

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

## **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. Usted también puede solicitar una segunda opinión de otro médico o puede 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.

## **Los temas de este folleto incluyen**

[Antes de ir al hospital](#)

[Preguntas que usted querrá hacer a su médico](#)

[Consejos para el consumidor](#)

[La hospitalización de un niño](#)

[Preguntas para el médico](#)

[FloridaHealthFinder.gov – información a su alcance](#)

[Derechos y responsabilidades del paciente](#)

[Si usted tiene una queja](#)

## **Antes de ir al hospital**

- Visite [FloridaHealthFinder.gov](#) para encontrar información sobre su condición médica o su procedimiento. Puede utilizar la [Enciclopedia de la Salud](#), así como la [herramienta de comparación de hospitales](#) que se describen más adelante en este folleto.
- 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. También puede ver la [herramienta de comparación de hospitales](#) en [FloridaHealthFinder.gov](#) para comparar los hospitales sobre la salud y el rendimiento.

- 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. Si usted está cubierto por un plan de salud, tal vez desee revisar su plan sobre la satisfacción de miembros y medidas de calidad. Estos se pueden encontrar a través de la [herramienta de comparación de los planes de salud](#) en [FloridaHealthFinder.gov](#).
- 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 anesthesiólogo 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 [Directivas por anticipado de cuidado médico](#) en [FloridaHealthFinder.gov](#).

- 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 valores.

## **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 anestesiólogo?

### **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.

## **Antes de la hospitalización**

- Visite la [herramienta de comparación de hospitales](https://www.floridahealthfinder.gov) en [FloridaHealthFinder.gov](https://www.floridahealthfinder.gov) para obtener información específica sobre niños.
- 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 para el médico**

- ¿Se realiza comúnmente este procedimiento o cirugía en los niños?
- ¿Cómo han reaccionado otros niños a este 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/o 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, 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 ayudarlo 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.

## FloridaHealthFinder.gov – información a su alcance

La Agencia para la Administración de la Salud creó el sitio web [FloridaHealthFinder.gov](http://FloridaHealthFinder.gov) para proporcionar herramientas de comparación e información para ayudar al público a estar mejor informado como consumidor de la salud y para ayudar a los técnicos sobre el estudio de la salud en Florida. El sitio web incluye una enciclopedia de salud, un navegador de síntomas, una herramienta de comparación de hospitales y de cirugía ambulatoria, y otras herramientas de comparación.

### El localizador de instalaciones

Usted puede encontrar una lista de hospitales (así como otros tipos de centros de salud y proveedores) a través del [localizador de instalaciones](#) (Facility/Provider Locator). La página principal de cada institución proporciona la dirección, número de teléfono, direcciones de manejo, nombre del propietario, nombre del director ejecutivo, el número y tipos de camas, la página web del hospital (si está disponible), acciones legales y de emergencia (si hay alguna), enlaces a los informes de inspección y a la herramienta de comparación de hospitales.

Si usted está buscando un tipo de cama de hospital en particular, programas o servicios especiales, los programas de trasplante de órganos, centros de trauma, u otra alternativa de búsqueda, puede optar por estas opciones en la página principal del localizador de instalaciones, bajo la sección Búsqueda Avanzada (“Advanced Search”).

### **La enciclopedia de salud**

Antes de ser internado en un hospital usted puede encontrar información sobre su condición o procedimiento médico a través de la [enciclopedia de la salud](#). La enciclopedia contiene información sobre enfermedades determinadas y condiciones médicas, síntomas, pruebas y preparación para cirugía o un procedimiento. La enciclopedia incluye más de 3,900 artículos, 3,000 ilustraciones, diagramas y fotos, y más de 80 videos.

Los artículos informan sobre las causas y los riesgos de una condición o procedimiento, los síntomas, pruebas y tratamientos, cuándo llamar a su médico, la prevención, y más. Algunos de los artículos incluyen enlaces a los datos de salud de la Florida, así como enlaces sobre puntos de cuidado (“Care Points”) con más información en profundidad sobre la atención médica. Los videos de salud cubren temas como el seguimiento de su presión arterial en el hogar, la diferencia entre un resfriado y la gripe así como usar un inhalador para el asma.

Los enlaces a los puntos de cuidado (“Care Points”) detallan más de 300 temas sobre la salud como la eliminación de la vesícula biliar, cirugía de columna, cáncer, insuficiencia cardíaca, y otros. Los puntos de cuidado pueden ayudar al paciente a participar más activamente en su cuidado. Incluye cuatro áreas clínicas: información e instrucciones antes de una operación, después de salir del hospital, información de cuidado de sí mismo, y preguntas sugeridas para hacerse las a su médico.

### **El navegador de los síntomas**

Una forma rápida de ver los artículos en la enciclopedia es a través del [navegado de los síntomas](#). El navegador le permite al usuario hacer clic en una forma humana y relacionarlo con un determinado síntoma, como dolor de espalda o problemas en la rodilla o el codo. También ofrece una variedad de enlaces que abren los artículos de la enciclopedia de salud relacionados con el síntoma.

### **Compare los hospitales y los centros de cirugía ambulatoria**

Una parte significativa de [FloridaHealthFinder.gov](#) es la [herramienta de comparación de hospitales y los centros de cirugía ambulatoria](#) que presenta los datos de más de 150 condiciones y procedimientos médicos. Esto permite a los consumidores comparar hospitales para la calidad de cuidado y satisfacción del paciente

Los datos vienen directamente de los hospitales de la Florida y le permite a los usuarios ver el número de hospitalizaciones sobre específicas condiciones médicas así como procedimientos; una serie de cargos; tasas de infecciones y complicaciones, mortalidad y reingresos. También proporciona información sobre diversas condiciones y procedimientos específicos para la población pediátrica que brinda a los padres un recurso valioso en la preparación para la hospitalización de un niño. Para los centros de cirugía ambulatoria de la Florida los datos incluyen el número de visitas y una serie de cargos.

### **El número de procedimientos realizados por los médicos**

Esta [herramienta en el sitio web](#) presenta el número de procedimientos realizados por médicos en hospitales de la Florida para el reemplazo total de cadera y de rodilla, angioplastia y revascularización coronaria. Esto le ayudará a comparar la experiencia de los cirujanos tienen con estas cirugías específicas. Los procedimientos adicionales serán añadidos en el futuro.

### **Herramientas adicionales de comparación**

Otras herramientas de comparación en [FloridaHealthFinder.gov](http://FloridaHealthFinder.gov) proveen información sobre los [asilos de ancianos](#), [los hospicios](#), [los planes de salud](#), y [la comparación de los precios de los medicamentos recetados](#). La comparación de precios de medicamentos con receta esta enlazado en se va a [MyFloridaRx.com](http://MyFloridaRx.com). Este sitio web proporciona información sobre los precios promedio de 150 de los medicamentos comúnmente recetados en la Florida junto con las marcas genéricas disponibles. Los precios reflejados son los que un consumidor sin seguro, sin descuento o plan suplementario normalmente pagaría por una receta.

## **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.

**Si usted tiene una queja**

Si usted no está satisfecho con el servicio que está recibiendo en el hospital, hable con su médico, el director de enfermería, el defensor del paciente, o pregúntele al personal sobre quién es la persona indicada para hablar con usted acerca de su preocupación.

Si usted piensa que el hospital puede haber violado la ley relacionados con su cuidado, usted puede presentar una queja con la Agencia para la Administración de la Salud, durante su estadía en el hospital o después de dado de alta. Para presentar una queja, llame al número gratuito (888) 419-3456 o puede presentar una queja en el sitio web [http://ahca.myflorida.com/contact/what\\_happens.shtml](http://ahca.myflorida.com/contact/what_happens.shtml).

Para presentar una queja contra un médico u otro profesional de la salud, llame al Departamento de Salud al número gratuito (877) 425-8852 o visite [FLHealthSource.gov](http://FLHealthSource.gov).

## **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](#)

[El programa de Medicaid de la Florida](#)

[Programas de salud y servicios humanos](#)

[Seguridad de paciente](#)

[Vida asistida en la Florida](#)

Nota: Este folleto no se ha diseñado para ofrecer asesoramiento médico o legal. Favor consulte con su doctor para obtener asesoramiento médico y con un abogado para asesoramiento legal.

La información en este folleto está vigente a partir de Febrero del 2015.

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) 412-3730.