

## **Guía del paciente para una estadía en el hospital**

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 le brinda información para ayudarle a prepararse para una estadía en el hospital. Otros recursos pueden incluir su médico, su compañía de seguros y los contactos que se listan en este folleto.

**La información en este folleto está vigente a partir de enero de 2009.**

## Introducción

Si su médico decide que usted necesita tratamiento médico que requiere hospitalización, este folleto le proporcionará información y preguntas para ayudarlo a prepararse.

Antes de ir al hospital, pídale a su médico que le explique su condición médica y el tratamiento que recibirá. Pregúntele si hay otras opciones de tratamiento disponibles. También puede solicitar una segunda opinión de otro médico o ser referido a un especialista.

Pídale al médico que le dé material escrito acerca de su condición y tratamiento que le pueda ayudar a saber lo que debe esperar y cómo ayudar mejor en su recuperación. También puede encontrar información en Internet (vea los sitios web incluidos en este folleto).

## Antes de ir al hospital

- Cuando visite al médico, si es posible, lleve a un amigo o ser querido con usted. Ellos pueden ayudarlo a hacer preguntas y tomar notas, si es necesario.
- Si hay más de un hospital para escoger, hable con su médico de esta opción.
- Pregunte a su compañía de seguros si pagará por el tratamiento, si cubre este médico y si usted necesita su aprobación antes de ir al hospital. Pregunte qué hospitales están cubiertos por su seguro. Si no aprueban la cobertura, pregunte cómo apelar la decisión.
- Pregunte a su compañía de seguros acerca de los límites de cobertura y si hay un deducible y/o copago.
- Asegúrese de darle al médico un historial médico completo, incluyendo condiciones médicas, cirugías previas y alergias. Proporcione una lista completa de los medicamentos que toma (con receta, sin receta, vitaminas y suplementos herbáceos), incluyendo los nombres y las dosis. Puede preparar una lista o llevar consigo los empaques de los medicamentos.
- Un anestesiólogo es la persona que le administrará el medicamento para bloquear el dolor y/o dormirlo durante el procedimiento o cirugía. Asegúrese de que esta persona tenga su historial médico, incluyendo alergias, medicamentos y si ha tenido reacciones a medicamentos.
- Si tiene directivas por anticipado de cuidado médico, asegúrese de que su médico y el hospital tengan una copia. Las directivas por anticipado indican cómo usted quiere que se tomen las decisiones médicas si no puede tomarlas usted mismo.

A los hospitales se les requiere que le pregunten si tiene directivas por anticipado o que le proporcionen un formulario de directivas por anticipado, si usted desea completar uno. Puede encontrar información adicional en el folleto titulado *Health Care Advance Directives*

– directivas por anticipado de cuidado médico. (Véase en [www.FloridaHealthFinder.gov](http://www.FloridaHealthFinder.gov), haga clic en Brochures and Guides.)

- Planee su hospitalización y recuperación antes de ir al hospital haciendo arreglos para el cuidado de sus hijos, animales domésticos, plantas, transporte a la casa y, de ser necesario, cuidado de la salud en el hogar o de rehabilitación. (Su médico o el personal del hospital puede ayudarle a hacer arreglos para el cuidado de la salud en el hogar o de rehabilitación.)
- A continuación se provee una lista de los artículos personales que usted querrá llevar consigo al hospital: efectos de tocador (cepillo para el cabello, cepillo de dientes y pasta dentífrica, desodorante, etc.); una bata de baño, camisa de dormir y pantuflas; material de lectura; guía de programas de televisión, y otras cosas para ocupar su tiempo. Algunos de estos artículos los provee el hospital, pero con frecuencia son costosos y es posible que su seguro médico no los pague.
- No lleve consigo joyas, dinero en efectivo ni otros objetos de valor.

## **Preguntas que usted querrá hacer a su médico**

### **Acerca del procedimiento o cirugía**

- ¿Por qué necesito el procedimiento o cirugía y cuáles son los riesgos?
- ¿Existen tratamientos alternativos?
- ¿Quién realizará el procedimiento o cirugía, usted u otra persona? Si es otra persona, pida reunirse con esa persona.
- ¿Cuál es su experiencia con este procedimiento o cirugía?
- ¿Cuándo me reuniré con el anesthesiólogo?

### **Acerca de la hospitalización**

- ¿Hay preparativos que tengo que realizar antes de ir al hospital?
- ¿Tengo que dejar de tomar o cambiar alguno de mis medicamentos antes de este procedimiento o cirugía?
- ¿Qué debo esperar una vez que llegue al hospital?
- ¿Cuánto tiempo tomará el procedimiento o cirugía?
- ¿Cuánto tiempo cree usted que estaré en el hospital?

## **Acerca de la recuperación**

- ¿Tendré restricciones para caminar, comer, beber, bañarme, levantar objetos, etc., mientras esté en el hospital o cuando regrese a casa?
- ¿Qué señales o síntomas debo observar que pueden indicar que no estoy sanando bien, estoy teniendo una mala reacción o estoy desarrollando una infección?
- ¿Necesitaré cuidado de la salud en el hogar, equipo médico especial o rehabilitación cuando salga del hospital? ¿Usted o el personal del hospital me ayudará a hacer arreglos para obtener este cuidado?
- ¿Habrá cambios en mis medicamentos después de este procedimiento o cirugía?
- ¿Cómo debo cuidar de mi incisión?
- ¿Cuándo podré manejar, hacer ejercicios, reanudar la actividad sexual, regresar al trabajo, etc.?

## **Consejos para el consumidor**

- Si necesita más tiempo para pensar en sus opciones, hable de sus preocupaciones con su médico. También puede solicitar una segunda opinión de otro médico. Pregunte si su seguro médico cubrirá una segunda opinión.
- Si no entiende algo cuando hable con su médico o el personal del hospital, pida que se lo expliquen más claramente.
- Usted podrá ahorrar dinero o un día en el hospital haciéndose los exámenes de rutina antes de ingresar al hospital. Hable de esto con su médico.
- Si prefiere la privacidad, usted querrá comparar el costo de las habitaciones privadas y semiprivadas y preguntar a su compañía de seguros cuánto pagarán por la habitación. Si desea una habitación privada, usted puede pagar el cargo adicional sobre lo que la compañía de seguros pagará.
- Si es posible, lleve consigo a un amigo o ser querido al hospital y pida al médico que hable con ellos después de su procedimiento o cirugía. Si no es posible que alguien esté con usted en el hospital, proporcione los nombres y números de teléfonos de las personas que se pueden contactar en caso de una emergencia médica o un cambio en su condición. Debido a las leyes federales, no se permite que los hospitales y el personal médico compartan información médica a menos que usted les dé permiso para hacerlo.
- Asegúrese de que su pulsera de hospital tenga su información correcta.

- Antes de que le den medicamentos u otros tratamientos, pida que se verifique la orden para asegurar que el medicamento o el tratamiento sea el correcto.
- Esté consciente de los medicamentos que le dan, para qué son y qué efectos secundarios pueden causar. Si usted cree que le han dado el medicamento tarde o cree que han saltado una dosis, hable con la enfermera.
- Entérese de cuándo su médico planea visitarlo de modo que no esté dormido o si desea que un ser querido esté con usted durante la visita.
- Tenga papel y lápiz para anotar las preguntas que desee hacerle a su médico o enfermera. Usted o un ser querido también puede tomar notas sobre la información que le den a usted.
- Si tiene dolor, hable con su médico o enfermera para ver si le pueden ajustar su medicamento para el dolor.
- Si su condición cambia y usted comienza a sentirse peor o tiene síntomas que le preocupan, hable con su médico o enfermera.

## **La hospitalización de un niño**

Estar en el hospital puede causar temor en los niños ya que no saben qué esperar y no pueden expresar fácilmente lo que les inquieta. Mientras más aprendan el niño y los padres, mejor preparado estará el niño.

Mucha de la información presentada anteriormente en el folleto puede ser de ayuda para prepararse para la hospitalización de su hijo. Además, la siguiente información es útil para las necesidades especiales de los niños.

## **Antes de la hospitalización**

- Haga que el médico describa el procedimiento o cirugía a su hijo, de una manera apropiada a su edad, describiendo lo que su hijo puede esperar durante la estadía en el hospital. Usted querrá reunirse por separado con el médico para obtener más detalles.
- Pregunte a su hijo si tiene preguntas o dudas. Dé una respuesta clara y veraz a cada preocupación del niño, proporcionando información que sea apropiada a su edad. Tranquilice a su hijo asegurándole que estará allí para proveer ayuda y confort.
- Si es posible, lleve a su hijo a una visita al hospital antes de ser ingresado, ya que esto lo ayudará sentirse más familiarizado y cómodo.
- Haga que su hijo elija un objeto favorito, tal como un libro, juego, animal de peluche, frazada o artículos semejantes que lo conforten y entretengan. Pídale que haga la maleta para su estadía, de manera que el niño sea parte de los preparativos.

- Informe a la escuela de su hijo de su próxima ausencia y, de ser apropiado, pregunte cómo su hijo puede obtener los libros y las tareas escolares para completarlas durante su ausencia.

## **Preguntas que usted querrá hacer a su médico**

Además de las preguntas presentadas anteriormente en el folleto, usted querrá hablar de lo siguiente con el médico de su hijo.

- ¿Se realiza comúnmente este procedimiento o cirugía en los niños?
- ¿Cómo han reaccionado otros niños a este procedimiento o cirugía?
- ¿Se me permitirá estar con mi hijo durante el procedimiento o cirugía?
- Si mi hijo va a tomar algún medicamento, ¿se administra comúnmente a los niños?
- ¿Hay un especialista en niños en el hospital para ayudar a preparar a mi hijo para la visita?
- ¿Puedo quedarme de noche en la habitación de mi hijo?
- ¿Hay un área o programa para niños que proporcione artes manuales, videos u otros tipos de actividades para niños?
- ¿Cuándo podrá mi hijo regresar a la escuela y a las actividades normales?

## **Consejos útiles para los niños y los padres**

- Haga que un miembro de la familia o un amigo se quede con su hijo el mayor tiempo posible. Si usted tiene que irse, muéstrole a su hijo cómo operar el botón para llamar a la enfermera y notifíquelo al personal que el niño estará solo.

Explíquelo a su hijo adónde va, a qué hora regresará y asegúrele que el personal del hospital está listo para ayudarlo. Si es posible, anote el número de su teléfono celular y los números de teléfono de otros miembros de la familia. Coloque el teléfono donde se pueda alcanzar fácilmente, junto con algún juego, libro y el control remoto del televisor.

- Presente a los miembros del personal del hospital a su hijo cuando entren a la habitación y pídale que expliquen lo que hacen.
- Anime a su hijo a hablar de sus experiencias y sentimientos. Hágales saber que está bien tener temor, llorar y hacer preguntas.
- Asegure a su hijo que la visita al hospital no significa que él ha hecho algo malo. Recuérdele por qué está allí y lo que va a suceder.

- Recuerde a su hijo que le diga a usted, a la enfermera o al médico si algo le duele o si comienza a sentirse peor. Observe los cambios de ánimo, el comportamiento, temperatura, dolor de estómago o vómitos en su hijo, así como otras cosas que puedan indicar que no está sanando bien, tiene una mala reacción o está desarrollando una infección.
- Permita que su hijo tome decisiones (sobre la comida, programas de televisión y lo que quiere jugar o leer). Esto puede ayudarle a sentir que tiene algún control en una situación que no es familiar para él.
- Su hijo podría comenzar a actuar como si fuera más joven que su edad, apegándose a usted o gimiendo, orinándose en la cama, chupándose el dedo o queriendo dormir con la luz encendida. Éstas pueden ser reacciones normales a la tensión y el cambio de estar en el hospital. Dichos comportamientos probablemente comenzarán a desaparecer cuando su hijo regrese a casa a una rutina más normal. No obstante, si ese comportamiento continúa por un largo período de tiempo, usted querrá hablar con el médico de su hijo.

## Recursos para el consumidor

- Para encontrar una lista de los hospitales de la Florida, visite [www.FloridaHealthFinder.gov](http://www.FloridaHealthFinder.gov) (haga clic en “Find Facilities” – Encontrar instituciones).
- Para comparar los hospitales de la Florida de acuerdo con ciertas condiciones y tratamientos médicos, según el costo promedio, duración de la estadía, resultados médicos y otra información, visite [www.FloridaHealthFinder.gov](http://www.FloridaHealthFinder.gov) (haga clic en “Compare Hospitals and Ambulatory Surgery Centers” – Comparar hospitales y centros de cirugía ambulatoria).

En el mismo sitio web, puede encontrar información educativa acerca de condiciones y tratamientos médicos usando los enlaces o casillas de búsqueda en la sección “Look up a Medical Condition” (Buscar una condición médica).

- Para comparar cuán bien los hospitales de la Florida atienden a su pacientes adultos con ciertas condiciones médicas, visite el sitio web de Medicare [www.HospitalCompare.hhs.gov](http://www.HospitalCompare.hhs.gov).
- Para presentar una queja contra un hospital u otro tipo de institución de atención médica, llame al teléfono sin cargo (888) 419-3456.
- Para presentar una queja contra un médico u otros profesional de cuidado de la salud, llame al número sin cargo (877) 425-8852 o visite el sitio web [www.FLHealthSource.com](http://www.FLHealthSource.com) (haga clic en “Citizen/Consumer” – Ciudadano/consumidor).
- Para prepararse para una hospitalización, usted querrá leer el folleto “Seguridad del paciente.” (Véase al final de este folleto las instrucciones para hacer un pedido.)

## **Derechos y responsabilidades del paciente**

### **Sección 381.026 de los Estatutos de la Florida**

#### **El paciente tiene derecho a:**

- Que se le trate con cortesía y respeto, honrando su dignidad, y que se proteja su vida privada.
- Que se le dé una respuesta pronta y razonable a sus preguntas y solicitudes.
- Saber quién le proporciona los servicios médicos y es responsable de su cuidado.
- Saber qué servicios de apoyo del paciente están disponibles, incluso si hay disponible un intérprete si el paciente no habla inglés.
- Saber qué reglas y normas aplican a su conducta.
- Que el proveedor de atención médica le proporcione información tal como el diagnóstico, plan de tratamiento, alternativas, riesgos y pronosis.
- Rehusar cualquier tratamiento, excepto cuando de otro modo lo disponga la ley.
- Que le den la información completa y el asesoramiento necesario respecto a la disponibilidad de todos los recursos financieros conocidos para la atención médica.
- Saber, si el paciente está cubierto por Medicare, si el proveedor o la institución de atención médica acepta la tarifa asignada de Medicare.
- Recibir, antes del tratamiento, un estimado razonable de los cargos por la atención médica.
- Recibir una copia de la factura detallada y fácil de entender y, si se solicita, que se le expliquen los cargos.
- Tratamiento y alojamiento médicos, independientemente de la raza, origen nacional, religión, impedimento o fuente de pago.
- Tratamiento de cualquier condición médica de emergencia que pudiera empeorar si no se recibe tratamiento.
- Saber si el tratamiento médico es para fines de investigación experimental y dar su consentimiento o rehusar participar en tal investigación.
- Expresar sus quejas con respecto a cualquier violación de sus derechos.

#### **El paciente es responsable de:**

- Proporcionarle al proveedor de atención médica información exacta sobre dolencias actuales, enfermedades previas, hospitalizaciones, medicamentos y cualquier otra información acerca de su salud.
- Informarle al proveedor de atención médica sobre cambios inesperados en su estado de salud.
- Hacerle saber al proveedor de atención médica si el paciente entiende el plan de tratamiento y lo que el proveedor espera de dicho paciente.
- Seguir el plan de tratamiento recomendado por el proveedor de atención médica.
- Asistir a las citas médicas y, cuando no pueda asistir, notificar al proveedor o la institución de atención médica.
- Sus propias acciones, si rehúsa el tratamiento o no sigue las instrucciones del proveedor de atención médica.
- Cerciorarse de cumplir con sus responsabilidades financieras.
- Seguir las reglas y normas de conducta de la institución de atención médica.

## **Directorio de recursos**

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

(Florida Agency for Health Care Administration)

<http://ahca.MyFlorida.com> y [www.FloridaHealthFinder.gov](http://www.FloridaHealthFinder.gov)

(888) 419-3456

### **Departamento de Salud de la Florida**

(Florida Department of Health)

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

(850) 488-0595

### **Asociación de Hospitales de la Florida**

(Florida Hospital Association)

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

### **Medicare**

[www.HospitalCompare.hhs.gov](http://www.HospitalCompare.hhs.gov)

### **MedlinePlus**

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

### **Institutos Nacionales de la Salud**

(National Institutes of Health)

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

(301) 496-4000 o TTY (301) 402-9612  
Líneas de información de NIH gratuitas:  
[www.nih.gov/health/infoline.htm](http://www.nih.gov/health/infoline.htm)

### **La Comisión Conjunta**

(The Joint Commission)

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

(800) 994-6610 (Línea para quejas)

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

- Asuntos relacionados con el fin de la vida – Una guía de planificación práctica
- Atención médica de emergencia
- Cuidado a largo plazo
- Cuidado de la salud en el hogar de la Florida
- Directivas por anticipado de cuidado médico (disponible solamente en FloridaHealthFinder.gov)
- Entendiendo los costos de las medicinas con receta
- Florida Medicaid – Una guía de referencia
- 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.

La Agencia para la Administración del Cuidado de la Salud estableció los siguientes sitios web para ayudar a que los residentes de la Florida sean consumidores bien informados sobre el cuidado de la salud.

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

Este sitio web proporciona las herramientas para comparar los hospitales de cuidado agudo a corto plazo, los centros de cirugía ambulatoria, los planes médicos y los hogares de ancianos. Este sitio incluye la enciclopedia médica (A.D.A.M. Health Enciclopedia) con miles de artículos e ilustraciones. Este sitio también proporciona una lista de instalaciones de cuidado de la salud; información sobre seguros, medicamentos, personas mayores, condiciones médicas y recursos para atención médica; publicaciones para el consumidor; información para profesionales de atención médica; y mucho más.

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

En este sitio web se comparan los precios de los principales medicamentos con receta de mayor uso en la Florida.

<http://ahca.MyFlorida.com>

Este sitio web contiene información sobre reglamentaciones y la emisión de licencias de los establecimientos de atención médica, el programa Florida Medicaid, el cuidado administrado (HMOs) y otros temas relacionados con la Agencia para la Administración del Cuidado de la Salud.