

## **ATENCIÓN MÉDICA DE EMERGENCIA**

La Agencia para la Administración del Cuidado de la Salud de la Florida (Florida Agency for Health Care Administration - AHCA) es la entidad principal de políticas y planificación de la salud para el estado y emite licencias y regula las instalaciones de atención médica y las organizaciones de mantenimiento de la salud (HMOs) en la Florida. La Agencia también administra el programa Medicaid que provee atención médica a los ciudadanos de bajos ingresos e incapacitados de la Florida. La misión de la Agencia es garantizar una atención médica accesible, a precios módicos y de calidad para todos los floridianos. Como parte de esta misión, publicamos la *Serie de Información al Consumidor* que consta de varios folletos para ayudar al público a tomar decisiones informadas sobre el cuidado de la salud.

Este folleto proporciona información sobre la manera de prepararse para una emergencia médica, así como alternativas de atención médica cuando no existe una emergencia. Otros recursos que pueden ayudarle a informarse sobre la atención de emergencia incluyen su médico, su compañía de seguros y los contactos que se proveen en este folleto.

Nota: Este folleto no se ha diseñado para ofrecer consejos médicos o legales. Sírvase consultar con su médico para obtener consejos médicos y con un abogado para consejos legales.

**La información en este folleto está vigente a partir de junio de 2007.**

## **Introducción**

Durante una emergencia médica, puede ser difícil pensar claramente lo que se debe hacer. Si usted aprende antes de una emergencia lo que debe hacer, podrá manejar mejor la situación y obtener la atención que necesita. Este folleto le ayudará a pensar cuándo debe obtener atención médica, adónde ir y qué esperar de los servicios médicos.

Cuando ocurren accidentes o cuando surgen o cambian de repente las condiciones médicas, hay varias opciones disponibles. A veces usted puede manejar la situación en su casa. Otras veces podrá ver o llamar a su proveedor de cuidado de la salud o ir a una clínica. Cuando una emergencia amenace la vida o ponga su salud en peligro inmediato, puede llamar al 911 o ir directamente a la sala de emergencia de un hospital.

## **Cuando se necesita atención médica**

### **¿Cómo sé si la situación es una emergencia médica?**

Una emergencia es cuando una condición médica causa síntomas graves y severos y no obtener atención médica enseguida podría ocasionar la muerte, daños físicos duraderos o una lesión grave a su cuerpo. Si usted cree que su condición es una emergencia médica, debe buscar atención de emergencia inmediata.

### **¿Qué debo hacer en una emergencia médica?**

Si es posible, primero debe llamar a su médico. Su médico puede ayudarle a decidir si existe una emergencia médica y cuál es la mejor acción que usted debe tomar. Si no puede llamar a su médico o cree que su salud está en riesgo sin atención inmediata, puede llamar al 911 para pedir una ambulancia o puede ir directamente a una sala de emergencia.

### **¿Debo llamar una ambulancia?**

Para tomar esta decisión, pregúntese lo siguiente:

- ¿Amenaza la vida esta condición?
- ¿Podría empeorar la condición y amenazar la vida de camino al hospital?
- ¿Se necesitan las destrezas o los equipos de los paramédicos o de los técnicos médicos de emergencia (EMTs)?
- ¿Podría la distancia o las condiciones del tráfico causar una demora para llegar al hospital?

Si su respuesta es "sí" a cualquiera de estas preguntas, o si no está seguro, es mejor llamar al 911 para pedir una ambulancia.

### **¿Qué sucede si llamo al 911 para pedir una ambulancia?**

Los paramédicos o los técnicos médicos de emergencia (EMTs) evaluarán su condición médica y proporcionarán tratamiento, según se necesite. A veces el personal de la ambulancia le proporcionará tratamiento y lo dará de alta. Usted podría ser referido a su médico para atención adicional. En la mayoría de los casos, será llevado a la sala de emergencia de un hospital.

Los paramédicos y los EMTs pueden iniciar el tratamiento médico en el lugar y de camino al hospital. Ellos están familiarizados con los servicios de los hospitales locales y pueden ayudarle a decidir qué hospital sería el mejor para tratar su condición médica en particular. También pueden alertar a la sala de emergencia de su condición.

### **¿Qué condiciones médicas podrían requerir que vaya a la sala de emergencia de un hospital?**

Las siguientes condiciones, si surgen de repente o son severas, pueden requerir atención médica inmediata en una sala de emergencia:

- Dolor o presión en el pecho o el abdomen
- Dificultad para respirar que no mejora rápidamente
- Entumecimiento, debilidad o confusión inesperada
- Dificultad para hablar o cambios en la visión inesperados
- Dolor de cabeza severo y repentino (sin historial de migrañas)
- Reacción severa a una picadura de insecto, un medicamento o un alimento
- Vómitos o diarrea severos o constantes
- Sangramiento descontrolado
- Pérdida del conocimiento
- Lesión corporal severa
- Cualquier condición que usted crea que amenaza la vida

**Preocupación especial con los niños y los ancianos:** Debido al cuerpo de menor tamaño de un niño, o si la condición de una persona anciana es frágil o débil, pueden sufrir una crisis médica con más rapidez debido a una enfermedad o lesión.

### **¿Cuáles son mis opciones si necesito atención médica, pero no es una emergencia?**

Algunas condiciones médicas son menores y pueden tratarse en la casa, utilizando sus propios conocimientos o de acuerdo con las instrucciones dadas por su médico o la enfermera de su médico. A veces no necesita atención enseguida y puede esperar por una cita con su médico. Otras veces, puede optar por acudir a una clínica.

Si no tiene un médico ni seguro médico, vea la sección titulada “Alternativas a la sala de emergencia” más adelante en este folleto.

## **Cuando vaya a la sala de emergencia de un hospital**

### **¿Qué debo llevar conmigo a la sala de emergencia?**

Si es posible, lleve a un amigo o miembro de la familia. Debido a que estará en una situación de estrés, es bueno tener a alguien que le ayude a entender lo que le están preguntando o lo que le están diciendo. Además, si recibe tratamientos que le hagan difícil manejar, su amigo o miembro de la familia puede llevarlo a su casa.

Lleve su tarjeta de seguro. Además, si tiene un plan de atención de emergencia, llévelo consigo. Para obtener más información sobre los planes de atención de emergencia, lea la sección titulada “Cómo prepararse para emergencias médicas” más adelante en este folleto.

Si no tiene un plan de atención de emergencia o si no puede llevarlo consigo, trate de llevar todos sus frascos o envases de medicamentos. El personal de la sala de emergencia le preguntará sobre sus medicamentos debido a que esa información será importante para su tratamiento.

Si lleva a un niño a la sala de emergencia, lleve un juguete, libro o frazada favorita, si es posible, ya que con frecuencia habrá un tiempo de espera. Los hospitales pueden ser atemorizantes para los niños, especialmente si no se sienten bien. Explíqueles lo que deben esperar, escuche lo que están sintiendo, responda a sus preguntas y pídale que le digan si algo les duele o si comienzan a sentirse peor.

Si usted cree que un niño, o incluso un adulto, ha ingerido un veneno, medicamento u otra cosa que los haya enfermado, lleve el frasco o envase si lo tiene. También puede llamar al Centro de Información de Venenos al número sin cargo (800) 222-1222.

### **¿Qué ocurrirá mientras estoy en la sala de emergencia?**

- Cuando llegue a la sala de emergencia, una enfermera determinará la gravedad y urgencia de su condición médica. Es posible que haya muchas personas que necesitan atención médica y los casos más graves se atenderán primero.
- Es posible que lo lleven a un cuarto de tratamiento o le pidan que se siente en el área de espera.
- Durante su visita, el personal del hospital le pedirá su información de pago, incluyendo el seguro, así como la información médica relacionada con su condición. Si no tiene seguro, pregúntele al personal del hospital si hay algún plan de pago o programas de cuidado médico para los que pueda calificar.
- En algún punto, se llevará a cabo una evaluación médica para decidir el cuidado que necesita. Si se necesita tratamiento, un médico, u otro profesional de cuidado de la salud bajo la guía del médico, lo tratará.
- Usted podría ser admitido al hospital para cirugía u otro cuidado.

- Si es dado de alta de la sala de emergencia, le podrían dar un medicamento, una receta para que se la despachen en la farmacia, o instrucciones sobre lo que debe hacer en casa para cuidarse. Usted podría ser referido a su propio médico o a un especialista para el cuidado de seguimiento.

**¿Qué sucede si mi condición médica empeora mientras estoy esperando para recibir ayuda?**

Si tiene dolor, si se está sintiendo peor, o si hay algún cambio en su condición, dígaselo al personal del hospital.

**¿Qué sucede si estoy solo? ¿Quién se comunicará con mi familia y con la compañía de seguros?**

Si no puede hacer llamadas, puede pedirle al personal de la sala de emergencia que llame a su familia o a un amigo.

El personal le pedirá los nombres de su médico y de la compañía de seguros. Pregúnteles si van a llamar a su médico o a la compañía de seguros, ya que algunas compañías de seguros requieren que usted notifique a su médico sobre sus necesidades de cuidado.

**¿Qué sucede si mi condición médica hace imposible que comunique mis deseos al personal de la ambulancia o del hospital porque estoy en coma o inconsciente?**

El personal de la ambulancia y el hospital trabajarán para estabilizar su condición médica y salvarle la vida. Si tiene información de contacto consigo, el personal del hospital tratará de llamar a su familia o a una persona de contacto para emergencias, a su compañía de seguros y quizás a su médico.

Si el personal de la ambulancia ve que usted tiene en su casa una Orden de No Resucitar (DNRO, por sus siglas en inglés), o si el personal de la ambulancia o el hospital encuentra una tarjeta de DNRO en su persona, deben honrar sus deseos y no intentar revivirlo si no está respirando o si su corazón se ha detenido. Puede leer más acerca de las DNROs en la publicación titulada “Directivas por anticipado de cuidado médico.” Véase al final de este folleto las instrucciones para hacer un pedido.

**¿Podrán rehusar atenderme en la sala de emergencia?**

Tanto las leyes de la Florida como las federales estipulan que un hospital con una sala de emergencia debe proporcionar una evaluación médica, según la habilidad de la sala de emergencia. Si el personal del hospital decide que existe una emergencia médica, se les requiere que den tratamiento médico para estabilizar la condición médica y/o que transfieran al paciente a otra instalación médica para proporcionarle tratamiento.

No obstante, después de una evaluación de su condición, si el personal médico decide que usted no tiene una emergencia médica, podrá ser referido a su médico o a una clínica local para que reciba atención que no sea de emergencia. Véase la sección titulada “Alternativas a la sala de emergencia” más adelante en este folleto.

**¿Por qué me llevaría una ambulancia a un hospital diferente al que solicité o a un hospital que no es el más cercano? O si ya estoy en un departamento de emergencia, ¿por qué sería transferido a un hospital distinto?**

Una ambulancia podría ser dirigida a otro hospital debido a que el primer hospital se encuentra en “estado de desviación.” Esto significa que la sala de emergencia en el hospital está llena y no puede atender a más pacientes en ese momento.

Los pacientes también pueden ser llevados o transferidos a otro hospital si la sala de emergencia del primer hospital no tiene servicios para una condición médica en particular, por ejemplo, cuidado especializado para un paciente que ha sufrido quemaduras o a un centro de trauma equipado para tratar pacientes con traumatismos.

**¿Cómo será facturado por mi visita?**

Si tiene cobertura de seguro, su compañía de seguros será facturada directamente. Si necesita hacer un copago, puede hacerlo en el hospital o le enviarán una factura a usted.

Si necesita atención médica de emergencia, las leyes de la Florida y federales estipulan que no pueden denegarle la atención, aun cuando no pueda pagar por el servicio. No obstante, usted será facturado y será responsable legalmente del pago.

Dígale al personal del hospital si le será difícil pagar toda o parte de la factura. Es posible que pueda establecer un plan de pago. Además, algunos hospitales tienen un programa que puede pagar toda o parte de su factura, o podrán referirlo a otras organizaciones o servicios que pueden ayudar.

**¿Puede mi compañía de seguros decidir no pagar por mi tratamiento?**

Algunas compañías de seguros podrían requerir que usted les notifique cuando vaya a la sala de emergencia de un hospital. Podrían tener otros requisitos si obtiene atención de emergencia mientras está fuera de la ciudad. Su compañía de seguros también podría requerir que vaya a un hospital en particular en su área.

Las leyes federales y de la Florida estipulan que un plan médico no puede requerir que usted obtenga aprobación antes de recibir atención de emergencia. No obstante, si el personal del hospital decide que usted no tiene una emergencia médica, el plan médico podría no pagar por los servicios en la sala de emergencia más allá de la primera evaluación médica. El hospital tratará de llamar a su plan médico y deberá decirle a usted si el plan médico no pagará por ningún tratamiento adicional en la sala de emergencia.

Hable con su compañía de seguros y entérese de sus requisitos con respecto a la atención médica de emergencia, ya que es posible que no paguen si no sigue sus requisitos. Usted estará mejor preparado si hace esto antes de una emergencia.

**Alternativas a la sala de emergencia**

Algunas personas van a la sala de emergencia del hospital con problemas médicos menores porque no tienen seguro médico o porque no quieren esperar por una cita en el consultorio de su médico o en la clínica local. Esto puede causar esperas largas en salas de emergencia atestadas, lo cual hace difícil para el hospital atender a los pacientes que sí tienen emergencias reales. También cuesta más dinero.

Las salas de emergencia son para el tratamiento de condiciones graves y que amenazan la vida. Si necesita tratamiento para un problema que no es de emergencia y no tiene seguro médico o no tiene un médico, hay clínicas donde las personas pueden ser tratadas por problemas menos graves de salud, incluso si la persona no tiene seguro médico o no puede pagar.

Además, una sala de emergencia no provee los servicios preventivos de salud que su propio médico o una clínica puede ofrecer. Los servicios preventivos apoyan la salud general de una persona y pueden incluir evaluaciones de la salud, inmunizaciones (vacunas para prevenir enfermedades), educación y otros servicios. Esto puede ayudarle a mantenerse saludable, manejar las condiciones crónicas de salud y, posiblemente, prevenir emergencias médicas.

Si no tiene seguro médico o no puede pagar para visitar a un médico, los siguientes recursos podrían ayudarle:

- Llame al número telefónico 211. Este servicio de la comunidad puede referirlo a programas que atienden a personas en necesidad. El número se está introduciendo lentamente en toda la Florida.
- Consulte el sitio web [www.FloridaHealthFinder.gov](http://www.FloridaHealthFinder.gov) (haga clic en Medical Help Resources, Recursos para Ayuda Médica) para obtener una lista de grupos y programas que proporcionan información, referidos o ayuda con el costo de la atención médica y otros gastos.
- Consulte el sitio web <http://ask.hrsa.gov/pc> para encontrar una clínica en su comunidad que proporcione servicios de cuidado de la salud gratuitos o de bajo costo.
- Comuníquese con el departamento de salud del condado de su localidad para obtener atención médica directa e información sobre otros programas que puedan estar disponibles en su comunidad (vea el Departamento de Salud de la Florida en el “Directorio de recursos” en este folleto).
- Si tiene hijos menores de 19 años de edad que no tienen seguro, podría obtener cobertura de seguro médico para ellos a través del Programa Florida KidCare. Para obtener más información, llame al número sin cargo (888) 540-5437 o TTY (877) 316-8748 o consulte su sitio web [www.FloridaKidCare.org](http://www.FloridaKidCare.org).
- Usted podría ser elegible para el programa Medicaid de la Florida. Las solicitudes para Medicaid se hacen a través del Departamento de Niños y Familias de la Florida

(DCF). Para más detalles, vaya al sitio web de DCF [www.MyFlorida.com/cf\\_web](http://www.MyFlorida.com/cf_web) o llame al número sin cargo de DCF (866) 762-2237.

- Si usted es una persona mayor, llame a la línea sin cargo del Departamento de Asuntos de Ancianos de la Florida al (800) 963-5337 o TDD (800) 955-8771 para preguntar sobre sus programas y para referidos a otros programas que podrían ayudar, o visite su sitio web en <http://ElderAffairs.state.fl.us>.

## **Cómo prepararse para emergencias médicas**

Tomar cursos en primeros auxilios, resucitación cardiopulmonar (CPR) y procedimientos de salud y seguridad puede evitar que una situación se convierta en una emergencia. Si ocurre una emergencia, este entrenamiento podría ayudarle a proporcionar el apoyo que se necesita para salvar la vida hasta que llegue la ambulancia. La Cruz Roja Americana u otras organizaciones podrían ofrecer este entrenamiento en su comunidad.

Usted también puede prepararse por anticipado para una emergencia médica elaborando un plan de atención médica que puede llevar consigo a la sala de emergencia. El plan podría incluir la siguiente información, así como otra información que usted considere que es importante que los proveedores de cuidado de la salud sepan.

- Nombre y edad de la persona
- Condición médica actual, más el historial médico y quirúrgico
- Atención de emergencia que se requiere para condiciones particulares
- Lista de medicamentos (con receta, sin receta, vitaminas y suplementos herbáceos)
- Alergias
- Tipo de sangre
- Información sobre seguros
- El nombre y número de teléfono de su médico
- El nombre y el número de teléfono de un amigo o miembro de su familia
- Si hay un documento de directivas por anticipado de cuidado médico, indique dónde se encuentra

Si tiene directivas por anticipado de cuidado médico, usted también querrá llevar una copia consigo. Puede leer más acerca de las directivas por anticipado de cuidado médico en la publicación titulada “Directivas por anticipado de cuidado médico.” Véase al final de este folleto las instrucciones para hacer un pedido.

En su lista de medicamentos, incluya el nombre del medicamento, la cantidad que toma y con qué frecuencia, según se indica en la etiqueta. La cantidad, o dosis, es el número en el frasco seguido de mg, mcg o gm.

Si usted o un ser querido tiene necesidades médicas especiales que usted sabe que en algún momento podrían requerir atención de emergencia, usted querrá mantener copias de un plan de atención de emergencia en varios lugares que estén fácilmente disponibles,

por ejemplo, en la casa, el automóvil, el trabajo o la escuela, o en un bolso, maletín o mochila.

Usted también querrá informarles a personas tales como maestros, la enfermera de la escuela, la familia, amigos y compañeros de trabajo dónde se encuentra el plan de atención de emergencia. Si ocurre una emergencia, la información podrá entonces encontrarse fácilmente.

Una persona con necesidades médicas especiales también puede llevar puesto un brazalete o collar que informe a las personas que existe una condición médica que podría causar una emergencia o que podría necesitar atención especial durante una emergencia. Pregunte por estos artículos en su farmacia local.

## **Cómo prevenir emergencias médicas**

Usted puede tomar precauciones para evitar la necesidad de recibir atención médica de emergencia. Obtener cuidado de salud preventivo de su médico y prevenir accidentes son dos maneras importantes de evitar emergencias médicas. Los estudios han demostrado que las personas usan la sala de emergencia con menos frecuencia cuando tienen un médico que atiende sus necesidades médicas de forma regular.

Saber más sobre su condición médica y seguir las instrucciones de su médico puede ayudarle a evitar recaídas de problemas de salud que requieran atención de emergencia. Si padece de una condición médica, pídale a su médico que le proporcione información por escrito de la misma. También puede leer más en el sitio web del gobierno federal [www.MedlinePlus.gov](http://www.MedlinePlus.gov). Éste es un servicio de la Biblioteca Nacional de Medicina y los Institutos Nacionales de Salud.

Además, usted querrá leer el folleto titulado “Seguridad del paciente.” Véase al final de este folleto las instrucciones para hacer un pedido.

## **Directorio de recursos**

### **Colegio Americano de Médicos de Emergencias**

(American College of Emergency Physicians)

[www.acep.org](http://www.acep.org)

(800) 798-1822

### **Cruz Roja Americana**

(American Red Cross)

[www.RedCross.org](http://www.RedCross.org)

(202) 303-4498

### **Asociación de Enfermeros de Emergencias**

(Emergency Nurses Association)

[www.ena.org](http://www.ena.org)

(800) 900-9659

**Agencia para la Administración del Cuidado de la Salud de la Florida**

(Florida Agency for Health Care Administration)

Para obtener información sobre las reglamentaciones estatales para salas de emergencia de hospitales:

<http://ahca.MyFlorida.com>

Para una lista de hospitales y los datos de salud de los hospitales:

[www.FloridaHealthFinder.gov](http://www.FloridaHealthFinder.gov)

(888) 419-3456

**Asociación de EMTs y Paramédicos Profesionales de la Florida**

(Florida Association of Professional EMTs & Paramedics)

[www.fapep.org](http://www.fapep.org)

(954) 757-5100

**Departamento de Salud de la Florida**

(Florida Department of Health)

Para obtener información sobre las reglamentaciones estatales para servicios de ambulancias y centros de trauma de hospitales, más una lista de los departamentos de salud de los condados:

[www.FloridasHealth.com](http://www.FloridasHealth.com) y [www.FLHealthSource.com](http://www.FLHealthSource.com)

(850) 245-4440

**Departamento de Servicios Financieros de la Florida**

(Florida Department of Financial Services)

Oficina de Reglamentaciones de Seguros

[www.fldfs.com](http://www.fldfs.com)

(800) 342-2762

**Asociación de Hospitales de la Florida, Inc.**

(Florida Hospital Association, Inc.)

[www.fha.org](http://www.fha.org)

**Red de Información sobre Venenos de la Florida**

(Florida Poison Information Network)

[www.fpicn.org](http://www.fpicn.org)

(800) 222-1222

**Consejo de Seguridad Nacional**

(National Safety Council)

[www.nsc.org](http://www.nsc.org)

(630) 285-1121

**Los folletos para el consumidor adicionales incluyen:**

- Asuntos relacionados con el fin de la vida
- Cuidado a largo plazo
- Cuidado de la salud en el hogar de la Florida
- Directivas por anticipado de cuidado médico
- Entendiendo los costos de las medicinas con receta
- Florida Medicaid – Una guía de referencia
- Guía del paciente sobre la hospitalización
- Seguridad del paciente
- Una guía del consumidor a los programas de salud y servicios humanos
- Vida asistida en la Florida

Para obtener copias adicionales de este folleto, o de otros en la serie, llame al número sin cargo del Centro de Llamadas de AHCA (888) 419-3456. Para ver o imprimir cualquier folleto de la *Serie de Información al Consumidor*, visite [www.FloridaHealthFinder.gov](http://www.FloridaHealthFinder.gov).

Este folleto puede copiarse para uso público. Sírvase darle crédito a la Agencia para la Administración del Cuidado de la Salud por su creación.

Si tiene comentarios o sugerencias, llame al (850) 922-5771.