



**The Children's Hospital
of San Antonio™**

CHRISTUS Health

Everything for our children.™

Guía para las Familias



Better Together

Partnering with Families

Como un amigo o miembro de la familia que ha sido identificado por un paciente como un compañero de atención médica, usted es un miembro importante del equipo de atención médica, **UNIDOS** con los médicos, enfermeros y otro personal y su ser querido o amigo, el paciente. Juegue ese papel de manera que sea conveniente para usted y para el paciente, ya sea que usted simplemente esté presente o que participe en la atención al ayudar a tomar decisiones. Las preguntas que siguen destacan algunos problemas que otros miembros de la familia y compañeros de atención médica han identificado como importantes. Úselas como punto de partida a medida que trabajan **UNIDOS** con el personal de atención médica. Anote la información a medida que se le venga a la mente y compártala con el personal.



INSTITUTE FOR PATIENT- AND FAMILY-CENTERED CARE

- T** **Hable sobre su función** con su ser querido. Preséntese con el personal y describa su relación con el paciente y cómo le gustaría participar en la atención.
- O** **Observe los cambios** (físicos, mental mente, emocionales) en el paciente e infórmelos a los proveedores de atención médica. Pregunte al personal qué observaciones les gustaría que comparta de manera rutinaria.
- G** **Recopile información útil** (medicamentos actuales, historial médico, otros proveedores de atención médica y seguro) y tráigalo todo al hospital.
- E** **Asegúrese de estar presente**, si es posible, en momentos en los que se compartirá información y será necesario tomar decisiones. Mantenga un horario razonable para venir al hospital. Informe a los miembros del personal cómo comunicarse con usted y asegúrese de saber con quién debe comunicarse para obtener información cuando esté lejos de la habitación del enfermo.
- T** **Informe al personal** si tiene alguna inquietud acerca de la condición o la seguridad del paciente o si se siente incómodo debido a que “algo simplemente no se siente bien”.
- H** **Colabore con la toma de decisiones** sobre la atención y el tratamiento. Sea un segundo par de ojos y oídos para el paciente. Haga preguntas y tome notas. Motive a su ser querido a que participe en la toma de decisiones en la medida que así lo desee.
- E** **Pida ayuda** a los miembros del personal con quienes se siente cómodo para que puedan apoyarlo a usted y a su ser querido mientras participa en la atención y toma de decisiones.
- R** **Prepárese** para la transición a la atención en casa o en la comunidad. Antes de salir del hospital, asegúrese de que respondan sus preguntas y las del paciente. Infórmese sobre lo que se necesitará después (medicamentos, tratamiento, equipo, citas de seguimiento) y qué cambios en el padecimiento del paciente se deben informar a los proveedores de atención médica.

Hable sobre su función.

Los hospitales como el nuestro reconocen que los pacientes definen “familia” de diferentes formas. Incluso si usted no está relacionado biológica o legalmente con el paciente, éste lo ha identificado como una persona con la que tiene una relación especial como un compañero de atención médica.

- ¿Cuál es su relación con su ser querido, el paciente?
¿cuánto tiempo tiene de conocerlo?
- ¿Qué autoridad tiene para tomar decisiones para su ser querido, si es necesario (p. ej. agente de atención médica o apoderado legal)?
- ¿Cuál es su interacción con otros miembros de la familia? ¿será usted el principal portavoz del paciente y cómo se transmitirá la información a otros miembros de la familia?
- Antes de esta hospitalización, ¿en qué actividades médicas o relacionadas con la salud participó usted con el paciente?
¿qué tipo de atención proporcionó?
- ¿Con qué atención se siente cómodo (buscar bebidas y/o alimentos, ayudar a llevarlo al baño o a caminar por el pasillo, ayudar con la terapia física, hacer preguntas)?
- ¿Conoce los nombres y las funciones de los diferentes miembros del personal? ¿ha tenido la oportunidad de hablar con ellos sobre cómo pueden trabajar juntos?

NOTAS

Observe los cambios en el paciente.

Como miembro de la familia o amigo, usted conoce a su ser querido fuera del ambiente del hospital. Usted sabe qué es “normal” para él o ella, su apariencia física, el nivel de actividad, su conducta típica o sus emociones. Cualquier cambio notorio puede ser un indicador importante del estado de salud y será útil compartirlo con el personal. Por ejemplo, su ser querido:

- ¿Se ve diferente según su criterio (más pálido, más ruborizado, sin aliento, inestable para caminar)?
- ¿Parece comportarse diferente (habla más/menos, está más/menos activo, más retraído, ansioso, agitado o confundido)?
- ¿Parece incómodo o parece tener dolor? ¿cómo lo sabe?
- ¿Muestra cambios notorios en el apetito, en los hábitos para ir al baño u otras actividades diarias?

NOTAS

Asegúrese de estar presente durante los momentos importantes.

Junto con su ser querido, usted decidirá cuándo es el mejor momento para estar en el hospital. Sin embargo, habrá momentos en los que querría estar presente debido a que se compartirá información importante.

- Según su horario (trabajo, responsabilidades en el hogar), ¿cuándo es el mejor momento para estar con su ser querido regularmente?
- ¿Quiere el paciente que usted esté allí en un momento específico (hora de comidas, antes de dormir, durante las pruebas o procedimientos)?
- Partiendo de su horario, ¿cuándo puede interactuar regularmente con los médicos y otros miembros del personal sobre su tratamiento y atención?
- ¿Cuándo verán al paciente los médicos clave? ¿a qué hora son las rondas (cuándo hablan los médicos y otro personal sobre el progreso y el plan de atención, tratamientos y pruebas del paciente)? ¿cómo puede participar?
- ¿A qué hora se realizan los informes de cambio de turno de enfermería (cuando un enfermero comparte información sobre un paciente con el enfermero que entra a turno y le informa sobre el progreso, cambios en la condición o atención del paciente y otra información importante)? ¿Cómo puede participar?
- Además del expediente del paciente, ¿existe un lugar apropiado (pizarra en la habitación) en donde puede dejar su información de contacto (número de teléfono celular, número del trabajo) y su horario diario para el personal?
- ¿Cuándo se programarán las pruebas de diagnóstico importantes (análisis de laboratorio, tomografía computarizada)? ¿cuándo hablará el personal sobre los resultados con usted y con su ser querido?

Hable con el personal si tiene alguna inquietud.

Debido a que usted es el compañero de atención, no dude en hacer preguntas o comentar si ocurre algo que no le parece correcto a usted o a su ser querido.

- ¿Ha recibido información de los miembros del personal que parezca diferente o contradictoria?
- ¿Ha habido un cambio repentino, inexplicable en los medicamentos, tratamiento o terapia?
- ¿Se le ha dicho al paciente que se le realizará a él/ella una prueba de diagnóstico sin decirle la razón?
- ¿Se presentó un nuevo miembro del personal para proporcionar atención y parece inseguro sobre el historial médico y el tratamiento?
- ¿Fue un miembro del personal impaciente o cortante con usted o con su ser querido cuando se le pidió ayuda o se le hizo una pregunta?
- ¿Se lavan las manos de manera consistente todas las personas que entran a la habitación?
- ¿Se le han entregado los medicamentos y comidas a tiempo?
- ¿Su ser querido ha recibido ayuda oportuna para los cambios de posición (en la cama, del sillón a la cama) y se respondieron sus llamadas de manera oportuna?

NOTAS

Colabore con la toma de decisiones.

En diferentes momentos durante la estadía en el hospital, será necesario tomar decisiones sobre la atención médica y el tratamiento. Como miembros del equipo de atención médica, se le pedirá a usted y su ser querido que participen en la toma de decisiones, junto con los médicos, enfermeros y otro personal. Algunas veces, el personal puede presentarle información y opciones con las que usted no está familiarizado. No dude en hacer preguntas, tomar notas e indicar que usted y su ser querido necesitan más tiempo para analizar.

- ¿Le han preguntado a usted o a su ser querido sus preferencias en relación con la atención, y se ha incluido esa información en el plan de atención?
- ¿Cómo puede proporcionar información regular a medida que se revisa el plan de atención?
- Después de las pruebas de diagnóstico importantes (análisis de laboratorio, tomografías computarizadas), ¿cuándo hablará el personal sobre los resultados con usted y con su ser querido? ¿qué sugieren los resultados para la atención y el tratamiento?
- ¿Los riesgos, efectos secundarios y beneficios de las diferentes opciones de tratamiento se les han explicado claramente a usted y a su ser querido de manera que tengan la información que necesitan para tomar decisiones?
- ¿Cómo han tomado usted y su ser querido las decisiones en el pasado, especialmente sobre la atención médica? ¿quién más ha participado en la toma de decisiones?
- Si usted y su ser querido no están seguros sobre un plan de tratamiento propuesto, ¿quién más puede darle asesoramiento médico adicional, su médico de atención primaria, otros especialistas?
- ¿Tiene el hospital una lista de otros pacientes que tuvieron el mismo diagnóstico o recibieron el mismo tratamiento y que estén dispuestos a hablar con usted?

Prepárese para las transiciones.

Aunque todos quieren salir del hospital, la posibilidad puede ser intimidante para su ser querido y para usted como compañero de atención médica. Es normal tener muchas preguntas en este momento y es esencial que reciba las respuestas que necesita, antes de salir del hospital.

- ¿Ha habido conversaciones sobre cómo prepararse para pasar a otra unidad en el hospital o a un centro diferente (centro de rehabilitación física o atención en el hogar o en la comunidad), incluso si esta transición se llevará a cabo dentro de mucho tiempo en el futuro?
- ¿Usted o su ser querido han hablado sobre las preferencias e inquietudes relacionadas con la transición con el planificador del alta, los médicos, enfermeros u otros miembros del personal?
- ¿Sabe usted qué podrá hacer el paciente por sí mismo durante la atención en casa o en la comunidad? ¿hay alguna restricción sobre los alimentos o tipos de actividades?
- ¿Tiene claro lo que se necesitará para la atención en el hogar o en la comunidad?
 - ¿Medicamentos o nutrición especial?
 - ¿Equipo (andador, silla para la ducha, oxígeno)?
 - ¿Servicios profesionales (enfermero o auxiliar de enfermería, terapia física, terapia ocupacional)?
 - ¿Visitas de seguimiento con el médico de atención primaria y/o especialista?
- ¿Usted o su ser querido han recibido un resumen por escrito del plan del alta y lo han revisado con un miembro del personal? ¿le han respondido todas sus preguntas sobre las instrucciones del alta?
- Con base en las necesidades de su ser querido y su horario y otras responsabilidades, ¿qué atención puede usted proporcionar en casa de manera razonable? ¿qué otra ayuda se podría necesitar y quién puede ayudarlo a encontrarla?
- ¿Sabe qué síntomas o signos debe observar para determinar si debe llamar al médico?
- Después de salir del hospital, si tiene inquietudes o preguntas, ¿sabe usted o su ser querido a quién puede llamar?



¡Su voz es importante!

Únase al Consejo de Asesoría Familiar (Family Advisory Board)
del Children's Hospital of San Antonio

Estamos buscando familiares voluntarios para el Consejo de Asesoría Familiar. Este consejo trabaja para mejorar la experiencia de los pacientes y sus familias en el Children's Hospital of San Antonio.

VALORAMOS SUS OPINIONES.

Con base en su experiencia como familiar, usted puede ayudar a dar forma al cambio en todo el hospital al:

Participar en la creación de políticas y procedimientos que estén enfocados en los pacientes y sus familias

Servir como consejero familiar en los comités del hospital

Educar a estudiantes de medicina, residentes, nuevos empleados, y otros asociados sobre la experiencia del cuidado desde la perspectiva de un paciente y de un familiar

Mejorar la seguridad del paciente

Diseñar un ambiente más acogedor

Crear y renovar los formularios y materiales educativos

Para averiguar más, llame al 210.704.2534 o envíe un correo electrónico a CHOFSA.FAB@christushealth.org.



The Children's Hospital
of San Antonio™

CHRISTUS Health