

SPEAK UP*

Para prevenir los errores del cuidado de la salud, invitamos a los pacientes a que utilicen SpeakUp™

Todos tenemos una función que desempeñar para mantener la seguridad del cuidado de la salud: los médicos, los ejecutivos de cuidados de la salud, los enfermeros y los técnicos. Distintas organizaciones de cuidados de la salud en todo el país trabajan para hacer de la seguridad de los cuidados de la salud una prioridad. Usted, como el paciente, también puede ser un participante importante en hacer que su cuidado sea seguro, para ello debe ser un participante del equipo de cuidados de la salud con actitud activa, participativa e informada.

- S**iempre pregunte y exprese las preocupaciones en las que está pensando, y si no entiende, pregunte otra vez. Se trata de su propio cuerpo y necesita saber.
- P**onga atención al cuidado que está recibiendo. Asegúrese de estar recibiendo los tratamientos y medicamentos correctos por parte de los profesionales de cuidados de la salud adecuados. No suponga nada.
- E**ntienda y aprenda acerca de su diagnóstico, las pruebas médicas a las que se está sometiendo y su plan de tratamiento.
- A**yúdese de un familiar o a un amigo en el que confía para que sea su defensor.
- C**onozca qué medicamentos toma y por qué los toma. Los errores en la medicación son los más comunes en el cuidado de la salud.
- U**tilice un hospital, clínica, centro quirúrgico u otro tipo de organización de cuidados de la salud que haya sido sujeto de una evaluación con respecto a las normas de seguridad y calidad establecidas y de vanguardia, como las que ofrece la Comisión Conjunta.
- P**articipe activamente en todas las decisiones sobre su tratamiento. Usted es el centro de su equipo de cuidados de la salud.

* Lourdes Health System invita a los pacientes y a sus familias a que participen activamente en su cuidado y apoya el programa SpeakUp™ patrocinado por la Acreditación Conjunta de Organizaciones de Cuidados de la Salud (Joint Accreditation of Healthcare Organizations).

Una guía sobre seguridad para el paciente

Estamos con usted en el cuidado de su salud



Our Lady of Lourdes Medical Center

1600 Haddon Avenue, Camden, NJ 08103
856-757-3500

Lourdes Medical Center of Burlington County

218 Sunset Road, Willingboro, NJ 08046
609-835-2900

Lourdes Health System, un ministerio de la Congregación de las Hermanas Franciscanas de Allegany, NY, es miembro del Catholic Health East.





El Lourdes Health System está comprometido con la seguridad de los pacientes. Reconocemos que nuestros pacientes y sus familias son parte del equipo de cuidados de la salud. Esta guía sobre seguridad para el paciente se desarrolló para ayudarlo a participar en su cuidado. Para participar en su cuidado usted debe ser activo y hacer preguntas.

Lo invitamos a que utilice estos consejos.

CUIDADO MÉDICO

- Comparta su información de salud con todos los profesionales de la salud involucrados en su cuidado.
- Pida que un familiar o un amigo esté con usted cuando hable con un profesional en cuidados de la salud o cuando esté recibiendo el cuidado.
- Averigüe por qué necesita ese tratamiento o esa prueba y pregunte acerca de los resultados.
- Aprenda todo lo que pueda acerca de su padecimiento y tratamiento.

HOSPITALIZACIÓN

- Revise que su brazalete de identificación de paciente se el correcto. No permita que nadie le administre un medicamento o le realice algún cuidado sin revisar primero su brazalete.
- Pida que el enfermero/a o el trabajador de cuidados de la salud se presente ante usted.
- Pida al enfermero/a que le diga el nombre del medicamento que se le administra.
- Asegúrese que quienes intervengan en su cuidado se hayan lavado las manos.
- Siempre pregunte a su proveedor de cuidados de la salud cuando tenga alguna inquietud acerca del medicamento, la prueba o el procedimiento.
- Si lo van a operar, asegúrese que usted y su médico sepan exactamente lo que se va a hacer y dónde.
- Asegúrese de entender su plan de tratamiento y sus instrucciones de alta cuando se vaya a casa.
- Solicite la ayuda inmediata de su enfermero/a si su tubo se desconecta. No lo reconecte usted ni pida a un familiar que lo haga.
- Es importante mover la cama y girar para prevenir la presión y el dolor en el área. Lo invitamos a que cambie de posición al menos cada dos horas.

PREVENCIÓN DE CAÍDAS

- Asegúrese de saber cómo operar el botón que llama al enfermero/a.
- También hay otro botón en el baño, por si necesita ayuda.

- Siga las ordenes del médico con respecto al reposo en cama.
- Si el médico le permite levantarse solo, es importante que se mueva despacio de la cama a una silla. Pida ayuda si se siente débil, mareado o con náuseas.
- Por favor pida ayuda para levantarse de la cama. Esto es para prevenir una caída o que se lastime.
- Utilice zapatos anti-derrapantes cuando se pare de la cama.
- Camine cerca de la pared y recárguese en ella si siente que se va a caer.
- Indique al personal que hay un charco, un estorbo o un equipo en su camino.
- Use sus anteojos.
- Si necesita usar una silla de ruedas, un bastón o una andadera, asegúrese de saber cómo se usa. Si necesita ayuda, solicítela.
- Cuando esté acostado, puede pedirle a la enfermera que coloque las barandas de su cama. Se dará cuenta que las barandas lo ayudan a moverse mientras está acostado y reducen la posibilidad de caerse. Es posible que su cama tenga una alarma que se activa cuando usted se mueve.
- No intente operar ningún equipo a menos que su proveedor de cuidados de la salud se lo indique.

MEDICINAS

- Dígale al doctor y al enfermero/a qué medicamentos toma actualmente. Incluya los que le han recetado y los que no requieren receta, así como los suplementos dietéticos como complementos herbales y vitaminas.
- Asegúrese que su equipo de cuidados de la salud sepa si tiene un historial de alergias o reacciones a medicamentos, incluyendo aquellos que no requieren receta médica y los herbales.
- Cuando su médico escriba una receta, asegúrese que pueda leerla. Asegúrese de saber cómo guardar el medicamento, cómo tomarlo (por ejemplo, con alimentos), cuánto tomar, qué tan seguido y por cuánto tiempo debe tomarlo.
- Comprenda los efectos de las pastillas para dormir y los sedantes. Puede que lo desorienten. Por ejemplo, puede levantarse en la mitad de la noche y pensar que está en casa.
- Asegúrese que sus medicamentos tengan códigos de barras.

LÍNEA DE CONEXIÓN PARA LA SEGURIDAD DEL PACIENTE

El Lourdes Health System está comprometido con la seguridad del paciente y siempre busca satisfacer con las necesidades de nuestros pacientes y sus familias. Establecimos una Línea de conexión para la seguridad del paciente (Patient Safety Connect Line) por que queremos invitarlo a que nos comparta sus ideas y preocupaciones. La Línea de conexión para la seguridad del paciente está disponible para preguntas acerca de la calidad y la seguridad de los cuidados de salud de nuestro hospital.

Si tiene alguna inquietud pregunta acerca de la seguridad en el Lourdes llame a la Línea de conexión para la seguridad del paciente:

- desde el interior del Our Lady of Lourdes Medical Center marque 29-5771
- desde el interior del Lourdes Medical Center del Condado de Burlington marque 5771
- desde fuera de cualquiera de los hospitales, marque 609-835-5771

Su llamada se responderá el siguiente día hábil y por la persona adecuada, dependiendo del motivo de su llamada. Le responderemos a la mayor brevedad posible. Para una mejor y más rápida respuesta, por favor deje la siguiente información cuando llame:

- Su nombre
- Nombre del paciente (si no es usted)
- Número de habitación o departamento
- Número telefónico en el que se le puede localizar
- Su pregunta o preocupación

¡Esta línea no es para ninguna situación que requiera una respuesta inmediata!

Para los problemas que requieran una respuesta inmediata, marque “0” para comunicarse con la operadora y pida hablar con el Supervisor o Coordinador de Cuidado Médico.

Para reportar una queja, contacte primero a la sección de Relaciones con el Paciente:

- Para comunicarse con Relaciones con el Paciente del Our Lady of Lourdes Medical Center marque 856-757-3755.
- Para comunicarse con Relaciones con el Pacientes del Lourdes Medical Center del Condado de Burlington marque 609-835-3708.

Si piensa que sus preocupaciones sobre la seguridad del paciente no se han respondido satisfactoriamente, contacte a la Comisión Conjunta para la Acreditación de Organizaciones de Cuidado de la Salud (Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations o JCAHO).

Por correo: JCAHO Office of Quality Monitoring
One Renaissance Blvd., Oakbrook Terrace, IL 60181

Por correo electrónico: complaint@jcaho.org

Por Fax: JCAHO Office of Quality Monitoring
630-792-5636

Por teléfono: Si tiene cualquier pregunta, por favor llame al
1-800-994-6610.