

Consejos para una atención sanitaria segura



Información para cuidar de
usted mismo, de su familia
o de otra persona.

Spanish | Español

Publicado por la *Australian Commission
on Safety and Quality in Health Care*

Dirección postal: GPO Box 5480, Sydney NSW 2001
Teléfono: (02) 9126 3600 internacional +61 2 9126 3600

Correo electrónico: mail@safetyandquality.gov.au
Web: www.safetyandquality.gov.au

Acerca de este folleto

Este folleto se ha diseñado para ayudar a los consumidores, a sus familiares, a sus cuidadores y a otras personas de apoyo a maximizar su atención sanitaria.

Participar activamente y trabajar conjuntamente con los servicios de salud harán que reciba la atención más adecuada.

Use la información en este folleto cuando hable con su médico y enfermeros, farmacéuticos, especialistas, trabajadores aliados de la salud y personal de salud mental.

Este folleto lo ha elaborado la *Australian Commission on Safety and Quality in Health Care*, que es una agencia gubernamental australiana que lidera y coordina las mejoras nacionales en la seguridad y la calidad de los cuidados sanitarios.



Reconocimientos

Muchas personas y organizaciones han donado su tiempo, pericia y documentación para ayudar en la elaboración de este recurso. La Comisión dedica una mención especial a los consumidores que participaron en el proceso de consultas. Se agradece enormemente la participación y la disposición de todos los participantes por compartir su experiencia y pericia.

Publicado por la *Australian Commission on Safety and Quality in Health Care*
Level 5, 255 Elizabeth Street,
Sydney NSW 2001

Teléfono: (02) 9126 3600
Fax: (02) 9126 3613

Correo electrónico: mail@safetyandquality.gov.au
Web: www.safetyandquality.gov.au

ISBN (impreso): 978-1-925224-68-9
ISBN (web): 978-1-925224-69-6

© Commonwealth of Australia 2017

Todo el material y el trabajo realizado por la *Australian Commission on Safety and Quality in Health Care* está protegido por el copyright de la Commonwealth. El contenido completo o parcial de este documento se puede reproducir con fines de estudio o capacitación si se incluye un reconocimiento de la fuente.

La Comisión prefiere que cite esta publicación (o su contenido) de la siguiente forma:

Australian Commission on Safety and Quality in Health Care (2017) *Consejos para una atención sanitaria segura*; ACSQHC.

Para preguntas acerca del uso de esta publicación, contacte con communications@safetyandquality.gov.au

Cómo encontrar más información

Organizaciones para los consumidores

Ofrecen información sobre cómo encontrar redes de apoyo y servicios sanitarios:

Consumers Health Forum of Australia

Web: www.chf.org.au
Teléfono: 02 6273 5444

Health Care Consumers' Association of the ACT

Web: www.hcca.org.au
Teléfono: 02 6230 7800

Health Consumers NSW

Web: www.hcnsw.org.au
Teléfono: 02 9986 1082

Health Consumers QLD

Web: www.hcq.org.au
Teléfono: 07 3012 9090

Health Consumers Alliance of SA

Web: www.hcasa.asn.au
Teléfono: 08 8231 4169

Health Issues Centre VIC

Web: www.healthissuescentre.org.au
Teléfono: 03 9664 9343

Health Consumers' Council WA

Web: www.hconc.org.au
Teléfono: 1800 620 780

Sitios web del gobierno con información sanitaria

Better Health Channel (canal con videos sobre salud)

Web: www.betterhealth.vic.gov.au

Healthdirect

Consejos de salud las 24 horas
Web: www.healthdirect.gov.au
Teléfono: 1800 022 222

Apoyo e información en temas de embarazo, parto y bebés

Web: www.pregnancybirthbaby.org.au
Teléfono: 1800 882 436

mindhealthconnect (sobre salud mental)

Web: www.mindhealthconnect.org.au

My Aged Care (sobre la tercera edad)

Web: www.myagedcare.gov.au
Teléfono: 1800 200 422

Poisons Information Centre (sobre envenenamientos)

Web: www.poisonsinfo.nsw.gov.au
Teléfono: 13 11 26

Emergencias

Web: www.triplezero.gov.au
Teléfono: 000

9

Sus comentarios ayudan a mejorar la seguridad y la calidad de los cuidados sanitarios

Los proveedores de salud valoran sus comentarios, pues ayudan a las organizaciones a entender qué hacen bien, y en qué pueden mejorar. Puede compartir sus comentarios con el personal en persona, lo puede presentar por escrito, o puede completar un formulario de sugerencias.

Si tiene alguna queja sobre sus cuidados, intente resolverla directamente con el hospital o proveedor de salud. Muchos hospitales tienen un defensor del paciente con el que puede hablar sobre lo que le preocupa.

Si el proveedor de servicios no responde, o no está satisfecho con su respuesta, puede ponerse en contacto con la autoridad de quejas de servicios de salud de su estado:

ACT Human Rights Commission
Web: www.hrc.act.gov.au/complaints
Teléfono: 02 6205 2222

NSW Health Care Complaints Commission
Web: www.hccc.nsw.gov.au
Teléfono: 1800 043 159

NT Health and Community Services Complaints Commission
Web: www.hcsc.nt.gov.au
Teléfono: 1800 004 474

QLD Office of the Health Ombudsman
Web: www.oho.qld.gov.au
Teléfono: 133 646

SA Health and Community Services Complaints Commissioner
Web: www.hcsc.sa.gov.au
Teléfono: 1800 232 007

TAS Health Complaints Commissioner
Web: www.healthcomplaints.tas.gov.au
Teléfono: 1800 001 170

VIC Health Complaints Commissioner
Web: www.hcc.vic.gov.au
Teléfono: 1300 582 113

WA Health and Disability Services Complaints Office
Web: www.hadsco.wa.gov.au
Teléfono: 1800 813 583

1

Haga preguntas

Tiene derecho a hacer preguntas sobre su salud y sus cuidados. No sea tímido y haga preguntas si tiene dudas acerca de la información que ha recibido.

De hecho, sus preguntas ayudarán a su médico y a otro personal sanitario a entender qué le preocupa sobre su salud y qué es importante para usted al decidir su tratamiento.

Si no se siente seguro para hacer preguntas, pida que le acompañe un familiar, un amigo o un representante para que le ayude. También puede pedir un intérprete del *Translating and Interpreting Service* (Servicio de Traducción e Interpretación), que es un servicio nacional que ofrece el gobierno de Australia (teléfono: 131 450).

Tomar nota de sus preguntas antes de la cita le puede ayudar a sentirse preparado para recibir las respuestas que necesita. En el siguiente enlace encontrará una herramienta que le puede ayudar a preparar las preguntas para su cita: www.safetyandquality.gov.au/questionbuilder.



Algunas preguntas que puede hacer:

- ¿Puede volver a explicarme eso, por favor?
- ¿Necesito someterme a pruebas o un tratamiento y cuáles son las opciones de tratamiento?
- ¿Qué puedo hacer para cuidarme?
- ¿Dónde puedo acceder a más información y apoyo?
- ¿Es necesario que pida otra cita y, si es así, es recomendable que me acompañe alguien?

2

Encuentre información sanitaria de calidad y fiable

La información de buena calidad y fiable le puede ayudar a tomar decisiones informadas acerca de su atención sanitaria. La mejor forma de acceder a información sanitaria es preguntándole a su médico o proveedor de salud.

Si le pide consejo a un profesional de terapias complementarias (naturópata, osteópata o personal de medicina china), es importante que informe a su médico o personal sanitario principal, pues

reducirá el riesgo de que algo falle.

La información que encuentra en Internet no siempre es fiable. Sin embargo, hay sitios web respaldados por el gobierno tales como *Healthdirect Australia* y *Better Health Channel*; organismos del sector como la *Australian Medical Association* y organizaciones como *beyondblue* y *Cancer Council Australia*, que ofrecen información fiable.



8

Entienda la privacidad y cómo acceder a su historial médico

Su médico y otros proveedores de salud llevan un registro de su historial médico.

La ley les obliga a mantener su historial médico de forma confidencial y privada (el *Privacy Act 1988*). A veces es necesario compartir ciertas secciones de su historial médico con otros proveedores de salud, para completar sus cuidados.

Puede pedir que le enseñen su historial médico. Si tiene una cuenta con *My Health Record* (Mi

Registro de Salud), puede acceder a su historial médico a través de Internet. Si piensa que falta información en su historial médico o en *My Health Record*, pídale a su proveedor de salud que lo rectifique.

Para crear una cuenta electrónica de su historial médico, visite: www.myhealthrecord.gov.au y para recibir ayuda acerca de cómo acceder y corregir su historial médico, visite: www.oaic.gov.au/engage-with-us/consultations/health-privacy-guidance/fact-sheet-how-you-can-access-or-correct-your-health-information.



7

Conozca sus derechos

Toda persona que reciba cuidados de salud en el sistema sanitario de Australia tiene ciertos derechos acerca de sus cuidados.

Usted tiene derecho a:

- acceder a atención sanitaria
- recibir cuidados de calidad y seguros
- ser tratado con respeto
- recibir información acerca de tratamientos, opciones y costos de forma clara y abierta
- formar parte de la toma de decisiones y preferencias en sus cuidados
- que la información que comparta sea tratada con privacidad y confidencialidad
- hacer comentarios acerca de sus cuidados y que se trate de dar una solución a sus preocupaciones.

Puede leer más acerca de sus derechos en el *Australian Charter of Healthcare Rights*, que lo ha elaborado la Comisión, siguiendo el siguiente enlace: www.safetyandquality.gov.au/national-priorities/charter-of-healthcare-rights.



3

Comprenda los riesgos y los beneficios de las pruebas médicas, los tratamientos y los procedimientos

Antes de tomar una decisión acerca de sus cuidados de salud, es importante que entienda perfectamente los riesgos y los beneficios de cualquier prueba, tratamiento y procedimiento que le recomiende su médico.

Hacer preguntas a su médico u otros proveedores de salud acerca de sus opciones de pruebas y tratamientos le ayudará a tomar mejores decisiones.

Asegúrese de recibir los resultados de sus pruebas. No dé por hecho que la falta de noticias sea buena señal.

Choosing Wisely Australia (Elecciones Sabias Australia) ofrece un recurso útil para personas que quieran encontrar más información acerca de sus opciones de tratamiento. En su sitio web puede encontrar información acerca de pruebas, tratamientos y procedimientos que pueden ser innecesarios y a veces dolorosos para los pacientes. El sitio web de *Choosing Wisely* es: www.choosingwisely.org.au.

? Algunas preguntas que puede hacer:

- ¿Necesito someterme a alguna prueba o tratamiento?
- ¿Cómo puede esta prueba afectar o cambiar mi tratamiento?
- ¿Qué riesgos puede tener esta prueba o tratamiento?
- ¿Hay otras opciones disponibles?
- ¿Qué pasaría si no hiciera nada?
- ¿Qué tenemos que saber sobre este tratamiento/procedimiento (posibles complicaciones, tiempo en el hospital, duración de la baja)?
- ¿Cómo puedo encontrar información acerca del costo?
- ¿Cómo puedo tener una segunda opinión?

4

Haga una lista de todos los medicamentos que está tomando

Puede usar la lista para informar a su médico y farmacéutico de todos los medicamentos que está tomando. Incluya también en la lista vitaminas u otros suplementos.

Es importante que entienda cómo tomar los medicamentos, especialmente si toma varios. Si tiene preguntas acerca de las instrucciones en las etiquetas de sus medicamentos, pregunte siempre a su farmacéutico. Si toma varios medicamentos y necesita ayuda para saber cómo y cuándo tomarlos, puede pedir a su médico que le derive al Home Medicines Review. Este servicio consiste en la visita de un farmacéutico a su hogar para hablar sobre los medicamentos que está tomando.

NPS MedicineWise proporciona mucha información útil acerca de los medicamentos. El sitio web de NPS MedicineWise es: www.nps.org.au/medicines.

5

Confirme qué va a pasar antes de su operación o procedimiento

Pregunte quién estará a cargo de su procedimiento y averigüe qué operación van a realizarle.

Si en cualquier momento no entiende lo que le dicen, pida que le repitan la información o la expliquen de otro modo. Deberían hacerle a usted varias preguntas para confirmar el procedimiento que le van a realizar, y le deberían marcar el lugar en su cuerpo, con un bolígrafo.

Dígale a su médico o personal sanitario si tiene alguna alergia o reacciones a medicamentos y pídale que lo anoten en su historial médico.

6

Pregunte acerca de los cuidados que necesitará cuando salga del hospital

Pida que su familia, cuidador y/o representante participen en la conversación acerca de recibir el alta del hospital.

Pida un plan de alta o un plan de cuidados que resuma por escrito por qué ingresó en el hospital, los cuidados que recibió, lo que tiene que hacer cuando vuelva a casa y que también incluya una lista de las citas de seguimiento.



? Algunas preguntas que puede hacer:

- ¿Puede explicarme lo que tengo que hacer para cuidarme en casa?
- ¿Voy a necesitar que alguien me cuide tras la operación?
- ¿Cómo puedo encontrar a alguien que me ayude?
- ¿Qué hago si los síntomas empeoran?
- ¿A quién puedo contactar si tengo que hablar con alguien?
- ¿Voy a recibir un plan de alta o un plan de cuidados por escrito?
- ¿Le enviará el plan de alta o el plan de cuidados a mi médico?