

**UCLA**

Health System

## La seguridad de los pacientes

Participe en su atención médica



UCLA se ha impuesto como meta satisfacer su bienestar personal. Por ello hemos implementado prácticas y procedimientos de seguridad estratégicos para reducir la posibilidad de que se produzca un error relacionado con la seguridad. El Programa “Socios en Seguridad” de UCLA le avisa de los riesgos comunes inherentes a todos los hospitales y otros centros de atención médica, y le brinda sugerencias sencillas para evitar o minimizar tales riesgos.

Para sacar el máximo provecho de estas medidas de protección, le recomendamos que se asocie con su equipo de atención médica y que observe unas cuantas normas muy sencillas.



## **Conozca a sus profesionales de atención médica**

Todos los empleados del hospital — médicos, enfermeras, residentes médicos y miembros del personal — deben llevar identificación fotográfica en un lugar visible. Sepa quién está a cargo de su atención médica, así como el nombre del líder de su equipo. Esto es particularmente importante cuando son muchas las personas que le prestan tratamiento o cuando usted tiene muchos problemas de salud.

## **Asegúrese de que sus proveedores de atención médica sepan quién es usted**

Aunque es posible que su equipo médico ya le conozca, deberían verificar regularmente su pulsera de identificación de paciente o volver a confirmar de otra manera su identidad antes de examinarle o tratarle.



## **Nombre a una persona de apoyo**

Pida a un miembro de su familia o a un amigo de confianza que sea su persona de apoyo para que vele por sus intereses, especialmente cuando a usted le resulte difícil debido al estrés causado por su enfermedad. Diga a su persona de apoyo cuáles son sus deseos con respecto a la reanimación y prolongación artificial de la vida.

## **Manténgase informado**

Pida siempre los resultados de las pruebas que le hagan. No suponga que si no le dicen algo es porque no hay de qué preocuparse. Asegúrese de entender qué significado tienen los resultados en referencia a su atención médica. Si necesita una intervención quirúrgica, cerciórese de que usted y su médico o médicos estén de acuerdo en la cirugía prevista y en el curso de su atención médica.



## Reconozca sus medicamentos

Si los medicamentos que le dan no le resultan conocidos, indíquelo y avise a su médico, enfermera o farmacéutico. Lo más probable es que el medicamento sea el correcto, aunque nunca está de más verificarlo. Conserve y traiga una lista de todos los medicamentos que toma — incluidas las medicinas obtenidas sin receta — al hospital y a todas las citas con su médico.

## Las manos limpias salvan vidas

Diga algo si su proveedor de atención médica no se limpia las manos con agua y jabón o con una solución limpiadora en seco antes de prestarle tratamiento. Le agradecerán que se lo recuerde.

## Instrucciones por anticipado

Una instrucción por anticipado es una declaración por escrito que expresa sus deseos con respecto al tratamiento médico e indica quién desea que tome sus decisiones en caso de que usted no pueda hacerlo por sí mismo. Si tiene instrucciones por anticipado u Órdenes Médicas para Tratamientos que Sostienen la Vida (POLST, por sus siglas en inglés), desearíamos que nos proporcione una copia de modo que nuestro equipo de atención médica pueda entender sus deseos. Incluiremos las instrucciones por anticipado o POLST en su expediente médico para guiar la atención médica futura. Si realiza revisiones, le pedimos que nos proporcione una copia actualizada para incluirla en su expediente médico.

Si se produce una emergencia mientras usted es paciente externo, a menos de que tengamos una copia de sus instrucciones por anticipado o POLST que indiquen lo contrario, iniciaremos medidas completas de reanimación de emergencia y le trasladaremos de un modo eficaz al hospital para que puedan evaluarlo y tratarlo adecuadamente. Si desea información acerca de cómo obtener instrucciones por anticipado o POLST, no dude en preguntar.





## Presentación de quejas formales

Si tiene alguna queja, le aconsejamos que se comunique con los representantes de la sección de Asuntos de los Pacientes, quienes están disponibles para ayudarle en todo lo que puedan a fin de solucionar la situación. Si lo prefiere, podrá presentar una queja ante una de estas dos entidades, al margen de que opte por hacer uso del proceso de quejas formales del hospital.

### **The Joint Commission**

Quejas por fax: (630) 792-5636

Quejas por correo electrónico:  
[complaint@jointcommission.org](mailto:complaint@jointcommission.org)

También puede escribir a:

Office of Quality Monitoring

The Joint Commission

One Renaissance Boulevard

Oakbrook Terrace, IL 60181

### **The California Department of Public Health**

Department of Public Health/

Los Angeles District Office

3400 Aerojet Avenue, Suite 323

El Monte, CA 91731

(626) 569-3724 o gratis al (800) 228-1019

## Gracias por asociarse con nosotros

Si hay alguna cosa sobre su atención médica o sobre su entorno que, a su juicio, no sea segura o si usted identifica algo que podemos mejorar, hágaselo saber a su enfermera o llame a uno de los siguientes teléfonos:

**Ronald Reagan UCLA Medical Center**

Asuntos de los Pacientes (310) 267-9113 x79113

**UCLA Medical Plaza: Edificios 100, 200 ó 300**

Asuntos de los Pacientes (310) 794-1276 x41276

**Resnick Neuropsychiatric Hospital at UCLA**

Defensor de los pacientes (310) 267-9092 x79092

**Santa Monica-UCLA Medical Center and Orthopaedic Hospital**

Asuntos de los Pacientes (310) 319-4670 x94670

[www.safer.healthcare.ucla.edu](http://www.safer.healthcare.ucla.edu)

