

Médicos, enfermeros, y el personal del hospital usan sus herramientas mejores en tratar a los pacientes durante su estadía, pero los pacientes y sus familias necesitan usar su herramienta más importante para mantenerse seguros – la comunicación buena.

Hola, soy la Dra. Colleen Conway-Welch, Decana del Vanderbilt University School of Nursing.

"Mantenerse Seguro en el Hospital: Necesidades Básicas del Paciente" le enseñará a usted y a su familia las habilidades críticas que necesitan todos que entran en un hospital. Y si usted no se siente cómodo ni capaz de comunicar de los aspectos fundamentales de su cuidado, le mostraremos cómo puede ayudar un defensor del paciente. De medicamentos a procedimientos, de tratamientos a operaciones, los pacientes o sus defensores tienen que ser participantes activos en su cuidado.

Narrador

Cuando usted llega al hospital, está en un nuevo y extraño ambiente. Puede ser abrumador. Operaciones, anestesia, intravenosas, catéteres, tratamientos, medicina. Con tanta gente en los hospitales, incluyendo los doctores, las enfermeras y el personal, y muchos nuevos y complicados procedimientos no es ninguna sorpresa que algunas veces algo no vaya a salir bien. El punto es que - como paciente usted tiene que ayudarse así mismo y no solo depender de otros para proteger la seguridad de su cuidado medico.

Dr. William Hendee

Fundación Nacional del Paciente

“Lo más el paciente sabe sobre la condición por la que se está tratando lo mejor que el paciente va a poder contribuir a la calidad del cuidado y mantener el cuidado seguro.”

Narrador

La seguridad ha sido siempre una prioridad en hospitales. Pero investigaciones demuestran que su implicación puede inmensamente mejorar la seguridad de una estadía en el hospital.

Los médicos, los clínicos y los farmacéuticos todos enfrentan una corriente constante de nuevas tecnologías y de terapias; incluyendo las drogas, los dispositivos y los equipos complejos que requieren se adaptan a un ambiente de cuidado medico que está constantemente cambiando. Es por eso que como paciente, es extremadamente importante estar tan implicado como sea posible, y entender todo que está sucediendo, y cada medicina que se le está dando a usted.

Es esencial que usted forme una buena relación con su equipo de cuidado médico.

El Dr. William Hendee está parte de la Junta Directiva de la Fundación Nacional de la Seguridad del Paciente.

Dr. William Hendee
Fundación Nacional del Paciente

"El cuidado médico no es algo que usted compra como un artículo de consumo en un almacén. Es una sociedad en donde usted, como paciente y como persona, tiene una responsabilidad real en ayudar a mantener su salud y ayudar a hacer la calidad del cuidado que reciba la más alta calidad y el cuidado médico mas seguro que pueda adquirir.."

Narrador

Julian Soshnick sabe eso por experiencia. Él es un sobreviviente del cáncer y ha tenido muchas estadías en el hospital. Él tiene una buena relación con su equipo de cuidado médico y eso lo hace sentir con más confianza por el cuidado que él recibe.

Julian Soshnick
Paciente

"No hay ninguna vacilación cualesquiera, en confiarlas en con mi vida....lo hago ahora mismo."

Narrador

Porque él es un paciente con experiencia, Julian entiende que el personal del hospital está allí para ayudarlo, pero otros pacientes con menos experiencias quizás no puedan entender eso y se pongan en una situación dañina.

Dr. William Hendee
Fundación Nacional del Paciente

"Uno de los mayores riesgos en hospitales son las caídas. Los pacientes se caen porque intentan salir de cama, intentan llegar al cuarto de baño, intentan voltearse, lo que sea que tratan de hacer, sin ayuda porque no desean molestar al personal."

Narrador

Pero si usted está brumoso por las medicinas, inestable de pie, o no sabe donde está e intenta moverse sin ayuda, usted puede en realidad hacer el trabajo del personal más difícil.

Dr. William Hendee
Fundación Nacional del Paciente

"Bien, es por eso que el personal está allí. El personal prefiere proporcionarle ayuda antes que verle arriesgar su propia salud intentando hacer algo por su cuenta. En realidad, la regla es está – pida ayuda, porque para eso están allí."

Narrador

Prestando atención a las instrucciones dadas por los proveedores del cuidado de salud y no intentando el "excederse" por su propia cuenta, usted puede ayudar a hacer que su estadía en el hospital más eficiente y segura y apresura posiblemente su tiempo de recuperación. Pero, si usted no entiende completamente las instrucciones dadas ni las sigue correctamente, eso puede conducir a complicaciones serias.

Narrador

Las infecciones adquiridas en el hospital son un problema. Algunas maneras simples de protegerse como paciente incluyen: Insistir que cada persona implicada en su cuidado, se lave y/o esterilice las manos al entrar al cuarto y que se cercioren que los visitantes con resfriados se laven las manos una vez que entren en el cuarto. Es mejor que usted les pida que permanezcan lejos hasta que se sientan mejor.

Sacando sangre puede ser otra fuente para infección potencial. Una vez más, insista que el personal se lave las manos y use guantes, y usted así puede reducir el riesgo.

Narrador

Puesto que muchos de los procedimientos que ocurren durante una estadía en el hospital penetran las barreras naturales de la defensa del cuerpo, usted puede ser expuesto al riesgo de contraer enfermedades serias. Por ejemplo, las intravenosas y los catéteres urinarios pueden proporcionar una vía para las invasiones bacteriales. Si usted siente dolor, irritación o hinchazón por una intravenosa, alerte a alguien en el personal del hospital enseguida.

Dr. William Hendee

Fundación Nacional del Paciente

"Otro ejemplo es que el paciente no cambie sus vendajes. Traiga al proveedor de cuidado médico para hacer eso. De esa manera, usted puede controlar la probabilidad de una nueva infección a un mayor grado."

Narrador

También, usted debe saber exactamente qué medicina se le está dando por la intravenosa. Usted tiene un brazalete de identificación en la muñeca, la cual debe ser comprobada siempre antes de que se empiece la intravenosa y ciertamente antes de que le den una transfusión de sangre, o lo saquen del cuarto del hospital para cualquier procedimiento. Y para prevenir operaciones en partes incorrectas del cuerpo, insista que su cirujano firme el sitio de la operación antes de que usted salga del cuarto.

El tratamiento durante una estancia en el hospital puede incluir medicamentos, a menudo muchos medicamentos y la posibilidad de confusión existe. A continuación, le demostraremos cómo reducir esa confusión.

Narrador

Antes de venir al hospital, debe hacer una lista, un expediente, de todos los medicamentos que está tomando. Esto puede ayudar a su equipo de cuidado de salud a prevenir cualquier interacción inadvertida entre drogas. Kristin Hanson es una oficial de seguridad de medicamentos.

Kristin Hamson
Oficial de Seguridad de Medicamentos

"Cuando un paciente es admitido al hospital, a menudo hay muchas cosas que pasan y las cosas se mueven tan rápidamente, y ellos pueden estar irritados o nerviosos o por cualquier razón no pueden dar historial médico muy exacto, si lo anotan o un miembro de la familia lo tiene anotado para proporcionarlo, eso es mucho más eficiente al dárselo al médico."

Narrador

Una vez que usted está en el hospital, antes de que tome cualquier medicina nueva, siempre debe preguntarle a la enfermera cuál es el medicamento, la dosis, qué tan a menudo la toma, por cuánto tiempo, y para qué es. Debe cerciorarse de que cada dosis de la misma medicina sea del mismo tamaño, forma y color. Y si no está seguro, no tome la medicina hasta que la enfermera la haya comprobado con minuciosidad.

A veces es el personal el que duda las medicinas. La enfermera de Julian estaba preocupada de una dosis en particular y le preguntó al médico que la atendía antes de administrarla.

Julian Soshnick
Paciente

"El Doctor dijo, está bien, no se preocupe, pero para que ella tuviera esa clase de preocupación por un paciente y el conocimiento para creer de que haya una posibilidad de que este medicamento pudo haber sido inadecuado."

Narrador

El equipo médico de Julian se ha ganado su confianza.

Julian Soshnick
Paciente

"Siempre tenía la sensación que los doctores y las enfermeras estaban aquí para curarme y ayudarme físicamente y psicológicamente y si tuviera alguna ansiedad y necesitara respuestas a algunas preguntas, ellos me las contestarían."

Narrador

Haga preguntas, especialmente acerca de una medicina que usted no entiende totalmente, o un procedimiento que usted no entiende.

Nat

¿Cómo estas?

Muy bien, el advair es excelente.

Narrador

Kathy ha vivido con una condición respiratoria crónica por muchos años y ha pasado mucho tiempo en hospitales. Sobre los años ella aprendió lo importante que es poder hacer preguntas y obtener respuestas.

Kathleen Radin

Paciente

"Y uno puede hacer preguntas, y uno tiene la capacidad y los doctores no se sienten insultados o lastimados si uno les hace preguntas. Si uno les dice, estoy preocupado acerca de un procedimiento, no creo que realmente lo deseo, hablarán con usted sobre él y le darán una opción y le dirán la mejor opción para su caso. Yo he tenido esa experiencia maravillosa."

Narrador

Todos los proveedores de cuidado de salud deben estar dispuestos a explicar detalladamente cualquier procedimiento y en el caso de Kathy, su médico le ayudó a sentirse mas relajada.

Kathleen Radin

Paciente

"Me atterorizo al tener una exploración pulmonaria y me atterorizo al estar en está máquina. Pero gracias a Dios, había un doctor allí que me habló y me ayudó. Era un doctor actual que lo hizo. No envió a otra persona. Me habló y me ayudó a entender lo que estaba experimentando. Fue mucho más fácil."

Narrador

Está en su mejor interés entender totalmente las razones por las medicinas y los procedimientos que son prescritos.

Dr. John S. Toussaint

Cuidado Theda

"Nosotros creemos que el proveedor debe ser el visitante en la vida de los pacientes. Y en realidad lo que eso significa es que estamos actuando como socios que consultan al paciente o al cliente."

Narrador

El Dr. Toussaint ha sido médico por muchos años y es el consejero delegado del Cuidado Theda, una organización comunitaria del cuidado médico en Wisconsin. Él cree que todo los pacientes deben hacer preguntas a sus proveedores de cuidado de salud y en hecho deben preparar una lista antes de la visita a la oficina del doctor.

Dr. John S. Toussaint

Cuidado Theda

"El paciente no debe sentirse de ninguna manera preocupado por tener una lista de preguntas. Creo seriamente que necesitan respuestas a sus preguntas. No hay preguntas tontas y ésta es una parte importante del proceso. El médico, la enfermera o quienquiera que sea, debe repasar cuidadosamente, cada una de sus preguntas y cerciorarse de que las contesten completamente."

Narrador

Mientras se puede entender que usted no quiera parecer dudar las decisiones del doctor, no es así como lo ven los médicos. Los proveedores de cuidado médico quieren que usted entienda su tratamiento. Creen que un paciente informado es un recurso inestimable.

Cathleen Harris

Defensora del Paciente

"Era que los pacientes contestaban a las preguntas, no hacían las preguntas; los pacientes tienen que hacer hoy las preguntas. Tienen que hacer preguntas para estar informados".

Narrador

Cathleen Harris es parte de la mesa de abogados al paciente del colegio médico de Wisconsin.

Cathleen Harris

Defensora del Paciente

"Yo creo que muchas veces los pacientes piensan que su doctor está más ocupado, y es mas inteligente y más importante que ellos. Y está manera de pensar es incorrecta. Pienso que esto forma una barrera al paciente, el paciente piensa que tiene derecho al tiempo de un doctor para hacer preguntan ".

Narrador

Durante una estadía en el hospital, el equipo de cuidado de salud quiere que usted esté tan cómodo como sea posible. Como compañero en el cuidado de su salud, usted debe comunicarse claramente y con frecuencia sobre su tratamiento y nivel del dolor y del malestar. Pero, a veces usted no puede comunicarse con eficiencia. ¿Qué entonces sucede? Le demostraremos, a continuación.

Sharon Bricker

Paciente

Trajeron a Sharon Bricker al cuarto de emergencia en condiciones críticas después de que ella sufrió un ataque al corazón y le fallaron los pulmones. Ella atribuye su perspectiva positiva y recuperación rápida a su equipo de cuidado de salud.

Sharon Bricker

Paciente

"Sólo por el cuidado personal, uno puede darse cuenta que se cuidan a ellos mismos. En algunos hospitales en que yo he estado, es un trabajo y en está gente, me parece que es

más como una preocupación, una preocupación verdadera y veo que eso hace una diferencia y en un plazo de dos días me siento 200 por ciento mejor y pienso que tiene que ver con la actitud aquí."

Narrador

Usted no puede estar siempre alerta y atento para determinar la calidad y la seguridad del cuidado que usted está recibiendo. Por esta razón, muchos hospitales recomiendan, si es posible, que un defensor paciente lo acompañe al hospital.

Dr. William Hendee

Fundación Nacional del Paciente

"Nosotros recomendamos a las personas que vienen a un hospital que traigan a alguien quién pueda servir como su defensor. Esa persona puede ser un miembro de la familia que está envuelto en su cuidado, que realmente habla por usted, que lo cuida en términos de cómo se está sintiendo, y cómo está entendiendo las cosas, y comunicándose con la enfermera y con los médicos, y con los otros miembros del cuidado de salud que cuidan de usted."

Narrador

Su abogado puede ser un miembro de la familia, amigo, ministro o en algunos casos, un defensor del paciente designado por el hospital.

Narrador

"La mayoría de su vida, Richard Eyer fue capellán de hospital en un hospital no denominado. Ahora está jubilado, pero por más de veinte años él fue defensor de muchos pacientes y sabe por experiencia lo que requiere.

Richard Eyer

Capellán

"El compañero realmente debe ser alguien que es emocionalmente estable y alguien que puede dar la objetividad que el paciente no tiene quizá debido a lo que está pasando."

Narrador

Antes de que usted entre al hospital, usted necesita cerciorarse de que su abogado pueda tomar decisiones difíciles, en caso que sea necesario. A veces elegir a un miembro de la familia como defensor puede no ser lo mejor.

Richard Eyer

Capellán

"Bueno, a veces un marido o una esposa no es una buena opción porque están muy apegados al paciente. Pueden estar más trastornados incluso que el paciente y por lo tanto no capaz de ver cosas tan claramente. Puede también ser que un defensor que usted elija sea un buen amigo, pero no se sienta cómodo en el ambiente de un hospital."

Narrador

Si es posible, su defensor debe estar envuelto durante el proceso de admisión y a través del proceso de su cuidado. Pero, en una emergencia como la de Sharon Bricker, usted no puede hablar y en esos casos un capellán puede ser su portavoz.

Richard Eyer

Capellán

"Esto es donde me llamaban a menudo como capellán del hospital, es como si sabían que está persona estaba sola, necesitaba apoyo, necesitaba a un portavoz, alguien para ayudarles a entender lo que estaba sucediendo, entonces llamaban al capellán."

Narrador

A menudo, el trabajo más grande de Richards era escuchar a los pacientes.

Richard Eyer

Capellán

"Yo pienso que escuchar es probablemente la cosa más importante. Tiene que realmente oír lo que la gente está diciendo. No es tanto lo que dicen, sino enseñarles que uno entiende lo que dicen y cómo se sienten."

Narrador

Durante todos los procedimientos médicos que impliquen riesgos, un documento de información de consentimiento es requerido antes de que el procedimiento comience. Usted tiene el derecho de ser informado completamente, y entender por qué se está realizando el procedimiento, cómo va a ser y por quién. Y si usted tiene algunas preocupaciones, debe hablar inmediatamente.

Cathleen Harris

Defensora del Paciente

"La pregunta más importante que un paciente debe hacer cuando están por firmar un documento del consentimiento o antes de convenir, o realmente en el proceso de toma de decisión inicial: ¿cuáles son los riesgos implicados?"

Narrador

La experiencia de Cathleen como defensora del paciente ayuda cuando ella fue tratada por cáncer del seno. Antes de la cirugía ella tenía algunas peticiones especiales.

Abogado al paciente de Cathleen Harris

"Y yo solicité, y sentí, que necesitaba hablar con cada doctor que iban a estar implicado en esa cirugía y eso incluía al anesthesiólogo.

Narrador

Cathleen tuvo la oportunidad de llegar a conocer a su médico por adelantado, y desarrollar su relación. Eso hizo su cirugía más fácil en términos emocionales.

Cathleen Harris

Defensora del Paciente

"Cuando me llevaron al quirófano estaba completamente segura de que estaba en buenas manos."

Narrador

Los expertos en seguridad del pacientes quieren que historias como la de Cathleen fueran más comunes en el futuro.

Dr. Lucian Leape

La Facultad de Salud Pública de Harvard

"Parte de lo que ha salido de todo esto es una creencia verdadera que los pacientes tienen el derecho de saberlo todo, y que está en su interés y en el interés de la seguridad y mejor calidad de cuidado para los pacientes que entiendan de verdad y sepan que está sucediendo."

Narrador

El doctor Lucian Leape es profesor del adjunto de política sanitaria en la facultad de salud pública de Harvard y uno de los líderes en el movimiento para la seguridad del paciente. Él dice que crear centros del cuidado de salud "centrados en los pacientes", es el primer paso en la dirección correcta.

Dr. Lucian Leape

La Facultad de Salud Pública de Harvard

"El lema es: Nada sobre mí sin mí. Me gusta eso. Si usted lo sabe doctor, yo tengo el derecho de saberlo. Y no hay médico respetable que no esté de acuerdo conmigo."

Narrador

A continuación, tendremos una lista de comprobación final antes de que usted entre el hospital.

Narrador

Una vez que le den de alta, debe saber de qué consiste su rutina casera del cuidado de su salud.

Dr. William Hendee

Fundación Nacional del Paciente

"Cuando salga del hospital asegúrese de tener las instrucciones claras en cuanto a lo que usted como un paciente responsable se supone debe hacer una vez que llegue a su casa y hágalo. Y busque a alguien quien le ayude a seguir instrucciones, si usted piensa que se puede confundir."

Narrador

La comunidad del cuidado de salud en su totalidad está desarrollando programas de seguridad del paciente para prevenir lesión o la pérdida de vida, y mejorar las vidas de pacientes.

Dr. William Hendee

Fundación Nacional del Paciente

"Necesitamos diseñar nuestro sistema de cuidado médico de modo que cuando la gente cometa errores, esos errores no terminen comprometiendo la salud y las vidas de los pacientes. Y es allí, en realidad, donde nos hemos estado enfocando."

Narrador

Julian ya no visita el hospital tan seguidamente, pero él sabe que si no hubiera sido un paciente informado, quizás no hubiera podido gozar de sus nietos hoy.

Julian Soshnick

Paciente

"Hay un mal chiste, si hubiera sabido lo bueno que es ser un abuelo, hubiera evitado todo lo que hay por medio. Es cierto, el ser un abuelo y una abuela, es algo extraordinario."

Narrador

Los expertos en la seguridad de pacientes están de acuerdo: el ingrediente más importante es la comunicación eficaz entre el paciente y el médico, la enfermera u otros proveedores del cuidado de salud.

Dr. William Hendee

Fundación Nacional del Paciente

"La comunicación eficaz significa que usted comunica el problema lo mejor que pueda y cómo se siente, y también se asegure de entender la diagnosis y lo que será el tratamiento."

Narrador

Recuerde los siguientes puntos antes de ir al hospital y una vez que esté allí: .

- Asegúrese de tener un defensor del cuidado de salud.
- Asegúrese de que el defensor del cuidado de salud sepa sus deseos y necesidades.
- Esté seguro de que el defensor se sienta cómodo en cuanto a expresar sus deseos y las necesidades del equipo del cuidado de salud.
- Usted y su defensor del cuidado de salud no deben tener miedo en hacer preguntas y hacerlas hasta que entiendan.
- Cuando el personal del cuidado de salud entran al cuarto, asegúrese de que se laven las manos o que utilicen un líquido sanitizador y pregunte si no los ve hacerlo.
- No cambie ni ajuste sus vendajes; pida ayuda.
- Esté enterado de los errores posibles de los medicamentos y entienda las razones de todas las medicinas y los procedimientos. Si algo no le parece bien, pregunte.
- Asegúrese de que alguien le explique el riesgo de los procedimientos tales como la anestesia y cirugía, y que el paciente se sienta cómodo asumiendo el riesgo.
- Marque el sitio quirúrgico antes de la cirugía.
- Si le han dicho que no se levante de la cama, - pida ayuda.

- Si está caminando después de la cirugía, no lo exagere; recuerde que tiene que caminar devuelta de donde vino.
- Cuando le den de alta del hospital, asegúrese de entender sus medicamentos, programa de la rehabilitación y cualquier otra instrucción, y pida que se las den por escrito.
- Cerciórese de expresar cualquier preocupación y pregunta que tenga en cualquier momento.
- Usted tiene el derecho de insistir que se le escuche y se le entienda.

Con un gran énfasis en la seguridad del paciente, con usted y su equipo de cuidado médico trabajando juntos, la esperanza es que esto reducirá drásticamente el número de errores y ayudará a salvar vidas.

Dr. William Hendee

Fundación Nacional del Paciente

"Nuestro propósito es de ayudar a la gente, y de eso es lo que se trata el cuidado de salud."