



making the right choice

Tomando la decisión correcta

Seguridad del paciente: Hospitalización sin peligro

Los hospitales se esfuerzan para asegurar que la hospitalización de todos tenga resultados seguros y positivos. Sin embargo, casi todo lo que hacemos en la vida conlleva algún tipo de riesgo, incluido ir al hospital. Por ejemplo, pese a nuestros mejores esfuerzos por evitarlo, a veces ocurren sucesos desafortunados, como caídas, errores de medicación, mal funcionamiento de los equipos, reacciones alérgicas e infecciones. Nadie puede prometerle que no ocurrirán accidentes, pero creemos que, si los pacientes y el hospital aúnen sus fuerzas, se puede disminuir el riesgo de accidentes y mejorar la seguridad del paciente. Ciertas investigaciones muestran que los pacientes que asumen una mayor responsabilidad en su cuidado tienden a obtener mejores resultados. A continuación exponemos algunas de las formas en las que usted puede ayudar a que su estadía en el hospital sea tan segura como sea posible.

Comunicación

La comunicación es la ayuda más importante para la seguridad del paciente. Si usted conversa con regularidad con las personas que le cuidan, puede que logre aclarar un malentendido antes de que éste llegue a crear un problema. Por ejemplo, tal vez usted tenga alergia a algo que no se ha anotado en su expediente médico. No dude en hacer preguntas siempre que algo no le quede claro o si no está seguro/a de por qué se hace algo.

- Si tiene preguntas o preocupaciones acerca de su cuidado o seguridad, hable con su enfermera, con el gerente de servicios para pacientes de su unidad o con su médico. Si no logra resolver sus problemas, llame al departamento de Servicio al Paciente del hospital o al programa consejero mediador.
- Pida que le asista un intérprete si tiene dificultades para oír o si el inglés no es su idioma primario.
- Usted tiene el derecho de ser bien informado, de recibir un cuidado apropiado y de sentirse seguro. También tiene el derecho de obtener una segunda opinión, e incluso ser trasladado a otro hospital si no se siente seguro.
- Cuando se vaya a casa, asegúrese de haber entendido las instrucciones del alta,

Comunicación

incluidos los medicamentos y las visitas de seguimiento necesarias. Asegúrese de llevar un número de teléfono al que pueda llamar si tiene preguntas.

- No tenga miedo de poner las cosas en tela de juicio o de ser firme. Toda persona segura de sí misma a cargo de su cuidado apreciará y entenderá que usted necesita saber.

Minimizar las infecciones

Los gérmenes y las bacterias existen en casa, en el trabajo y en los hospitales. Los hospitales se esfuerzan sin excepción por prevenir que usted padezca una infección durante su hospitalización. **Contribuya a minimizar las infecciones mediante el mantenimiento de una buena higiene.** ¿Cómo pueden ayudar los pacientes?

- Recuerde a sus enfermeras, médicos o terapeutas que se laven las manos o que lleven guantes antes de examinarle o darle su medicamento.
- Pida a amigos o parientes que, si están resfriados o tienen síntomas respiratorios u otras enfermedades contagiosas, no le visiten, ni a usted ni a nadie en el hospital. Limite al máximo las visitas de niños de menos de 12 años ya que con frecuencia tienen resfriados u otras infecciones.
- Las vacunas antigripales o contra la neumonía pueden ayudar a prevenir enfermedades en personas de edad avanzada y pacientes de alto riesgo. Vacúnese si el hospital así lo recomienda.
- Informe a la enfermera si las batas o sábanas están sucias.
- Algunos pacientes están en “aislamiento preventivo”. El aislamiento puede ser por dos razones: para proteger a un paciente que tal vez esté más debilitado de lo normal de personas que podrían contagiarle una infección, o para proteger a los demás de algo infeccioso que tiene el paciente. Si usted está en “aislamiento”, pregunte cuál es la razón de su aislamiento e infórmese de qué es lo que usted debería esperar del personal del hospital o de las visitas. A veces es recomendable llevar guantes, batas y máscaras, dependiendo de la enfermedad.

Reducir los errores de medicación

En la última década, el número de nuevos medicamentos ha aumentado de manera espectacular. **El uso de un sistema computarizado de medicaciones prescritas por el médico, no disponible en la mayoría de los hospitales, se considera como uno de los pasos más importantes para reducir los errores de medicación.** ¿Cómo puede usted ayudar a reducir aún más la posibilidad de que se produzca un error?

- Pregunte antes de ser hospitalizado/a y elija un hospital que utilice un sistema computarizado de medicamentos prescritos por el médico.
- Pregunte a su enfermera acerca de sus medicamentos: qué tipo de fármaco son, para qué son, cuándo se administran y sus efectos secundarios. Familiarícese con su color y tamaño. Haga saber a su enfermera si hay un retraso en la toma o si su apariencia es diferente a la usual.
- Asegúrese de que su médico o enfermera sepa si tiene alergias o si anteriormente ha tenido reacciones a fármacos, alimentos, látex, etc.

- No tome medicamentos de casa, a menos que se lo pida su médico o el personal del hospital.
- Informe a su médico y enfermera de otros medicamentos que esté tomando (incluido vitaminas, remedios a base de hierbas o fármacos de venta sin receta).
- Para obtener más información sobre cómo reducir los errores de medicación, pida una copia gratuita de la hoja informativa **Tomando la decisión correcta** del Yale-New Haven Hospital titulada “Cómo evitar los errores de medicación”, o llame al 203-688-2000 o al número gratuito 1-888-700-6543 para solicitar una copia.

Caídas

La mayoría de las caídas se producen cuando los pacientes intentan levantarse de la cama por sí solos, frecuentemente para ir al baño. **No se avergüence nunca de solicitar ayuda.**

¿Cómo puede usted ayudarnos a prevenir las caídas?

- Pida siempre que alguien de la enfermería le asista, especialmente por la noche.
- Tenga cerca el botón de llamada.
- Cuento con suficiente luz para ver, y mantenga sus anteojos a mano.
- Use zapatillas con suelas de goma para no resbalarse.
- Avise de cualquier líquido u obstrucción en el piso.
- Algunas veces las personas toman medicamentos que les hace ir al baño con mayor frecuencia de lo normal. Esto no puede evitarse y nunca debería ser causa de vergüenza. Si es posible, pida ayuda antes de que necesite levantarse e ir al baño con urgencia.

Errores en los equipos y los tratamientos

Los pacientes bien informados pueden ayudar a doctores, enfermeras y otros trabajadores del hospital a evitar errores. Obtenga por adelantado la mayor información posible acerca de su tratamiento, los medicamentos, el equipo y el proceso de curación. ¿Cómo puede usted ayudar a prevenir o minimizar los errores que se producen a causa del equipo durante el tratamiento?

- Averigüe que es lo que debería esperar de cualquier equipo o aparato que se utilice en usted o a su alrededor. ¿Cómo debe sonar o funcionar? ¿Qué se supone que debe hacer por usted? De esta forma usted puede hacer preguntas sobre cualquier cosa que parezca fuera de lo normal o diferente de lo que le dijeron. Es necesario hacer las mismas preguntas para cada uno de los tratamientos que reciba. Conviene pedir a un familiar o amigo que permanezca con usted y escuche cuando uno de los miembros del personal del hospital le explique un diagnóstico, un plan de tratamiento, los resultados de una prueba, o los planes del alta. Es difícil recordar todo cuando uno está asustado o cuando se recibe una gran cantidad de información en poco tiempo.
- Al sentarse y al levantarse de la silla de ruedas, asegúrese de que los frenos estén puestos.
- Compruebe la información en su brazalete de identificación del hospital para asegurarse de que en él consten su nombre y el número de su expediente

médico. Dos pacientes pueden tener el mismo nombre pero únicamente usted, y nadie más, puede tener el número de su expediente médico. Asegúrese de que todo el personal lo compruebe antes de cualquier procedimiento o prueba. Si se le cae el brazalete, pida a alguien que le consiga otro. Tiene que llevar puesto el brazalete de identificación en todo momento.

- Anote las preguntas que desea hacer al personal acerca de su procedimiento, tratamiento y medicamentos en el momento en que se le ocurran. Si no lo anota enseguida es posible que más tarde no se acuerde de lo que quería preguntar.

Otras sugerencias

- Elija un hospital que practique un gran número de procedimientos o intervenciones del tipo que usted necesita, ya que los pacientes suelen tener mejores resultados en los hospitales que cuentan con experiencia.
- Elija un hospital docente donde, tanto durante el día como durante la noche, haya médicos y especialistas, residentes e internos a disposición para tomar decisiones sobre su cuidado. Es posible que tenga que acostumbrarse a ver más caras y memorizar más nombres, pero hay también más personas que le atienden. Esto significa más personas que pueden encontrar un error antes de que ocurra.
- Preste atención a dónde pone su dentadura postiza, su audífono y anteojos; éstos objetos son importantes para su seguridad y son los artículos que con más frecuencia se pierden en los hospitales. Guárdelos en una caja especial que lleve su nombre, si es posible.
- Asegúrese de que el botón de llamada a la enfermera en su cama funcione y de saber cómo utilizarlo.
- Apréndase el número del teléfono de emergencia interno del hospital (por ejemplo, en el Yale-New Haven Hospital, el número de teléfono es 119).
- No traiga comida ni medicamentos, ni siquiera los medicamentos comprados sin receta, de fuera del hospital a menos que lo apruebe su enfermera o médico.

Continúe con las prácticas de salud sin riesgos en el hogar

Aunque no haya tenido ningún problema en el hospital, siga prestando atención a las prácticas de cuidado que preservan su seguridad.

- Hable con sus médicos o farmacéuticos. Haga preguntas y anote lo que dicen.
- Puede colocar rieles en la cama de su casa si los necesita. Tenga un teléfono o una campana cerca de su cama por si necesita ayuda. No fume nunca en la cama.
- Tenga sumo cuidado si tiene un equipo de administración de oxígeno en casa. El oxígeno es altamente combustible.
- Si tiene algún aparato médico que necesite enchufarse en la corriente, utilice un conector de tres clavijas o con conexión a tierra. No utilice cables de extensión.

Información frecuentemente requerida sobre el Hospital de Yale-New Haven

Página web del Yale-New Haven Hospital: www.ynhh.org
Servicio de Recomendación Médica: 1-888-700-6543
Oficina de Voluntariado: 203-688-2297
Trabajo Social: 203-688-2195

El Centro de Sistema de Salud Yale New Haven: 203-688-2000
Recorridos de Preadmisión Para Niños: 203-688-7996
Servicios Religiosos: 203-688-2151
Relaciones con Pacientes: 203-688-3430