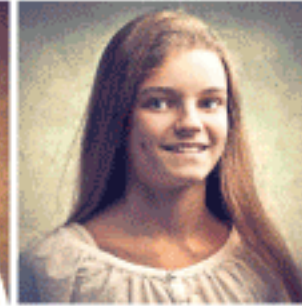




Auxilio Mutuo

El Gran Hospital de Puerto Rico

MANUAL DEL PACIENTE



Nuestra Visión, Misión y Valores	3
Derechos del Paciente	4
Responsabilidades del Paciente	10
Normas Generales del Hospital	12
Proceso de Alta	15
Servicios Disponibles	15
Horario de Visitas	16
Como Prevenir Errores en su Cuidado	17
Prevención de Infecciones	19
Tratamiento para el dolor	20
Evitando errores con sus medicamentos	22
Cuidados para Rehabilitarse	24
Prevención de Caídas	26
Consejos para una Cirugía o Procedimiento Invasivo Seguro	27
Medicamentos y Seguridad – Paciente Pediátrico	30
Higiene Personal	32
Proceso para Ventilar Quejas o Querellas de pacientes, familiares y/o Visitantes	34
Declaraciones Previas de Voluntad/Directrices Adelantadas	35
Donación de Órganos	39

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.

PACIENTE ADULTO

El Hospital Español Auxilio Mutuo (Hospital) respeta los derechos de sus pacientes y reconoce su individualidad. De esta forma, se le notifica a los pacientes acerca de sus derechos y responsabilidades según dispuestos por la “Carta de Responsabilidades y Derechos del Paciente”, Ley número 194 del 25 de agosto de 2000, y también se le notifica acerca de sus responsabilidades como paciente con la Institución, otros pacientes, visitantes y facultativos de la misma.

Le exhortamos a unirse al equipo de salud del Hospital; en su rol activo como miembro de este equipo es muy importante y necesario. Esto nos ayudará a proveerle servicios adecuados y seguros. Ejercer sus derechos y responsabilidades, así contribuirá a su pronta recuperación.

Usted tiene Derecho a:

- Una alta calidad en servicios de salud

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

Todo paciente tiene derecho a:

- 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 o profesional de salud de su preferencia dentro de la red de proveedores de su aseguradora.

Derecho a la continuación de servicios de cuidado de salud

- Es garantizar al paciente que en caso en que se termine un plan de cuidado de salud o se cancele el mismo, o de la terminación de o cancelación de un proveedor, la entidad aseguradora deberá notificarle dicha terminación o cancelación al paciente, con treinta (30) días calendarios de anticipación a la fecha de terminación o cancelación.
- El paciente podrá continuar recibiendo los beneficios del mismo durante un periodo de transición que se extenderá desde esta fecha hasta noventa (90) días después de la fecha de la terminación del plan o proveedor.
- 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 la fecha de terminación del plan, el período de transición en cuanto a los

servicios relacionados con el embarazo se extenderá hasta la fecha de alta de la hospitalización de la madre por razón del parto y del bebé.

Derecho a la participación en la toma de decisiones sobre tratamiento

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

- 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 si tiene alguna condición de salud, sus causas, consecuencias, las alternativas de tratamiento, incluyendo sus beneficios, riesgos y efectos secundarios.

Derecho a la confidencialidad de la información y los expedientes médicos

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

- 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 un costo no mayor de 0.75¢ por página, hasta un máximo de \$25.00 dólares por la totalidad del expediente, en o antes de cinco (5) días laborables, si es una oficina médica y en o antes de quince (15) días laborables si es un hospital. Si cambia de médico de forma definitiva, tiene derecho a recibir su expediente clínico original, sin costo alguno.

Derecho al respeto y trato igual

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

- Se tratado con respeto, dignidad y equidad. No ser discriminado por ninguna razón.

USTED COMO PACIENTE ADULTO DEL HOSPITAL TAMBIÉN TIENE DERECHO A:

1. Recibir información acerca de su tratamiento

Su equipo de salud le describirá el tratamiento propuesto. El profesional de la salud deberá explicarle su condición, tratamiento propuesto, consecuencias, problemas relacionados a la recuperación y los beneficios y riesgos de cada alternativa. Es su derecho ser informado de cualquier actividad experimental de investigación, educacional o de adiestramiento que pueda estar envuelta en su tratamiento. Usted será consultado sobre si desea participar en estas actividades; usted tiene el derecho de rehusar participar en esta actividad. 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 a la Oficina de Trabajo Social (Ext. 4210).

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 y los beneficios del tratamiento propuesto y las alternativas a ese tratamiento. Respetamos su derecho a rechazar un procedimiento o tratamiento; el paciente participará también en la solución de dilemas sobre su cuidado. Es derecho del paciente decidir si desea ser tratado y si así lo decide, seleccionar el método de tratamiento. Si decide rechazar el tratamiento; usted será informado de las consecuencias médicas de su decisión. Si usted está imposibilitado de ejercer estos derechos, el Hospital extenderá estos mismos derechos a su familiar o tutor.

Es su derecho dar participación o excluir a su familiar o tutor en las decisiones relacionadas con su cuidado. Igualmente se le dará participación de encontrarse usted incompetente para tomar decisiones sobre su cuidado.

3. Manejo de Dolor

Nos comprometemos a manejar su dolor. Le informaremos sobre las expectativas de su dolor y las alternativas para aliviarlo. Estamos comprometidos con la prevención del dolor, responderemos de inmediato a su llamado y utilizaremos las mejores alternativas para aliviarlo.

4. Decisiones Éticas

Entendemos que usted, su familia o tutor pueden enfrentarse con opciones de tratamiento difíciles mientras usted esté hospitalizado. Respetamos su derecho de hacer una decisión individual que esté basada en sus creencias y valores personales, así como también en la información médica disponible. Usted o su representante tiene el derecho de involucrarse personalmente en la consideración de todos los asuntos éticos o morales que envuelvan su cuidado.

Para asistir en el proceso de la toma de decisiones, le sugerimos que considere las siguientes preguntas:

- ¿Tiene usted toda la información necesaria para tomar una decisión sobre su cuidado?
- En caso de que usted no pueda expresarse, ¿tiene preparadas unas directrices adelantadas?

Varios profesionales de la salud en el Hospital, tales como Trabajadores Sociales, Enfermeras/os, Médicos, Servicio Pastoral y otros, están disponibles para ayudarle a discutir cualquier duda que tenga. El Comité de Ética del Hospital también puede ayudar a pacientes y familiares sobre estos asuntos.

5. Directrices Adelantadas

Usted tiene el derecho a formular directrices adelantadas (“Living Will” o “Durable Power of Attorney for Health Care”). Estos documentos le permiten a usted dar directrices o instrucciones sobre su cuidado médico futuro o a designar o excluir legalmente una persona o varias personas para tomar decisiones médicas por usted, si usted estuviera temporalmente o permanentemente incapacitado para hacerlo. Al ser usted admitido al Hospital, se le orientará si tiene el documento de directrices adelantadas; si usted posee este documento se guardará copia en su expediente médico y respetaremos sus directrices. Usted tiene derecho a cambiar, eliminar o añadir información en sus directrices adelantadas en cualquier momento. Usted tendrá acceso al cuidado, no importa si tiene o no directrices adelantadas. Ofreceremos cuidado adecuado al paciente moribundo, respetando su dignidad.

Usted o su representante tienen el derecho de solicitar detener medidas de resucitación o la iniciación o detenimiento de tratamiento para la prolongación de la vida (hasta donde le permita la Ley y las Normas de nuestra Institución).

6. Libre de Restricción a la Libertad

Usted tiene derecho a estar libre de toda forma de restricción (física/química) que no sea médicamente necesaria o que sea para propósitos de coerción, disciplina o conveniencia para el personal.

7. Privacidad

La Facultad Médica y empleados del Hospital Español Auxilio Mutuo deberán respetar la privacidad en 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 de su habitación y puede correr la cortina en habitación semi-privada. Tiene el derecho de solicitar que no desea visitas; solicitar que no se le identifique como paciente hospitalizado; y a solicitar que se le transfiera de habitación si se siente molesto por otro paciente o visitante. El Hospital hará todo el esfuerzo posible para acomodarlo en otra habitación, de estar disponible.

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.

8. Confidencialidad y Seguridad de la Información

Se le asegura confidencialidad y seguridad de su expediente médico y el contenido del mismo. El paciente aprobará o rehusará las solicitudes de información médica por personas o entidades fuera del Hospital Español Auxilio Mutuo. Respetamos su derecho como paciente y el de su representante a tener acceso personal a su expediente médico y le aseguramos que sólo tendrán acceso a la información médica aquellos profesionales del Hospital que tiene que ver con su cuidado médico, o la vigilancia de la calidad del servicio de acuerdo a las leyes locales y federales que protegen la privacidad y confidencialidad de su información protegida de salud.

9. Respuesta razonable a sus solicitudes y necesidades

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

10. Quejas o Querellas

Usted tiene derecho de expresar quejas relacionadas a la calidad del cuidado y los servicios que

usted recibe. La presentación de quejas en nada afectará el acceso al cuidado. Al momento que se le admita al Hospital será informado del procedimiento establecido para presentar sus quejas en la Institución. Si usted entiende que sus derechos no han sido respetados podrá comunicarse con el supervisor o el 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 23 de este Manual).

11. Comunicación

Usted tiene derecho de acceso a todas las formas de comunicación como visitas, correo y llamadas telefónicas, a menos que sean restringidas por su médico. En ese caso será discutido con usted o su familiar.

12. Sospecha de Abuso, Negligencia y/o Hostigamiento

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

13. Cuidado Espiritual

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

14. Seguridad del Paciente

Usted tiene derecho a recibir servicios de cuidados seguros enmarcados dentro de nuestro compromiso y cultura de seguridad del paciente. Tenemos la obligación de informar a usted o su familiar, cuando procede, sobre los resultados de los tratamientos, procedimientos y cuidados ofrecidos. Esto incluye los resultados no esperados o que difiera del resultado esperado.

15. Estudios de Investigación

Usted tiene derecho a rehusar a participar en estudios de investigación.

16. Selección de quien lo visita durante su estadía.

Usted tiene derecho a seleccionar quien lo va a visitar durante su estadía en el hospital; independientemente de la raza, nacionalidad, sexo, religión, orientación sexual, identidad de género o impedimento. Se podrán limitar las visitas por las siguientes razones:

- Se le están realizando alguna intervención, tratamiento o cuidado al paciente
- Situaciones relacionadas a control de infecciones
- Las visitas pueden interferir con el cuidado de otros pacientes
- Existencia de ordenes de la corte restringiendo el contacto con el pacientes (el hospital tiene que tener conocimiento)
- Conducta disruptiva, amenazante o violento de cualquier tipo
- Paciente requiere descanso o privacidad
- La necesidad de reducir el número de visitantes durante un periodo específico
- Edad mínima de los menores para visitar pacientes

PACIENTE PEDIÁTRICO

USTED COMO PACIENTE PEDIÁTRICO DEL HOSPITAL TAMBIÉN TIENE DERECHO A:

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 derecho del paciente a recibir 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.

Es a la luz de esta Declaración de Derechos y en este espíritu que se establecen los derechos del paciente pediátrico en el Hospital Español Auxilio Mutuo.

El paciente tiene derecho a recibir servicios médicos de óptima calidad a tenor con los adelantos tecnológicos de la medicina. El paciente tiene derecho a ser atendido por personal profesional de alta competencia, que se mantenga actualizado en los conocimientos y destrezas de la medicina moderna.

1. El paciente tiene derecho a que se le provean las facilidades físicas, equipo moderno, medicamentos y materiales necesarios para recibir la mejor atención y cuidado médico que su condición amerite.
2. La persona a cargo del paciente pediátrico tiene derecho a recibir del médico toda la información necesaria sobre la condición médica del paciente, tratamientos y medicamentos que amerite el paciente 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.
3. La persona a cargo del paciente pediátrico tiene derecho a que se le informe si el Hospital se propone efectuar algún tipo de investigación científica donde se solicita la participación del paciente y que pueda conllevar algún riesgo a su salud. La persona a cargo del paciente tendrá que suministrar su consentimiento para estos procedimientos.
4. La persona a cargo del paciente tiene derecho a saber el nombre de la persona o personas responsables de ordenar y administrar tratamientos médicos.
5. La persona a cargo del paciente tiene el derecho a rehusar el tratamiento del paciente y/o ser informado/a de las consecuencias médicas de su opción.
6. El paciente pediátrico tiene el derecho a estar siempre acompañado por su encargado/a o familiar, excepto en las áreas restringidas por el Hospital.
7. La persona a cargo del paciente pediátrico tiene derecho a que no se traslade al menor a otra facilidad, a menos que, se explique con anticipación la necesidad de dicho traslado.
8. La persona a cargo del paciente pediátrico tiene derecho a negarse a que el menor sea entrevistado, interrogado, observado o retratado por otras agencias no relacionadas con el Hospital para fines publicitarios.
9. El paciente pediátrico tiene derecho a que todas las anotaciones hechas en su expediente médico sean tratadas en forma confidencial.

10. La persona a cargo del paciente pediátrico tiene derecho a que el personal del hospital le oriente sobre los servicios que se ofrecen y los mecanismos para hacer el mejor uso de éstos.
11. La persona a cargo del paciente pediátrico tiene derecho a que se le oriente sobre el cuidado que debe darse al menor en el hogar o en otras agencias de salud donde el paciente sea referido para continuar su tratamiento, una vez sea dado de alta.
12. La persona a cargo del paciente pediátrico tiene derecho a que el Hospital provea intérpretes para facilitar la comunicación médico-paciente en caso de dificultad por diferencias en idiomas.

Responsabilidades del Paciente Adulto y Pediátrico

1. 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.

2. Pedir que se le aclaren dudas

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

3. 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 que se siente en condiciones 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 de que entiende el contenido antes de firmarlo.

4. Conocer su rol en su tratamiento

Usted 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.

5. Informar cambios en su condición

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

6. Notificar si anticipa problemas con el tratamiento prescrito

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

7. 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 conllevar la responsabilidad de mantenerse con salud y cuidar de sus familias.

8. Aceptar obligación financiera

Usted es responsable de proveer la información necesaria sobre planes médicos y de colaborar con el Hospital en relación a los respectivos arreglos financieros, cuando esto sea necesario, para pagar en forma oportuna todas sus cuentas y facturas.

9. 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.

10. Cumplir con las reglas y reglamentos del Hospital

Usted y sus familiares son responsables de hacer los arreglos razonables para que las necesidades del Hospital, de otros pacientes, de la facultad médica, y de otros empleados no sean afectados por sus actuaciones particulares. Usted es responsable de ser considerado y respetuoso con los demás pacientes y el personal del Hospital, de ayudar en el control de ruido, de controlar el número de visitas y las horas, de acuerdo a las normas del Hospital. Además, usted es responsable de respetar la propiedad de otras personas y la del Hospital.

11. 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 intensidad del mismo y si se alivia o no.

12. Directrices Adelantadas

De tener directrices adelantadas, usted deberá proveernos copia. Así usted podrá asegurarse de que cumpliremos sus deseos relacionados a tratamientos médicos para la prolongación de vida, cuando usted no pueda expresarlo.

13. Seguir procedimientos

Usted 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 salud gubernamentales, locales o federales.

14. Oportunidad de resolver diferencias internamente

Usted tiene la responsabilidad de utilizar los mecanismos y procedimientos internos establecidos por el Hospital para resolver cualquier diferencia.

- El orden en que se asignan las camas a los pacientes se basa en la prioridad médica, condición del paciente y la disponibilidad de la cama.
- Los deducibles o co-seguros se deben pagar al momento de la admisión o pre-admisión. El cajero le entregará un recibo oficial de pago.
- Deberá traer los artículos de uso personal, tales como: bata, pijamas, toallas, jabón, almohadas y frisa, entre otros.
- Todo paciente debe tener un “set” de admisiones antes de ser llevado a su habitación.
- Éste contiene una chata, un urinal, una jarra para el agua y un vaso. También tiene la opción de adquirirlo a un costo en la Farmacia del Hospital.
- El Hospital se reserva el derecho de reubicar pacientes de habitación, según las necesidades del servicio.
- El Hospital no se hace responsable por pérdidas de dinero, joyas, teléfonos celulares, equipos electrónicos y otras pertenencias que el paciente o visitante traigan al Hospital. En aquellos casos que el paciente no tiene medios para enviar sus pertenencias de valor (dinero, joyas, teléfonos celulares, equipo electrónico u otros) al hogar, las mismas podrán ser entregadas a un representante identificado del Hospital, quien documentará en una forma el inventario de las pertenencias. El paciente, luego de revisar el inventario firmará el documento. Las pertenencias de valor serán depositadas en una caja de seguridad del Hospital. Exija que le entreguen un recibo de la entrega de sus pertenencias.
- No se permiten televisores, abanicos, radios o secadores de cabello.
- 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 y sus alrededores.
- 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 manga, 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, coletas, rifas, préstamos y cobros en la Institución.
- Todo paciente hospitalizado debe permanecer en su habitación o área asignada. Para salir del área tiene que solicitar autorización en la Estación de Enfermeras. No puede ausentarse del Hospital sin antes haber sido dado de alta por su médico.
- El volumen del televisor no debe afectar a su compañero de habitación.
- 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.

- Los acompañantes de pacientes en habitaciones semi-privadas deben ser féminas. Sólo por mutuo acuerdo de los pacientes y acompañantes, se permitirá un (1) acompañante varón. (Excepción Unidad de Maternidad y Pediatría)
- Todo el personal de la Institución está debidamente identificado. De tener dudas sobre alguna persona notifique inmediatamente al personal de Enfermería.
- La Ley 113 y su Reglamento 102 establecen que se tenga un sistema de seguridad para recién nacidos y niños. Existen controles de acceso en el 3er. Piso, donde se encuentran los recién nacidos, sólo los empleados del Hospital, médicos, pacientes y visitantes autorizados pueden tener acceso al área. Si observa a alguien sospechoso, favor de notificar inmediatamente al personal de Enfermería o Seguridad.
- Sólo 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.
- Por reglamentaciones de seguridad, saneamiento, agencias acreditadoras y tratamiento médico-dietario, el paciente debe consumir exclusivamente los alimentos permitidos, de acuerdo a su condición de salud.
- De traer algún alimento que requiera refrigeración debe seguir las instrucciones que encontrará en la nevera de su habitación.
- La nevera de su habitación es un beneficio que se le provee para su comodidad y a la vez, proveerle una estadía más agradable. La misma es para uso exclusivo de alimentos permitidos por su médico o dietista. Es por esta razón que utilizamos este medio para orientarles sobre el uso adecuado de la misma.
- El objetivo principal de esta información es prevenir la contaminación por almacenaje inadecuado de alimentos perecederos. Las enfermedades por alimentos contaminados pueden ser peligrosas y se pueden prevenir fácilmente.
- De almacenar alimentos servidos en la bandeja le ofrecemos la siguiente información:
 - No almacene por más de 48 horas de la fecha de preparación los alimentos perecederos (que se dañan), que usted no haya consumido en alguna de las comidas servidas.
 - Nunca almacene en esta nevera: carnes, sopas, huevos, alimentos ingeridos parcialmente.
 - No almacene medicamentos en ningún momento.
 - El uso de bebidas alcohólicas no está permitido.
 - Alimentos permitidos:
 - Jugos sellados con fecha de expiración y permitidos, según su dieta
 - Agua
 - Leche sella con fecha de preparación o expiración
 - Frutas frescas sin partir y cubiertas por plástico o algún envase sellado

- Como parte de nuestra rutina y para cuidar de su salud y seguridad del personal, debe tomar la temperatura de la nevera. Además, realizará rondas periódicas para evaluar la higiene y contenido de la misma. De encontrarse alimentos perecederos en la nevera, le recomendamos que los descarte. No pretendemos incomodarles o molestarles; de no estar de acuerdo, le solicitamos que nos los traiga y que no mantengan alimentos perecederos en la nevera de esta facilidad.
- Si recibe algún alimento que no es de su preferencia evite almacenarlo y notifíquelo a la dietista o personal de Enfermería de la unidad para hacer los ajustes necesarios en su dieta.
- Si usa dentadura postiza o audífonos, notifíquelo y recuerde traer donde guardarla. Usted es responsable de custodiarla en todo momento. El Hospital no se hace responsable de la pérdida de dentaduras postizas u otros equipos de asistencia. Los equipos de asistencia médica que no sean necesarios durante su hospitalización deben de ser enviados a su hogar.
- Favor de tocar el timbre si necesita asistencia para ir al baño o levantarse. Considere un tiempo razonable para que el personal de enfermería llegue a ayudarlo. Este es el personal adiestrado para asistirlo.
- Las barandas de las camas se instalan con el propósito de proteger a los pacientes. Las mismas se mantendrán elevadas:
 - Después de administrar sedantes, narcóticos o hipnóticos
 - Pacientes críticamente enfermos, en coma
 - Luego de una cirugía y hasta que se recupere de la anestesia
 - Por indicación del Médico
- 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 Vaporub, manteca 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)
- Toda decisión de restringir visitas, llamadas telefónicas u otro medio de comunicación como medida terapéutica será discutido por el médico con el paciente y su familia.
- Todo paciente que voluntariamente desee donar algún órgano, su cuerpo o cualquier parte de éste debe informarle al personal médico o de enfermería.

- No está permitido tomar fotografías, videos o grabaciones de audio del Hospital, facilidades, del personal o médicos sin autorización de la Administración del Hospital.
- Estas reglas han sido aprobadas para el bienestar y seguridad del paciente. Si el paciente o un visitante las desobedece, se expone al paciente a sufrir daño corporal o empeorar su condición. El Hospital no será responsable de daños causados por desobedecer estas reglas. Por su seguridad y la del paciente, cumpla con las mismas.

Proceso de Alta

Una vez el médico le indique que está dado de alta, usted, su familiar o encargado debe dirigirse a la estación de enfermería de la Unidad donde se encuentre recluso. Allí el Oficinista le entregará un boleto de alta, el cual deberá devolver en la misma estación al momento de su salida para que se registre su alta en el sistema de información. Cualquier gestión relacionada a la verificación de balances o pagos de deducibles, deberá realizarla a su salida de la habitación en Caja Central. El horario de Caja Central es de lunes a viernes, de 7:00am-5:00pm, en el Vestíbulo Principal. Durante las horas no laborables, sábados, domingos y días feriados, deberá dirigirse a la Caja en Sala de Emergencias Adultos.

Es muy importante que el paciente desocupe la habitación antes de las 11:00am. Luego de esa hora, se le cargará un día adicional en su cuenta. Este cargo adicional no está cubierto por su plan médico, lo cual le haría a usted responsable de su pago.

Servicios Disponibles

Televisor

Los servicios básicos del paciente no incluyen la instalación del televisor. Este es ofrecido por una compañía externa al Hospital. El mismo tiene un costo de \$10.00 el primer día y luego de esto \$8.00 por cada 24 horas. Para solicitar el servicio, un familiar o designado debe dirigirse al Vestíbulo Principal del Hospital, en el horario de 9:00am a 8:00pm, de lunes a viernes y los fines de semana en el horario de 10:00am a 6:00pm. De surgir alguna avería en el televisor puede comunicarse a la extensión 2183.

Teléfono

Este servicio es opcional y tiene un costo inicial de \$27.00, que incluye instalación y 30 llamadas locales. Al agotar las llamadas iniciales, del paciente expresar que quiere extender el servicio, puede pagar \$8.00 por 20 llamadas locales. Las llamadas recibidas son gratis. Para llamadas fuera de la Institución debe marcar 88 seguido del número deseado.

Estacionamiento

Al quinto día (5to.) del paciente estar hospitalizado, el familiar puede adquirir un pase de descuento de cortesía que le cubre un periodo de 24 horas por un costo de \$5.00 más IVU. Después del día 11, el costo del boleto en un periodo de 24 horas es de \$2.50 más el IVU, solo se vende un pase de cortesía diario y puede adquirirlo en la Oficina de Cobros Privados de 8:00am a 5:00pm (3er. Piso, Edificio Dr. Eduardo Santiago Delpin, detrás del edificio San Vicente)

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 Auxilio Mutuo reconoce las necesidades espirituales del paciente y su derecho a ser atendido por sacerdotes o ministros, afines con su creencia religiosa. Por ende, el paciente 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, con una capilla en el primer (1er.) Piso del Ala Norte, con la presencia de un capellán y de las Hermanas de la Caridad y un sistema de circuito cerrado donde se trasmite la misa diariamente (Canal 8).

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 3149/3097 en un horario de 7:00am a 1:00pm, de lunes a viernes.

Farmacia

El Hospital cuenta con una Farmacia la cual tiene Recetario y está equipada con artículos de primera necesidad, lectura y entretenimiento. La misma se encuentra en el Vestíbulo Principal y su horario es de lunes a viernes de 6:30am a 12:00am, sábados de 7:00am a 9:00pm. El Recetario de lunes a viernes 7:00am a 9:00pm, sábados de 9:30pm a 6:00pm. Para más información puede comunicarse a la extensión 1054.

Para su conveniencia, la Farmacia cuenta con un extenso inventario de medicamentos para despachar sus recetas al momento de su alta. Si desea beneficiarse de la conveniencia de este servicio, puede comunicarse a la extensión 4300 ó 1287 para que le envíen un empleado a recoger su receta y se tramite mientras usted procesa su alta.

Servicios de Alimentos

En el primer piso de la Institución, tanto visitantes como empleados gozan de facilidades de una cafetería, con horario de servicio de 5:30am a 8:30pm, todos los días. En la misma, no se permiten pacientes hospitalizados.

Servicios de Bandeja para Acompañante

Aquellos acompañantes de pacientes hospitalizados que así lo soliciten, se le entregará una bandeja de alimentos junto a la bandeja del paciente, por un costo adicional. Este servicio se solicita, por lo menos con cuatro (4) horas de anticipación en el Departamento de Dietas (ext. 3243). Este servicio se puede solicitar por el tiempo que desee.

Horario de Visitas

El Hospital cuenta con un horario de visita flexible para la comodidad del paciente y sus familiares:

HOSPITALIZACIÓN GENERAL

10:00am a 8:00pm

UNIDADES DE CUIDADO INTENSIVO Y MULTIDISCIPLINARIO

12:00pm a 1:00pm y de 7:30 a 8:30pm

INTENSIVO CARDIOVASCULAR E INTENSIVO CORONARIO¹

12:00pm a 1:00pm y de 7:30 a 8:30pm

INTENSIVO QUIRÚRGICO – 6TO. PISO¹

12:00pm a 1:00pm y de 7:30pm a 8:30pm

INTERMEDIO RESPIRATORIO – 5TO. PISO

12:00pm a 1:00pm y de 7:30pm a 8:30pm

NICU / PICU

Padres: 10:00am a 2:00pm y de 4:00pm a 9:00pm

Abuelos: 1:00pm a 2:00pm y 7:00pm – 8:00pm

Evaluación de los Servicios

Si usted recibe un cuestionario de evaluación de los servicios que ofrecemos, es muy importante que lo llene antes de abandonar nuestro Hospital y entregárselo al personal designado por el Hospital, que pasará a recogerlo.

Para Prevenir 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 de salud 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 dice el médico, personal de enfermería o cualquier otro profesional que le atienda le explicará hasta aclararle su duda.
- Si no entiende, porque habla otro idioma, solicite la presencia de alguien que hable su idioma. Usted tiene derecho a recibir gratuitamente la ayuda de alguien que hable su idioma.
- 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 con usted. Mire su tarjeta de identificación. Una madre que acaba de tener a su bebé debe saber a qué persona le entregó la criatura. Si

¹ Las visitas en las Unidades de Cuidado Intensivo usualmente están restringidas a los familiares inmediatos del paciente. Se permite la entrada de dos (2) familiares a la vez, hasta un máximo de seis (6) familiares por hora.

no conoce a la persona, pida ver su identificación. Pida que le orienten sobre el sistema de seguridad en el área de Maternidad y Pediatría.

- Asegúrese de que quienes lo atiendan se laven las manos. Lavarse las manos es la forma más importante de prevenir infecciones. No tema recordarles a los médicos y personal de enfermería que lo hagan.
- Sepa a qué hora le llevan generalmente su medicamento. Si no lo recibe, avise a su enfermera(o) o médico.
- Asegúrese de que tanto el médico como el personal de Enfermería revisen su banda de identificación. Recuerde que deben revisar su pulsera de identificación y preguntarle su nombre y fecha de nacimiento antes de darle su medicamento o realizarle un tratamiento.
- Busque información acerca de su enfermedad y pruebas médicas. 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 con la que usted pueda quedarse.
- Lea todos los formularios médicos y asegúrese de comprenderlos antes de firmarlos. Si no entiende algo, pida a su médico o enfermera(o) que le expliquen.
- Asegúrese de 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:
 - Puede hacer preguntas que a usted no se le podrían ocurrir cuando se encuentra bajo estrés.
 - Puede pedirle a esta persona que le acompañe, incluso de noche, si usted entiende que podrá descansar más cómodamente y asegurarse de que recibe los medicamentos y tratamientos apropiados.
 - Asegúrese de que esta persona conozca sus preferencias, respecto a cuidados médicos y su voluntad con respecto a técnicas de resucitación y de apoyo vital. (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.
- Si no reconoce alguna medicina, asegúrese de que realmente es suya. Pregunte sobre los medicamentos que tenga que ingerir por boca antes de tomarlos. Lea el contenido de las bolsas de fluidos intravenosos (IV o sueros).
- Si se le colocan líquidos intravenosos, pregunte a la enfermera(o) cuánto tiempo tardará el líquido en terminarse. Avísele si no parece estar goteando correctamente (si está demasiado rápido o demasiado lento). Si le colocan una línea central, pregunte a su médico o personal de enfermería cómo se lleva a cabo el cuidado del área para prevenir infecciones.

- 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.
- 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.
- Pida copia de la Hoja de Instrucciones al Alta. Esta hoja enumera todas las medicinas que usted debe tomar y otra información importante para su cuidado. Asegúrese de haber entendido todas las instrucciones.

¿Qué 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, meningitis virales y VRS, entre otros.

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, hasta que sus manos estén secas.
- Lave sus manos antes de tocar o comer cualquier alimento. También después de ir al baño, sacar la basura, cambiar un pañal, manejar dinero o jugar con una mascota.
- Si le han identificado que tiene una bacteria multiresistente, pregunte al médico o personal de enfermería qué medidas usted, su familia y visitantes tienen que llevar.

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 de que lo 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 se controla 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.

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

Asegúrese de 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
- Sarampión
- Tétano
- Herpes
- Gripe (Influenza)
- Pertusis (Tosferina)
- Rubeola
- Pulmonía (*Streptococcus pneumoniae*)
- Virus de Papiloma Humano (HPV)
- Paperas
- Difteria
- Hepatitis
- Meningitis
- Influenza H1N1

Todo lo que necesita saber sobre el Tratamiento para el Dolor

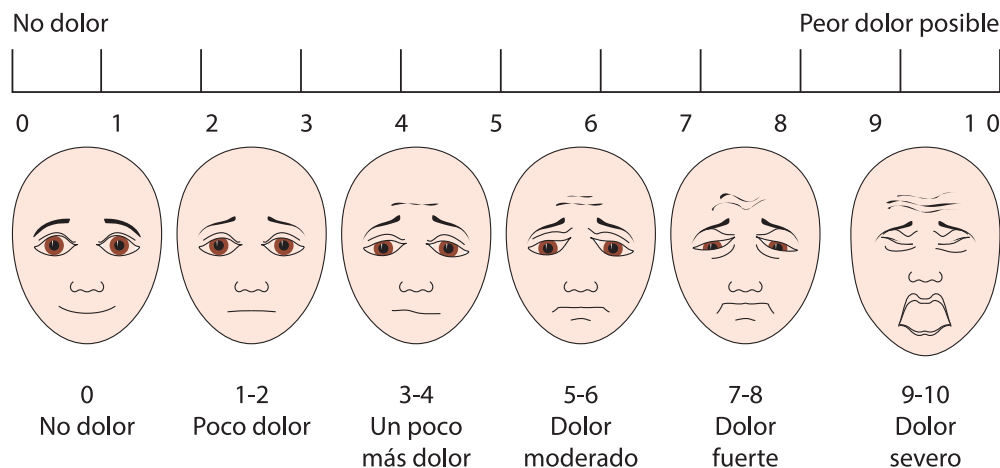
Información sobre su Dolor

¿Es importante que los médicos y las/los enfermeras/ros me hagan preguntas constantemente sobre mi 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 debo decirle a mi médico y enfermera/o sobre el dolor que siento?

En primer lugar, dígalos que siente dolor, por más que ellos no pregunten. Es posible que estos profesionales le pidan que describa su dolor con una escala del 0 al 10, de poco a mucho dolor, respectivamente; 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 curar 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 tratar 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 olvidar que se tiene dolor mirando películas, jugando juegos y manteniendo conversaciones con otras personas
- Compresas calientes y frías
- Relajación
- Masajes
- Ejercicios físicos

¿Qué puedo 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 puedo hacer si el medicamento me 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 tratar el dolor?

Analgésicos como acetaminofén, aspirinas, ibuprofén o naproxeno y opiáceos son algunos de los que se usan para aliviar el dolor. Los opiáceos, por su parte, contienen morfina, oxicodona 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.

¿Debo incluir el analgésico (medicamentos para manejar el dolor) en mi lista de medicamentos?

Sí, por más que 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 hago si tengo miedo de 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 puedo hacer si tengo miedo de 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 ante un temor de este tipo.

¿Qué hago si temo que el analgésico no haga efecto si lo tomo 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.

¿Puedo triturar las píldoras si no puedo 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.

Como Evitar Errores con sus Medicamentos

¿Quién es responsable de sus medicamentos?

Mucha gente... incluyéndole a ¡Usted!

- Los médicos revisan todos sus medicamentos para asegurarse de que puedan tomarse juntos. También revisan sus vitaminas, hierbas, complementos alimenticios o remedios naturales.
- Los farmacéuticos revisan sus medicamentos nuevos para ver si hay algún otro medicamento, comida o bebida que pueda tomar con ellos. Esto le ayuda a evitar tener una reacción.
- Las/los enfermeras/os y otras personas que le atienden pueden preparar los medicamentos y dárselos.

¿Qué debe saber acerca de sus medicamentos recetados?

- Asegúrese de 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.
- Si tiene cualquier duda, pregunte a su médico, farmacéutico o a la persona que le atiende.

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 de 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.
- ¿Existe alguna información por escrito acerca de 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? ¿Es seguro tomarlo con las 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? ¿Es posible localizarlos las 24 horas, los siete (7) días de la semana?
- ¿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?

Preguntas para el Hospital

- Asegúrese de que sus médicos, enfermeras/os y otras personas que le atienden revisen su nombre en la pulsera y se lo pregunten antes de darle el medicamento, incluyendo su fecha de nacimiento. Algunos pacientes reciben los medicamentos que eran para otro paciente.
- No tema decirle a la persona que le atiende si cree que le han servido el medicamento equivocado.
- Avise a quien lo cuida si no se siente bien después de tomar un medicamento. Pida ayuda de inmediato, si cree que está teniendo un efecto secundario o una reacción.
- Puede proporcionársele fluidos intravenosos. Lea la bolsa para saber lo que le están poniendo. Pregunte a la persona que le atiende cuánto tiempo tardará el líquido en terminarse. Avísele si el goteo parece ser demasiado rápido o demasiado lento.
- Haga una lista de sus medicamentos, incluyendo los nuevos. Léala con atención. Asegúrese de que contiene todo lo que está usted tomando. Si no está en condiciones de hacerlo, pida ayuda a un familiar o amigo.

Planificando su Recuperación, Pregunte

- Su condición y en cuánto tiempo se sentirá 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 acompañada las 24 horas? O si su hogar está preparado para recibirlo y todo el equipo necesario está instalado.

- Qué síntomas o señales tiene que prestar atención y qué hacer si los mismos se presentan.
- La Manejadora de Casos, Planificadora de Alta o Trabajadora Social le indicarán lugares donde pueda adquirir algunos equipos o servicios según la recomendación médica.
- Anote aquellas preguntas que tenga que hacer y hágalas antes de salir del Hospital.
- Pida a un familiar o persona de su confianza que le acompañe mientras se realiza o revisa el plan de alta.
- Si no está seguro de que se pueda cuidar a sí mismo, luego de haber sido dado de alta del Hospital, solicite si le pueden dar una lista de agencias de cuidados de salud en el hogar, que puedan ir a su hogar para cubrir sus necesidades.

Conozca el Cuidado para Rehabilitarse

- 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 como 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.
- Si necesita recibir servicios de cuidado en el hogar u otro servicio, asegúrese de qué institución o servicio están cubiertos por su plan médico.

Programa Planificación de Alta

¿Qué es una Planificación de Alta?

Es un proceso designado para asegurar la continuidad y planificación del cuidado, tratamiento y servicios a través del cual se identifiquen las necesidades médicas, psicológicas y sociales del paciente y su familia.

Propósito

La meta del Programa de Plan de Alta es proveer un servicio individualizado y necesidades médicas, psicológicas y sociales del paciente/familiares.

Objetivos del Programa

1. Identificar las necesidades del paciente al momento de la admisión para continuidad del cuidado, tratamiento y servicio.
2. Desarrollar un proceso continuo con paciente/familia y equipo multidisciplinario.

3. Coordinar servicios de salud y equipo médico de acuerdo a las necesidades del paciente.
4. Asegurar el traslado del paciente desde el hospital a su hogar y/o institución al momento del alta.

Disciplinas que participan en el proceso de Planificación de Alta

- | | |
|--|------------------------------|
| 1. Paciente/Familia | 5. Enfermería |
| 2. Trabajo Social | 6. Médicos |
| 3. Departamento de Utilización y Manejo de Casos | 7. Cuidado Pastoral |
| 4. Nutricionista | 8. Otros que sean necesarios |

Procedimiento a seguir

1. Las necesidades de planificación del cuidado, tratamiento y servicio de todo paciente hospitalizado, serán identificadas desde el momento de la admisión.
2. Estas necesidades son re-evaluadas periódicamente para asegurar que los servicios se coordinen antes del alta del paciente y que éstos estén a tono con la continuidad del cuidado requerido.

Servicios que se coordinan a través del Programa de Planificación de Alta²

1. Servicios de salud en el hogar
2. Equipo Médico
3. Alimentación enteral y parenteral en el hogar
4. Hospicio
5. Administración de antibióticos intravenosos en el hogar
6. Manejo de dolor

De tener dudas se puede comunicar al Programa de Manejo de Casos, teléfono (787) 758-2000 ext. 4298 ó 4203.

²Todos los servicios para el hogar requieren una orden médica con su debida justificación. Estos se coordinan con el Seguro Médico del paciente quienes brindan una autorización considerando la cubierta de beneficios existente al momento del alta.

1. Pida orientación sobre:

- La habitación
- El funcionamiento de la cama y barandas
- Cómo utilizar el timbre de la habitación y el baño

2. Notifique al personal de enfermería si observa alguna situación o desperfecto con el equipo (barandas, frenos de la cama, timbre, baño, etc.)

3. Siéntese lentamente. Al levantarse hágalo lentamente, antes de caminar para reducir y evitar mareos o desbalance.

4. 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 durante la hospitalización. Si tiene dudas, pregunte a su médico o personal de enfermería.
- Uso de equipo de asistencia, tales como: bastón, audífonos, etc.

5. Mantenga:

- El timbre al alcance de sus manos.
- Todos sus artículos necesarios al alcance de su mano.
- Una buena iluminación en la habitación.
- Las barandas superiores elevadas y la cama en posición baja, con los frenos puestos.
- Libre de obstáculos el área por donde usted camina.
- El equipo y los muebles del cuarto en su lugar para no obstruir el paso.

6. 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.
- Todo menor que se duerma fuera de la cama/cuna debe ser regresado a ella. Transfiera al menor antes que usted esté muy cansado o se duerma.
- 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.

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.

Consejos para una Cirugía o Procedimiento Invasivo Seguro

El doctor dice que deben hacerme una “intervención”, ¿Qué significa esto?

La palabra “intervención” puede usarse tanto para hablar de una operación como de un tratamiento. También puede ser una prueba con un equipo especial. Es posible que lo duerman o que le apliquen anestesia local. Pregunte qué le van a hacer.

¿Qué es un Consentimiento Informado?

El Consentimiento Informado significa que usted sabe cómo se tratará su enfermedad. Significa que usted acepta que le realicen una operación, procedimiento o tratamiento. Significa que usted está consciente de los riesgos, que está al tanto de los tratamientos alternativos y que sabe lo que podría ocurrirle si no se sometiera al tratamiento. Una vez que usted acepte someterse al tratamiento le pedirán que firme unos documentos. Podrá decidir si firmará o no estos documentos sólo después de comprender todo lo que le han explicado.

Si no entiendo la documentación que debo completar, ¿qué debo hacer?

Solicite que le expliquen toda la documentación y que le ayuden a completarla.

El médico me ha pedido que haga algo que está en contra de mi cultura o religión, ¿qué puedo hacer?

Explíquelo al profesional acerca de su cultura o de sus creencias religiosas. Explíquelo lo que necesita hacer. Sólo cuando logre entender lo que es importante para usted podrá encontrar la mejor forma de atenderlo. Seguramente hay algún modo de hacer coincidir sus necesidades con el tratamiento médico.

¿Dónde puedo encontrar más información sobre mi enfermedad o condición?

Puede solicitar la opinión de otro médico. Acuda a una biblioteca local. Si tiene computadora, investigue por Internet. Puede visitar el sitio de la Asociación de Bibliotecas Médicas (Medical Library Association) en [www.mlanet.org/resources /consumr_index.html](http://www.mlanet.org/resources/consumr_index.html). También puede visitar el sitio de Medline Plus en <http://medlineplus.gov/>. Comente toda la información nueva con su médico.

Antes de la Cirugía o Procedimiento Invasivo

- Tome un baño.
- En su casa, lávese el pelo y despíntese las uñas de las manos y de los pies. No use maquillaje. El personal de Enfermería necesita ver su piel y sus uñas para comprobar que su circulación sanguínea está bien.
- Deje en su casa todas sus joyas, dinero y otros objetos de valor. El Hospital Auxilio Mutuo no se hace responsable por la pérdida de sus objetos de valor.

Al llegar al Hospital

- Asegúrese que su médico está utilizando las medidas (Protocolo Universal) para prevenir cirugía del lado equivocado, procedimiento equivocado y persona equivocada.
- Se verificará si firmó el consentimiento de operación o procedimiento. Esto indica que su médico le explicó la cirugía que le van a realizar, las expectativas de la cirugía, al igual que los riesgos y beneficios.
- El personal del Hospital a cargo de su cuidado verificarán quién es usted, preguntarán su nombre y fecha de nacimiento, además, qué cirugía se le va a realizar y el lugar de su cuerpo donde se realizará la cirugía. Estas preguntas se le realizarán varias veces. El personal también verificará lo que usted dice con el expediente médico.
- Antes de pasar al área pre-operatoria se le solicitará quitarse hebillas, lentes de contactos, espejuelos y dentaduras postizas. Las mismas deben dejarse con un familiar. El Hospital no se hace responsable de estos objetos.
- Dependiendo del tipo de cirugía, su médico u otro miembro del equipo de salud, marcará el lugar correcto donde se realizará la cirugía. El marcar el área de la cirugía ayuda a prevenir errores, especialmente si se trata de brazos, piernas, manos, dedos, etc. Asegúrese que sólo marcan el área donde se realizará la cirugía.

En la Sala de Recuperaciones

- Su médico o personal de enfermería le preguntará si tiene dolor. De tener dolor se le dará medicamento para controlar el dolor según orden médica.
- Si tiene sueros bajando, pregunte al personal de enfermería cuánto tiempo deben durar. Si usted cree que el suero va muy rápido o muy lento, dígaselo al personal de Enfermería.
- Pregunte qué medicamentos le están dando, especialmente si se trata de medicamentos nuevos. ¿Qué es eso? ¿Para qué es? ¿Tiene efectos secundarios?
- Pregúntele cuándo puede reanudar sus actividades normales (trabajar, hacer ejercicio, viajar, etc.)
- Pregúntele qué medidas debe llevar para prevención de infección del área de la cirugía.

¿Qué puedo hacer si con la explicación aún no entiendo?

Dígalos que sigue sin comprender. Intente ser lo más claro posible sobre lo que entiende. Todos los profesionales de salud tienen la obligación de ayudarle a comprender. No se retire de la oficina o del hospital hasta que no logre comprender lo que le ocurre y lo que debe hacer.

¿Qué puedo hacer si hablo otro idioma?

Solicite la presencia de alguien que hable su idioma. Esta persona le ayudará a comunicarse con el profesional. Su trabajo es ayudar a las personas que hablan otro idioma. Esta persona podría no estar en la oficina. En este caso, es posible que pueda contactarle por teléfono. Usted tiene derecho a recibir gratuitamente la ayuda de alguien que hable su idioma.

¿Qué puedo hacer si tengo problemas para la lectura o no puedo leer?

No se sienta avergonzado. Informe su situación a los profesionales de la salud y a los médicos. Ellos podrán ayudarle y le leerán lo que dicen los folletos. Es posible que cuenten con información que sea fácil de leer y comprender.

Si lo que me indica el médico no me resulta claro, ¿debo intentar entender lo que me dice?

No. Las indicaciones del médico son muy importantes. Repita lo que haya comprendido de sus instrucciones. Si lo necesita, pídale que se lo escriba. Infórmele si usted tiene algún familiar o amigo que lo ayuda con las medicinas. Pídale al médico que asigne a alguien para hablar con su familiar o amigo.

¿Qué ocurre si no entiendo las instrucciones escritas?

Informe su situación a los profesionales médicos. Dígalos que necesita que alguien le lea las instrucciones. Dígalos que necesita que las instrucciones sean fáciles de leer o que las indicaciones estén en su idioma.

¿Qué puedo hacer si aún no entiendo las instrucciones para tomar mis medicinas?

Informe a su médico si necesita ayuda. Repita lo que haya comprendido de sus instrucciones. Hágale saber que no entiende cómo tomar sus medicinas. Hágale saber que usted no entiende cuándo debe tomar sus medicinas.

Algunos pacientes no comprenden las instrucciones y toman medicamentos de más o de menos. Esto podría ser muy peligroso.

¿Cómo puedo recordar las medicinas que debo tomar?

Solicite que le entreguen una tarjeta para sus medicinas. Solicítele al médico que le ayude a tomar nota de las medicinas que debe tomar y de la forma en que debe hacerlo. Traiga consigo la tarjeta cada vez que visite a su médico.

¿De qué forma puede asegurarse de que un nuevo medicamento 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 del 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.

¿En qué consisten los estudios médicos o de laboratorio?

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

¿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 estudio. Pregunte si puede acompañar al menor durante el estudio.

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

Las radiografías y las tomografías computarizadas (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 computarizada (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 el medio de contraste.

Hospitalización – Paciente Pediátrico

¿Cuál es una de las primeras cosas que debe hacer para evitar errores en el Hospital?

Verifique la pulsera de identificación del menor y asegúrese de que todos los datos sean correctos. Asegúrese de que el personal médico revise la pulsera de identificación y le pregunte el nombre al menor y la fecha de nacimiento antes de suministrarle cualquier medicina o someterlo a un estudio o tratamiento.

El menor necesita que se le coloque un medicamento intravenoso (IV, suero), ¿en qué consiste esto?

La terapia intravenosa (IV, suero) se utiliza para suministrar medicamentos a través de las venas. Pregunte cuánto tiempo aproximadamente tomará la terapia intravenosa.

Si observa el área roja, dura, hinchada o con secreciones notifique inmediatamente al personal de enfermería.

Consejos que le ayudarán durante la hospitalización del menor:

- Informe de inmediato al médico o personal de enfermería si el menor sufre dolores. Ellos deben estar pendientes del menor para ver si sufre algún tipo de dolor.
- Es posible que trasladen al menor a otro piso o departamento. Si esto ocurre, verifique que se le administren sus medicamentos de forma correcta y que se le siga dando el tratamiento indicado. Hable con los profesionales de la salud si cree que se ha producido algún error.

- Solicite a los visitantes que, si están enfermos, llamen antes de venir y que no se presenten en el hospital sino hasta que se sientan recuperados. Recuerde que el menor está muy propenso al contagio de enfermedades.
- Todo el personal médico debe llevar su tarjeta de identificación. Si no la puede ver correctamente, pídale que se la muestren.

Consejos para lograr una Operación Segura en el Paciente Pediátrico

¿Qué puede hacer para contribuir a la seguridad del menor antes de la hospitalización?

Solicite que los sedantes (medicamentos para dormir) se suministren en el hospital y no en casa antes de salir para el hospital. Hable con el cirujano y con los profesionales que participarán en la operación del menor e infórmese sobre su experiencia en el campo de la cirugía. Es muy importante que se sienta seguro.

¿Qué puede hacer para contribuir a la seguridad del menor antes de la operación?

Confirme con el cirujano la parte del cuerpo donde se practicará la operación. Solicite que, frente a usted, marque la parte del cuerpo donde se realizará la operación para cerciorarse que sea el área correcta.

Asegúrese de que el cirujano marque sólo la región que va a operar y de que no se haga ninguna otra marca. Pregunte si puede permanecer con el menor hasta que los sedantes (medicamentos para dormir) hagan efecto y se duerma.

Higiene Personal

La higiene personal ayuda a mantener el cuerpo limpio y saludable. Una buena higiene personal ayuda a que las personas se enfermen menos, se sientan y se vean mejor. Una higiene básica se compone de:

1. 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 el personal de enfermería quienes harán las gestiones para aplicar el tratamiento adecuado.

2. Higiene de Manos

- Lave sus manos con frecuencia por 20 segundos. Lave sus manos cuantas veces sea necesario. Debe lavar sus manos, después de ir al baño, antes de comer, después de cambiar un pañal y cuando las sienta sucias.
- Limpie sus uñas y cepíllelas con agua y jabón. Evite acumular suciedad debajo de ellas.

3. 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. 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.

4. 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.

5. 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.

INFORMACIÓN GENERAL

El Hospital Auxilio Mutuo 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 en el departamento en donde se encuentre recibiendo servicios.
2. Toda queja o querella será referida a la Oficina de 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. Si entiende que no se tomó acción con la queja o querella que presentó, usted tiene el derecho de referir la misma a la Oficina de la Representante de Pacientes, comunicándose a las extensiones 3152 ó 3110, de lunes a viernes de 8:00am a 5:00pm. Fuera de los días y horas laborables se puede comunicar con la operadora, a la extensión cero (0) y solicite que le comuniquen con el/la Supervisor/a General de Enfermería.

Usted tiene derecho a presentar situaciones relacionadas a paciente a las siguientes Agencias:

- MEDICARE
Division of Survey & Certification Operation
Bureau of Health, Standards & Quality CMR – Region II
26 Federal Plaza, Room 3821
New York, NY 10278 - Línea libre de cargos: 1-800-981-8666
- LIVANTA, LLC (QIO) – PACIENTES MEDICARE Y MEDICARE ADVANTAGE
9090 Junction Drive, Suite 10
Annapolis Junction, Maryland – 20701
Tel. 1-866-815-5440 (libre de cargo) - 1-877-566-0566
TTY Helpline: 1-866-86-2289 - Fax: 1-844-420-6671
- DEPARTAMENTO DE SALUD
Secretaría Auxiliar
Edif. Antiguo Hospital Ruiz Soler Meléndez
Bayamón, PR 00959
(787) 782-8013 ó (787) 782-0120 EXT: 4750

- OFICINA DEL PROCURADOR DEL PACIENTE
Edif. Mercantil Plaza, Piso 9 Ave. Ponce de León
(787) 977-1100 Libre de Cargos: 1-877-566-0566
- LA COMISIÓN CONJUNTA (THE JOINT COMMISSION)
Oficina de Evaluación de Calidad
(Office of Quality Monitoring)
Tel: 1-800-994-6610 Fax: 1-630-792-5636
Dirección: Office of Quality Monitoring
The Joint Commission
One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, IL 60181
E-Mail: complaint@jcaho.org

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 cualquier tratamiento médico, en caso de que el paciente advenga incapacitado a expresar la misma en un futuro. La voluntad de un paciente respecto a futuros tratamientos médicos se puede expresar mediante **Directrices Adelantadas**.

¿Que 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.

¿Quiénes pueden otorgar Directrices Adelantadas?

Toda persona de 21 años en adelante, y que esté en el pleno disfrute de sus facultades mentales puede otorgar directrices adelantadas.

¿Qué cosas puedo 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 intravenoso.
- **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 administrado de forma intravenosa.
- **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 que en su lugar.
- b. Se asegure que se cumpla la voluntad expresada por usted respecto el cuidado médico.

4. Identificar a quien NO quiere que tome decisiones por usted.

5. Proveer instrucciones específicas sobre su cuidado de salud.

¿Cuándo se harán efectivas las Directrices Adelantadas que yo preparé?

Las directrices adelantadas se harán vigentes cuando usted, por razón de alguna incapacidad temporera 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 debo informarle que preparé 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.

¿Tengo la obligación de hacer Directrices Adelantadas para poder recibir tratamiento médico?

Usted no tiene que hacer Directrices Adelantadas para poder recibir tratamiento médico. El derecho de otorgar Directrices Adelantadas queda a su discreción.

Si otorgo Directrices Adelantadas para rechazar todo tratamiento(s) médico(s) que solo sirva(n) para prolongar artificialmente el proceso inminente de mi muerte, ¿me dejarían sufrir?

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 de que se respetará su dignidad humana y se velará por la mejor calidad de vida posible.

¿Qué sucede si no otorgo Directrices Adelantadas y tampoco designo una persona para que tome decisiones de salud por mí?

La ley dispone que si una persona adulta no otorga directrices adelantadas ni designa a alguien que las tome por ella, las decisiones respecto 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.

El designar a una persona para que tome decisiones por mí o que cumpla las Directrices mías, ¿le hace responsable del pago de mis cuentas médicas?

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

¿Puedo arrepentirme 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 mío cambiar mi voluntad expresada 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 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.

¿Pueden cancelarme la póliza de seguros de vida por razón de que rechace 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 gano 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.

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.

Cuando los órganos de una persona no funcionan bien y la ayuda médica no puede hacer más, es cuando la necesidad de un trasplante es inevitable; sin el trasplante la persona morirá.

La espera puede ser prolongada, semanas, meses o años, ya que no hay suficientes donantes. Por eso mueren en la espera.

Un donante es cualquier persona que en vida expresó su deseo de donar sus órganos o tejidos al momento de fallecer. Es importante conocer que la donación no se realizará hasta que el potencial donante fallezca y cumpla con unas circunstancias específicas.

Estas circunstancias son consecuencias de un trauma inesperado al cerebro que causa muerte cerebral, como accidentes automovilísticos, derrame cerebral y heridas de balas. Cuando se indica que una persona tiene muerte cerebral, es que el cerebro dejó de funcionar. La muerte cerebral es permanente y no se puede mejorar. Únicamente bajo circunstancias de muerte cerebral se recuperan órganos. En caso de donación de tejidos, la misma puede ocurrir después de cualquier tipo de muerte.

Es importante señalar que los médicos están comprometidos a salvar vidas. En algunas ocasiones, a pesar de los grandes esfuerzos que realizan para salvar la vida, el paciente fallece. Estos casos se notifican y el equipo de recuperación para trasplantes de órganos y tejidos comienza su labor. Este grupo de profesionales es completamente independiente a los médicos y el hospital donde se atendió el paciente antes de fallecer.

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 y otras condiciones vitales.

Esto se combina con quien ha estado esperando por un periodo más largo, lo que hace éste un proceso justo y exitoso.

El proceso de remover los órganos y tejidos se realiza por cirugía y bajo la supervisión de cirujanos especializados, quienes tratan el cuerpo con sumo respeto. El cuerpo 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

Fuente: Donación de Órganos y Tejidos.
“Usted puede ayudar a salvar vidas”. LifeLink

787.758.2000



Auxilio Mutuo

El Gran Hospital de Puerto Rico

auxilio.    