibir respuesta a las mismas. Reconocemos que dichas quejas representan una oportunidad para evaluar nuestros servicios y mejorarlos.

Procedimiento

1. Toda queja o querella de paciente y/o familiares podrá ser presentada de forma

verbal o escrita. Si desea documentar la misma, podrá utilizar la Hoja para Ventilar Quejas o Querellas de Pacientes, la cual puede solicitar en la Estación de Enfermería o al gerente del departamento.

2. Toda queja o querella será referida a la Representante de Pacientes, quien junto al Gerente y/o Supervisor/a Clínico/a del área, o personal pertinente procederá a evaluar la misma y tomará las acciones correspondientes. Se le informará sobre las acciones tomadas en un tiempo razonable.

3. Usted tiene derecho a presentar situaciones relacionadas al paciente a:

- **Representante de Pacientes Hospital Auxilio Mutuo**

P.O. Box 191227

San Juan, PR 00919-1227

Tel. (787) 758-2000 extensión 3152

* Durante horas laborables, también puede comunicarse con el (la) gerente del departamento

* En fines de semana y horas no laborables con el Supervisor General de Enfermería a través de la operadora del hospital marcando el cero (0)

- **Medicare**

Division of Survey & Certification Operation

Bureau of Health, Standards & Quality CMR – Region II

26 Federal Plaza, Room 3821

New York, NY 10278

Línea sin Cargos: 1-800-981-8666

- **Livanta (LLC) (BFCC-QIO)**

Programa Cuido Centrado en el Beneficiario y su Familia-Organización para el Mejoramiento de la Calidad

9090 Junction Drive, Suite 10

Annapolis Junction, Maryland, USA 20701

1-866-815-815-5440 (libre de cargos), 1-877-566-0566, TTY 1-866-868-2289,

Fax 1-844-420-6671 E-mail: www.QIOProgram.org

- **Departamento de Salud**

Secretaría Auxiliar

Edif. Antiguo Hospital Ruiz Soler

Bayamón, PR 00959

(787) 782-0120 o (787) 782-8013

- **Oficina del Procurador de la Salud**

P.O. Box 11247

San Juan, PR 00910-2347

1-800-981-0031 (isla)

787-977-1100, 977-0909 (área metropolitana), Fax (787) 977-0915

- **La Comisión Conjunta (The Joint Commission)**
Oficina de Evaluación de Calidad
Office of Quality Monitoring
The Joint Commission
One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, IL 60181
Línea sin Cargos: 1-800-994-6610 Fax: 1-630-792-5636
E-Mail: complaint@jcaho.org

9. Donación de Órganos y Tejidos

- Donar órganos o tejidos es un acto de dar vida a otros. Un solo donante puede salvar o mejorar la calidad de vida de más de 50 personas que esperan por un trasplante.
- Un donante es cualquier persona que en vida expresó su deseo de donar sus órganos o tejidos al momento de fallecer.
- La donación de órganos solo se realiza cuando ocurre una muerte cerebral, lo que es igual a que el cerebro dejó de funcionar permanentemente. La donación de tejidos puede ocurrir tras cualquier tipo de muerte.
- El proceso de donación de órganos no tiene prejuicios. La determinación de quién se beneficiará de los órganos de un donante incluye: urgencia, tipo de órgano requerido, tipo de sangre, otras condiciones vitales y tiempo de espera del paciente.
- El proceso de remover los órganos y tejidos se realiza por cirugía y bajo la supervisión de cirujanos especializados, que no pertenecen al Hospital y que tratarán el cuerpo con sumo respeto.
- El cuerpo del donante no sufre desfiguración alguna y se verá presentable el día del funeral.
- Si desea ser Donante:
 - Informe a su familia, médico, abogado, representante religioso
 - Firme una tarjeta de donante de órganos y tejidos
 - Guarde la tarjeta en su cartera
 - Indique su intento de ser donante en su licencia de conducir
 - Indique su deseo de ser donante en su testamento vital o directrices adelantadas

Para mayor información, puede comunicarse con Life Link de Puerto Rico al (787) 277-0900 o al (800) 558-0977.

10. Prevención de Errores en su Cuidado

Usted, como paciente juega un papel importante para hacer que su cuidado sea seguro. Le exhortamos mantener informado a su equipo de salud. Después de todo, se ha demostrado que los pacientes que toman parte en las decisiones sobre su cuidado tienen mayor probabilidad de tener mejores resultados.

- Hable si tiene preguntas o preocupaciones sobre su condición o cuidado y si no entiende, vuelva a preguntar. Es su cuerpo y usted tiene derecho a saber lo que le harán.
- Su salud es muy importante. No se preocupe por sentirse avergonzado si no entiende algo de lo que los profesionales de la salud le dicen. Ellos le explicarán hasta aclararle su duda.
- Si no entiende, porque habla otro lenguaje, solicite la presencia de alguien que lo hable. Usted tiene derecho a recibir gratuitamente este tipo de ayuda.
- No tema decirle al personal de enfermería o al médico si cree que le están dando un medicamento equivocado.
- No tema decirle a la persona que le atiende si cree que le está confundiendo con otro paciente.
- Asegúrese de que está recibiendo los tratamientos y medicamentos apropiados de parte del profesional de la salud. Ponga atención al servicio que está recibiendo y no asuma nada: *pregunte*. No de nada por hecho.
- Avise a su enfermera(o) o al médico si algo no le parece correcto.
- Las personas que le atienden deben presentarse. Mire su tarjeta de identificación.
- Asegúrese de que quienes le atienden se laven las manos. Lavarse las manos es la forma más importante de prevenir infecciones. No tema recordarles a los médicos y personal de enfermería que lo hagan.
- Busque información y edúquese respecto a su diagnóstico, las pruebas médicas a las cuales se está sometiendo y su programa de tratamientos.
- Pregunte al médico acerca de cualquier preparación especial o experiencia que le califique para tratar su caso en particular.
- 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 importante que el médico le proporcione. Pregunte a su

médico si cuenta con alguna información escrita que le pueda brindar.

- Lea todos los formularios médicos y asegúrese de comprenderlos antes de firmarlos. Si no entiende algo, pida al oficial de registro, médico o enfermera(o) que le explique.
- Asegúrese que sabe cómo trabajar cualquier aparato que esté usando en su hogar. Si tiene que usar oxígeno en casa, no fume ni permita que nadie fume cerca de usted.
- Coordine con un miembro de su familia o con un amigo de confianza para que actúe como representante suyo:
 - Éste podría hacer preguntas que a usted no se le ocurrirían bajo estrés.
 - Asegúrese que esta persona conozca sus preferencias, relacionadas a cuidados médicos y su voluntad con respecto a técnicas de reanimación y de apoyo vital. (Directrices Adelantadas)
- Edúquese respecto a los medicamentos que está tomando y por qué los toma. Los errores de medicación constituyen la equivocación *más común* en el ámbito de cuidados de la salud.
- Pida información por escrito, de cada medicamento que le recetan o administran, incluyendo la marca y los nombres genéricos. Pregunte también por los efectos secundarios de todos los medicamentos.
- Si no reconoce alguna medicina, asegúrese de que realmente es suya antes de tomarla. Lea la etiqueta de los medicamentos que estén envasados.
- Si le suministran líquidos intravenosos, pregunte al profesional de enfermería cuánto tiempo aproximado tardará el líquido en terminarse. Avísele si no parece estar goteando correctamente (si está demasiado rápido o demasiado lento).
- Siempre que se le recete un medicamento nuevo, informe a su médico y enfermera(o) sobre cualquier alergia que tenga o de las reacciones negativas que haya tenido a otros medicamentos.
- Si está tomando muchos medicamentos asegúrese de preguntar al médico o farmacéutico si es seguro tomarlos todos juntos. Haga lo mismo si se trata de vitaminas, hierbas y medicamentos sin receta.
- Asegúrese poder leer lo que dice la receta escrita por el médico. Si no puede, es posible que el farmacéutico tampoco pueda.
- Lleve en su cartera o billetera una lista actualizada de los medicamentos que está tomando. Anote la dosis que toma y la frecuencia con que lo hace. Revise la lista con el médico y las otras personas que le atienden.

- Si usted piensa que ha tomado una sobredosis u otra persona ha tomado la medicina por accidente, llame a su Centro de Envenenamientos local o con su médico inmediatamente.
- Antes de salir del Hospital o de la oficina de su médico, asegúrese de haber entendido todas las instrucciones para los medicamentos que debe seguir tomando y haga todas las preguntas que considere necesarias sobre éstos.

11. Cómo Evitar Errores con sus Medicamentos

¿Quién es responsable de sus medicamentos?

Mucha gente... incluyéndole a ¡Usted!

- Los médicos y los farmacéuticos revisan todos sus medicamentos para asegurarse de que puedan tomarse juntos. También revisan sus vitaminas, hierbas, complementos alimenticios o remedios naturales, para disminuir las posibles interacciones.
- Provea una lista de sus medicamentos a sus médicos, farmacéuticos y las personas que le atienden. Esta lista deberá contar con todos los medicamentos ordenados por su médico, medicamentos sin receta, vitaminas, hierbas, complementos alimenticios, remedios naturales, cantidad de alcohol que ingiere a diario o a la semana y drogas recreativas.

¿Qué debe saber acerca de sus medicamentos recetados?

- Asegúrese poder leer lo que dice la receta. Si no puede, es posible que el farmacéutico tampoco pueda. Puede pedir que le entreguen la receta impresa.
- Lea la etiqueta. Asegúrese de que tenga su nombre y que el nombre del medicamento esté correcto.
- Asegúrese que comprende las instrucciones de sus medicamentos.
- Si tiene alguna duda, pregunte a su médico, farmacéutico o a la persona que le atiende.

¿Y si olvida las instrucciones para tomar un medicamento o no está seguro de cómo hacerlo?

Llame a su médico o farmacéutico. No tema preguntar sobre sus medicamentos.

Preguntas que debe hacer a su Médico o Farmacéutico

- ¿En qué le ayudará este nuevo medicamento?
- ¿Existen otros nombres para este medicamento? Por ejemplo, ¿tiene un nombre de marca y un nombre genérico?

- ¿Existe alguna información por escrito acerca este medicamento?
- ¿Puede tomar este medicamento a pesar de su alergia? Recuerde a su médico sobre sus alergias y las reacciones que haya tenido a otros medicamentos.
- ¿Es seguro tomar este medicamento con sus otras medicinas, vitaminas, hierbas, complementos y remedios naturales?
- ¿Tienen algún efecto secundario? Por ejemplo, malestar estomacal. ¿A quién puede llamar en caso de que se presenten efectos secundarios o una reacción fuerte?
- ¿Existen instrucciones específicas para sus medicamentos? Por ejemplo, ¿Hay algún alimento o bebida que deba evitar mientras los toma?
- ¿Puede dejar de tomar el medicamento en cuanto se sienta mejor? O ¿necesita tomarlo hasta que se termine?
- ¿Es un medicamento que se traga o mastica? En caso necesario, ¿se puede cortar o aplastar?
- ¿Es seguro consumir alcohol cuando se toma este medicamento?

12. Medicamentos y Seguridad – Paciente Pediátrico

¿De qué forma puede asegurarse que un medicamento nuevo no sea peligroso para el menor?

Informe al médico o al personal de enfermería sobre el peso actual del menor o solicite que lo pesen. Las dosis de los medicamentos dependen del peso del menor. Haga las siguientes preguntas:

- ¿Por qué es necesario que el menor tome un nuevo medicamento? ¿De qué modo podría ayudarle esto?
- ¿Cómo se llama el medicamento?
- ¿Existe alguna información escrita acerca de este medicamento?
- ¿Cómo es el medicamento? ¿Es líquido o es una pastilla? ¿De qué color es?
- ¿De qué forma debe tomarse el medicamento? Repita las instrucciones que escucha.
- ¿Cuáles son los efectos secundarios?

Informe al profesional sobre las alergias que tenga el menor y las reacciones a algún medicamento que haya tenido en el pasado. Dígale al médico si no entiende la información sobre el medicamento. Cuando tenga el medicamento, observe que en la etiqueta figure el nombre el menor y constate que sea el medicamento indicado y la

dosis correspondiente.

¿Puede cortar, triturar la píldora en la comida del niño, si le cuesta tragarla?

Pregunte al médico o farmacéutico. Por ejemplo, los medicamentos de disolución lenta no se deben triturar. Pregunte si el medicamento también se vende líquido o si se puede suministrar de algún otro modo.

¿Qué debe hacer si el menor ha tomado medicamento por error o si se produjo una sobredosis?

Llame inmediatamente al Centro de Envenenamiento de su zona o al médico.

13. Estudios Médicos o de Laboratorio – Paciente Pediátrico

¿En qué consisten los estudios médicos o de laboratorio?

Entre los estudios médicos se incluyen radiografías, resonancias magnéticas (MRI) y tomografías computadorizadas (CT). Entre los análisis de laboratorio se incluyen pruebas de sangre y los estudios de orina, entre otros.

¿Qué preguntas debe hacer con respecto a los estudios médicos o de laboratorio?

Pregunte por qué es necesario que el menor se haga el estudio. Infórmese sobre los estudios que deberán realizarse y sobre lo que le ocurrirá al menor durante el mismo. Pregunte si puede acompañar al menor durante el proceso.

¿Se corre algún riesgo durante los estudios médicos o de laboratorio?

Las radiografías y las tomografías computadorizadas (CT) emiten radiaciones. Existen casos en los que algunos pacientes han recibido demasiadas radiaciones. Para los estudios de resonancia magnética (MRI) se utilizan imanes muy potentes. Se han producido casos en los que, por accidente, han caído objetos de metal en el equipo de resonancia magnética, produciendo lesiones en el paciente. Pregunte al personal sobre las medidas que se han tomado para velar por la seguridad del menor durante el estudio.

¿Qué debe hacer si el menor se somete a un estudio de laboratorio o a una muestra de sangre?

Pida ver las etiquetas (*labels*) de los envases en los que se colocan las muestras del menor. En la etiqueta debe figurar el nombre del menor, la fecha de nacimiento y algunos otros datos. Verifique que el envase con su muestra se selle de forma inmediata.

¿Qué debe hacer si el menor tiene que someterse a una radiografía, resonancia magnética (MRI) o tomografía computadorizada (CT)?

Pregunte si el menor debe tomar algún medio de contraste. Se le llama *contraste* al líquido que hace más visible los órganos y vasos sanguíneos en las radiografías y otros estudios. Informe al personal médico si el menor ha tenido problemas alguna vez con los medios de contraste. Avise de inmediato si el menor comienza a sufrir picazón o tiene problemas para respirar después de recibir este tinte.

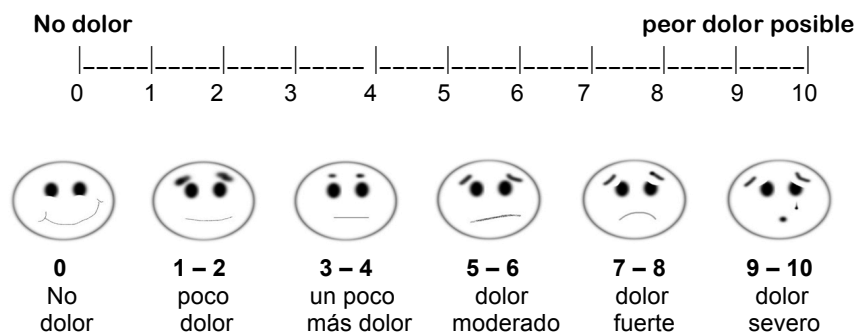
14. Todo lo que necesita saber sobre el Manejo del Dolor

¿Es importante que los médicos y las/los enfermeras/ros le hagan preguntas constantemente sobre su dolor?

Sí, porque el dolor cambia con el transcurso del tiempo o porque el analgésico puede no estar teniendo el efecto esperado. Estos profesionales deben hacerle preguntas sobre su dolor en forma periódica.

¿Qué debe decirle a mi médico y enfermera/o sobre el dolor que siente?

En primer lugar, dígales que siente dolor, aunque ellos no pregunten. Es posible que estos profesionales le pidan que describa su dolor en una escala del 0 al 10, donde 0 es nada y 10 mucho dolor; o bien por medio de otras escalas para medir el dolor que contienen palabras, colores, fotografías o dibujos con caras que muestran cierta expresión.



No deje de decirles dónde y cuándo siente dolor; además, hágales saber si no puede dormir o hacer tareas cotidianas como vestirse o subir las escaleras por causa del dolor. Cuanto más sepan sobre el dolor que siente, mejor será el tratamiento que podrán darle para aliviar el dolor. Para describir su dolor, puede usar las siguientes palabras: *punzante, opresivo, latido, tirante o ardor*.

¿Qué puede hacer para tratar el dolor que siente?

Son muchas las formas en las que se puede manejar un dolor; por ejemplo, se pueden tomar medicamentos para aliviar la sensación de malestar o buscar

alternativas para aliviar la enfermedad sin tomar medicamentos. Su médico hablará con usted para identificar el mejor tratamiento para su dolencia.

Otras alternativas son:

- Intentar distraerse viendo películas, leyendo o conversando con otras personas
- Compresas calientes y frías
- Relajación
- Masajes
- Ejercicios físicos
- Terapia Física
- Estimulación eléctrica funcional – técnica que se usan pequeñas cantidades de corriente eléctrica para aliviar el dolor
- Acupuntura – técnica en la que se usan agujas pequeñas para bloquear el dolor

¿Qué puede hacer si el dolor se hace más fuerte?

Avise a su médico o personal de enfermería. Dígales que tan fuerte es el dolor y si lo siente la mayor parte del tiempo. También hágale saber si el medicamento que toma no es efectivo.

¿Qué puede hacer si el medicamento le provoca efectos secundarios o reacciones adversas?

Llame a su médico o enfermera/o, tan pronto sea posible. Pregunte qué puede hacer para disminuir el efecto secundario y si existen otros analgésicos que puedan ser mejores para usted.

¿Qué medicamentos se usan en general para manejar el dolor?

Analgésicos como acetaminofén, aspirinas, ibuprofén, naproxeno y opiáceos son algunos de los que se usan para aliviar el dolor. Los opiáceos, por su parte, contienen morfina, oxycodona e hidromorfona y tienen que ser recetados por un médico. Muchos de estos medicamentos se venden como píldoras, líquidos, supositorios y parchos. Algunos dolores se pueden tratar con medicamentos que no se incluyen, en general, en la categoría de los analgésicos como, por ejemplo, los antidepresivos.

¿Debe incluir el analgésico (medicamentos para manejar el dolor) en su lista de medicamentos?

Sí, aunque vaya a tomar el analgésico durante un periodo corto de tiempo. Incluya en la lista todos los analgésicos que toma, ya sea que se trate de los que le ordena su médico, de los que compra sin receta y remedios naturales.

¿Qué puede hacer si tiene miedo a tomar un analgésico?

Puede que su experiencia con los analgésicos no haya sido del todo buena en el

pasado, debido a los efectos secundarios o reacciones adversas. También es posible que esté tomando una gran cantidad de otros medicamentos. En este caso, su médico o enfermera/o deberían poder ofrecerle una solución para que no tenga miedo. Es muy importante que tome todos los medicamentos que le recetan.

¿Qué puede hacer si tiene miedo a fomentar una adicción a los analgésicos?

Esta preocupación es muy común entre los pacientes. Los estudios de investigación demuestran que no es probable que un paciente se vuelva adicto a los analgésicos. Esto es aún menos posible en pacientes que nunca han sido adictos a medicamentos. Hable con su médico o enfermera/o sobre su temor.

¿Qué hacer si teme que el analgésico no le haga efecto si lo toma durante mucho tiempo?

Esto se llama *tolerancia* y significa, que después de cierto tiempo, el cuerpo se acostumbra al analgésico, lo que obliga a cambiar de medicamento para aliviar el dolor. También es posible que la enfermedad que provoca el dolor empeore o que el dolor en sí ya no sea el mismo. En este caso, puede que necesite tomar una dosis mayor o cambiar de medicamento. Hable con su médico o enfermera/o.

¿Puede triturar las píldoras si no puede tragarlas enteras?

Consulte con su médico, enfermera/o o en la Farmacia. Algunos medicamentos se pueden triturar y otros no. Por ejemplo, los medicamentos de disolución lenta no se deben triturar. Pregunte a su doctor o enfermera/o si el medicamento también está disponible líquido o si se puede administrar de otro modo.

15. Cómo Prevenir Caídas

1. Sugerimos que usted:

- Se siente y levante lentamente para prevenir mareos o desbalance.
- Solicite ayuda a un(a) enfermero(a) si necesita ayuda.
- Utilice siempre sus espejuelos, audífonos o equipo de asistencia (bastón, andador, muletas, audífonos).
- No utilice medias para caminar. Utilice calzado apropiado para no resbalar.
- No utilice mobiliario con ruedas como apoyo para levantarse.
- Reporte cualquier derrame de líquido o sustancia resbalosa al personal de enfermería para la coordinación de la limpieza.
- Utilice siempre las barandas de seguridad del baño.
- No lea, mientras camine
- No use el equipo del hospital con ruedas para jugar con sus niños

2. Informe al personal de enfermería sobre:
 - Toda **condición médica** que usted padezca, tales como vértigos, mareos, convulsiones, problemas visuales, auditivos, etc.
 - **Medicamentos** que utiliza en el hogar, sólo tome medicamentos ordenados por su médico.
 - **Uso de equipo de asistencia**, tales como: bastón, audífonos, etc.
3. Siga todas las recomendaciones anteriores y las siguientes para la prevención de caídas en los pacientes pediátricos
 - No desatienda al menor en ningún momento. Esto incluye el área de juegos y pasillos. No permita que se suba a los muebles.
 - Provea asistencia al menor que se encuentre con dificultad para caminar por efecto de algún medicamento, impedimento o condición.
 - Utilice el cinturón de seguridad del coche, cargador, etc.
 - Todo menor que se duerma fuera de la cama/cuna debe ser regresado a ella. Traslade al menor antes que usted esté muy cansado o se duerma.

Tomando estas precauciones, usted como paciente, contribuye a que su cuidado, atención y estadía en la Institución sea una experiencia positiva en un ambiente seguro.

16. Cinco (5) Acciones que Usted puede Hacer para Prevenir Infecciones

Para todos es importante evitar enfermedades contagiosas como el resfriado común, infección en la garganta, influenza (“la gripe”), pulmonía, tuberculosis, varicela, gastroenteritis infecciosa y meningitis viral entre otras.

1. Lave sus manos

- Use jabón y agua tibia. Frote muy bien sus manos por al menos 20 segundos. Frote las palmas, las uñas y entre los dedos, así como el dorso de las manos.
- Si sus manos no se ven sucias, límpielas con gel a base de alcohol. Agregue el gel en todas sus manos, especialmente debajo de sus uñas y entre sus dedos. Frote sus manos hasta que estén secas.
- Lave sus manos antes de tocar o comer cualquier alimento, después de ir al baño, sacar la basura, cambiar un pañal, manejar dinero o jugar con una mascota.

2. Asegúrese de que los médicos y enfermeras/os que le atienden se laven las manos o usen guantes.

- Los médicos, enfermeras/os, dentistas y otros profesionales de la salud entran en contacto con muchas bacterias y virus. De modo que antes que le atiendan, pregúnteles si se han lavado las manos.
- Los profesionales de la salud deben usar guantes limpios para realizar tareas como tomar una muestra en la garganta para un cultivo, sacar piezas dentales, tomar muestras de sangre, tocar heridas o fluidos corporales y examinar su boca o partes íntimas. No tema pedirles que usen guantes.

3. Cubra su boca y nariz

Muchas enfermedades se propagan al estornudar y toser. Cuando usted estornuda o tose, los gérmenes pueden viajar 3 pies o más. Si está enfermo y tapa su boca y nariz al toser, puede ayudar a prevenir la propagación de la infección a otros.

- Use un pañuelo de papel. Mantenga un pañuelo de papel a la mano en su hogar, en el trabajo y en su bolsillo. Asegúrese de desechar cada pañuelo de papel usado y luego lávese las manos.
- Si no tiene un pañuelo de papel, cúbrase la boca y la nariz con el arco de su codo o sus manos. Si usa sus manos, lávelas de inmediato.

4. Si está enfermo, evite contacto cercano con otras personas

- Si está enfermo y tiene fiebre u otro síntoma de una enfermedad contagiosa, no se ponga en contacto con otras personas y quédese en su casa. Llame al trabajo o a la escuela y dígalos que está enfermo.
- Cuando vaya al médico para ser tratado, llame de antemano y pregunte si hay algo que usted pueda hacer para evitar contagiar a las personas en la sala de espera.

5. Vacúnese para evitar las enfermedades y que se extienda la infección

Asegúrese que sus vacunas estén actualizadas; no importa que usted sea adulto. Pregunte a su médico qué vacunas podría necesitar. Hay vacunas disponibles para prevenir estas enfermedades:

- | | |
|------------------------------|---|
| • Varicela | • Pulmonía (Antineumocócica Polisacárida) |
| • Sarampión | • Virus de Papiloma Humano (HPV) |
| • Tétano | • Paperas |
| • Herpes | • Difteria |
| • Gripe (Influenza) | • Hepatitis |
| • Tos convulsiva (Tosferina) | • Meningitis |
| • Rubeola | |

17. Higiene Personal

La higiene personal ayuda a mantener el cuerpo limpio y saludable. Una higiene básica se compone de:

Limpieza del Cuerpo

- Báñese diariamente. El baño ayuda a remover las bacterias, a mejorar la circulación sanguínea, a controlar la grasa en la piel y a sentirse fresco.
- Limpie su área genital, dobleces de la piel y las axilas. Si usted cuida de un paciente en cama, procure limpiar su área genital cada vez que orine o evacue.
- Prefiera jabones suaves con humectantes que no resequen la piel. Enjuague su cuerpo con suficiente agua y seque bien. Las áreas húmedas son un buen ambiente para el crecimiento de hongos.
- No introduzca nada en sus oídos. Lave bien sus orejas.
- Lave su cabeza por lo menos dos o tres veces por semana.
- Peine su cabello diariamente o cuantas veces sea necesario. Si tiene piojos, notifique al personal de enfermería quienes harán las gestiones para aplicar el tratamiento adecuado.

Higiene de Manos

- Lave sus manos con frecuencia por 20 segundos cuantas veces sea necesario, incluyendo después de ir al baño, antes de comer, después de cambiar un pañal y cuando las sienta sucias.
- Al lavar sus manos, use suficiente agua y jabón. Si usa un gel con alcohol, recuerde frotar sus manos hasta que las sienta secas.
- Limpie sus uñas y cepíllelas con agua y jabón. Evite acumular suciedad debajo de ellas.

Higiene Oral

- El mantener su boca limpia ayuda a conservar sus dientes y encías saludables, evitando el mal olor.
- Cepille su lengua y sus dientes con pasta dental al despertar cada mañana y después de cada comida. Cepille sus dientes por el frente y la parte de atrás, de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.
- Pase hilo dental entre sus dientes, por lo menos una vez al día.

- Enjuague su boca con líquido antiséptico para dientes, al final de cada cepillado.
- Visite al dentista, mínimo dos veces al año y procure seguir sus instrucciones.

Cuidado de los Pies

- Los pacientes diabéticos deben seguir las instrucciones de su médico o personal de enfermería.
- Limpie las uñas de sus pies diariamente. Evite cortarlas muy cerca de la piel.
- Si tiene uñas difíciles de cortar, visite a un profesional que le ayude.
- Lave bien sus pies y seque entre los dedos.
- Aplique crema humectante en la planta de sus pies para evitar áreas ásperas molestosas.
- Cambie sus medias todos los días.
- Use zapatos cómodos y si es posible, tenga varios pares para que pueda cambiarlos diariamente. Airee sus zapatos todos los días.

Recomendaciones

- Consulte con su médico si tiene problemas con la piel, cuero cabelludo, manos o pies.
- Use ropa limpia.
- Use desodorante para controlar el mal olor producido por el sudor.

18. Planificando su Recuperación, Pregunte

- Su condición y en cuánto tiempo se espera que se sienta mejor.
- Qué actividades diarias podrá realizar, tales como: caminar, subir escaleras, ir al baño, cocinar, conducir el auto, volver al trabajo u otras actividades que usted considere importantes.
- Si tiene instrucciones específicas que seguir en su hogar.
- Si necesitará ayuda de alguna persona en su hogar. Ejemplo, ¿debe estar acompañado(a) las 24 horas?
- A qué síntomas o señales le tiene que prestar atención y qué hacer si los mismos se presentan.

- Anote aquellas preguntas que tenga que hacer y hágalas antes de salir del Hospital.
- Solicite el número de teléfono de la persona que usted pueda llamar de tener algún problema, luego de salir del Hospital, o llame a la oficina de su médico.

19. Conozca el Cuidado para su Rehabilitación

- Solicite instrucciones sobre los ejercicios físicos que pueda necesitar.
- Si tiene una herida, pida instrucciones de cómo cuidar la misma.
- Si necesita equipos especiales asegúrese que sabe cómo utilizarlos, cuándo los puede obtener y si su seguro médico los cubre.
- Pregunte sobre laboratorios o estudios que necesite realizarse luego del alta y el seguimiento con su médico.