

¿NO SE SIENTE ESCUCHADO POR EL EQUIPO MÉDICO DE SU SER QUERIDO?

Si sus inquietudes no se resuelven tras compartirlas con el equipo médico de su ser querido, hay otros miembros del personal del hospital que pueden ayudarle

¡Aprenda más en la página siguiente!



Cuando tenga una inquietud, tome buena nota de cada conversación, incluyendo detalles sobre nombres, fechas, horas y los motivos de su inquietud.

CÓMO AYUDAR

COMPARTA CUALQUIER INQUIETUD SOBRE LOS CUIDADOS

EN PRIMER LUGAR, ASEGÚRESE DE QUE SU INQUIETUD SEA DE CARÁCTER MÉDICO.

No estamos hablando de a quién quejarse por falta de estacionamiento, opciones de comida y cuestiones similares.

ASUNTOS MÉDICOS QUE COMPARTIR:

- Error de diagnóstico.
- No se explican los efectos secundarios de la medicación.
- El tratamiento no funciona como se esperaba, prometió o explicó.
- Mal tratamiento del dolor.
- Personal médico insensible o abusivo.
- Personal médico inexperto.
- Asistencia deficiente al paciente cuando es necesario.



Si usted ha compartido una inquietud URGENTE sin obtener resultados y su ser querido está “EMPEORANDO...”



LLAME AL EQUIPO DE RESPUESTA RÁPIDA

- Un equipo clínico con experiencia en cuidados críticos que proporciona una evaluación y un tratamiento rápidos de los pacientes que parecen estar en crisis, o cuyas condiciones parecen estar empeorando significativamente.
- Cada hospital suele tener sus propias normas sobre cómo puede llamar al equipo un paciente, un familiar o un defensor.
- Si no encuentra las normas, marque 0/operador en el teléfono fijo, indique el número de habitación y el nombre del paciente y diga: “¡Llamo para solicitar un equipo de respuesta rápida!”



continúa en la página siguiente...

PERSONAL DEL HOSPITAL QUE PUEDE AYUDARLE A RESOLVER SUS DUDAS SOBRE LA ATENCIÓN MÉDICA:

(los títulos pueden variar según el hospital)

Gestor de casos/trabajador social/planificador de altas

- Normalmente, una enfermera que ayuda a organizar las necesidades de cuidados y se comunica con los proveedores, los pacientes y familiares.
- Proporciona a pacientes y familiares información sobre recursos para gestionar las necesidades emocionales, económicas y sociales relacionadas con su enfermedad.
- Coordina la planificación del alta (evaluación de las necesidades médicas continuas del paciente cuando abandona el hospital y creación de un plan para garantizar que los pacientes son dados de alta al entorno más adecuado para cualquier necesidad de cuidados continuos).



Defensor del Paciente/Coordinador del Paciente

En la mayoría de los hospitales existen servicios de defensa del paciente que le ayudarán a encontrar respuestas o soluciones a muchas de las inquietudes que pueda tener. Si necesita ayuda más detallada, puede contratar a un defensor del paciente profesional.

(Visite [GNAnow.org](https://www.gnawork.org).)

Los defensores del paciente pueden ayudar a:

- Encontrar recursos y soluciones para problemas médicos.
- Coordinar la atención entre médicos y sus servicios.
- Determinar las preguntas importantes que hay que hacer a los médicos.
- Recopilar información sobre diagnósticos, planes de cuidados, opciones de tratamiento y medicación, lo que puede ayudar a aclarar cualquier duda o inquietud.
- Abordar temas de facturación y seguros.
- Presentar quejas o reclamaciones en caso necesario.

Defensor de las relaciones con los pacientes

- Revisa las quejas de los pacientes en un hospital y entre el paciente y el sistema hospitalario.

Equipo de experiencia del paciente

- Ayuda a pacientes y familiares a comprender las políticas del hospital.
- Evalúa las inquietudes o quejas sobre la atención o los servicios hospitalarios.

Oficial de seguridad del paciente

- Determina los riesgos potenciales en un sistema hospitalario, diseña políticas para minimizar el riesgo de errores médicos e investiga los incidentes al tiempo que realiza un seguimiento de las tendencias generales en la seguridad del paciente.

Gestión de la calidad

- Un equipo que revisa datos como los resultados, experiencias y acontecimientos adversos de los pacientes tras una hospitalización.
- Recomienda modificaciones de la política para mejorar la atención en el futuro.

Gestión de riesgos

- Trabaja para identificar y reducir los riesgos para los pacientes, el personal y los visitantes.
- Trabaja en áreas relacionadas con la seguridad del paciente, la mejora de la calidad de los médicos, el cumplimiento de la legislación, las reclamaciones médicas, los seguros y la seguridad de los datos.

continúa en la página siguiente...

¿NO SE SIENTE ESCUCHADO? TIENES OPCIONES.



Puede presentar un **RECLAMO** si la inquietud que compartió con el equipo médico de su ser querido no se resuelve en 24 horas.

Puede presentar una **QUEJA FORMAL** si su RECLAMO no se resuelve con la ayuda de otro personal del hospital.

- Una queja es una reclamación formal que puede presentar al hospital si no está satisfecho con la atención recibida.
- Para presentar una queja, facilite al hospital su nombre, datos de contacto y una descripción detallada de su reclamo. Asegúrese de incluir toda la documentación justificativa, como historiales médicos o declaraciones de testigos.
- El hospital investigará su queja y le responderá en un plazo determinado. El plazo concreto variará en función de la política del hospital.
- Si no está satisfecho con la respuesta del hospital, puede apelar la decisión.



- Si desea más información sobre cómo presentar una queja ante el hospital, puede ponerse en contacto con el defensor del paciente o el departamento de relaciones con el paciente del hospital.
- Puede encontrar información en línea en **The Joint Commission**, una organización sin ánimo de lucro que acredita a los hospitales.