Speak UP™

Help Prevent Errors in Your Care

To prevent health care errors, patients are urged to...

UT Southwestern Medical Center

Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations
Setting the Standard for Quality in Health Care

Everyone has a role in making healthcare safe — physicians, health care executives, nurses and technicians. Health care organizations across the country are working to make health care safety a priority. You, as the patient, can also play a vital role in making your care safe by becoming an active, involved and informed member of your health care team.

An Institute of Medicine (IOM) report has identified the occurrence of medical errors as a serious problem in the health care system. The IOM recommends, among other things, that a concerted effort be made to improve the public's awareness of the problem.

The "Speak Up" program, sponsored by the Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations, urges patients to get involved in their care. Such efforts to increase consumer awareness and involvement are supported by the Centers for Medicare and Medicaid Services. This initiative provides simple advice on how you, as the patient, can make your care a positive experience. After all, research shows that patients who take part in decisions about their health care are more likely to have better outcomes.

Speak up if you have questions or concerns, and if you don't understand, ask again. It's your body and you have a right to know.

- Your health is too important to worry about being embarrassed if you don't understand something that your doctor, nurse or other health care professional tells you.
- Don't be afraid to ask about safety. If you're having surgery, for example, ask the doctor to mark the area that is to be operated upon, so that there's no confusion in the operating room.
- Don't be afraid to tell the nurse or the doctor if you think you are about to receive the wrong medication.
- Don't hesitate to tell the health care professional if you think he or she has confused you with another patient.

Pay attention to the care you are receiving. Make sure you're getting the right treatments and medications by the right health care professionals. Don't assume anything.

- Tell your nurse or doctor if something doesn't seem quite right.
- Expect health care workers to introduce themselves when they enter your room and look for their identification badges. A new mother, for example, should know the person to whom she is handing her baby. If you are unsure, ask.
- Notice whether your caregivers have washed their hands. Hand washing is the most important way to prevent the spread of infections. Don't be afraid to gently remind doctor or nurse to do this.
- Know what time of day you normally receive a medication. If it doesn't happen, bring this to the attention of your nurse or doctor.
- Make sure your nurse or doctor confirms your identity, that is, checks your wristband or asks your name, before he or she administers any medication or treatment.

Educate yourself about your diagnosis, the medical tests you are undergoing, and your treatment plan.

- Ask your doctor about the specialized training and experience that qualifies him or her to treat your illness (and be sure to ask the same questions of those physicians to whom he or she refers you).
- Gather information about your condition. Good sources include your doctor, your library, respected websites and support groups.
- Write down important facts your doctor tells you, so that you can look for additional information later. And ask your doctor if he or she has any written information you can keep.
- Thoroughly read all medical forms and make sure you understand them before you sign anything. If you don't understand, ask your doctor or nurse to explain them.
- Make sure you are familiar with the operation of any equipment that is being used in your care. If you will be using oxygen at home, do not smoke or allow anyone to smoke near you while oxygen is in use.

Ask a trusted family member or friend to be your advocate.

- Your advocate can ask questions that you may not think of while you are under stress.
- Ask this person to stay with you, even overnight, when you are hospitalized. You will be able to rest more comfortably and your advocate can help to make sure you get the right medications and treatments.
- Your advocate can also help remember answers to questions you have asked, and speak up for you if you cannot.
- Make sure this person understands your preferences for care and your wishes concerning resuscitation and life support.
- Review consents for treatment with your advocate before you sign them and make sure you both understand exactly what you are agreeing to.
- Make sure your advocate understands the type of care you will need when you get home. Your advocate should know what to look for if your condition is getting worse and whom to call for help.

Know what medications you take and why you take them. Medication errors are the most common health care mistakes.

- Ask about the purpose of the medication and ask for written information about it, including its brand and generic names. Also inquire about the side effects of the medication.
- If you do not recognize a medication, verify that it is for you. Ask about oral medications before swallowing, and read the contents of bags of intravenous (IV) fluids. If you're not well enough to do this, ask your advocate to do this.
- If you are given an IV, ask the nurse how long it should take for the liquid to "run out." Tell the nurse if it doesn't seem to be dripping properly (that it is too fast or too slow).
- Whenever you are going to receive a new medication, tell your doctors and nurses about allergies you have, or negative reactions you have had to medications in the past.
- Do not change or disconnect any tubing or IV lines or move medical equipment. If you have questions please ask your nurse.
- If you are taking multiple medications, ask your doctor or pharmacist if it is safe to take those medications together. This holds true for vitamins, herbal supplements and over-the-counter drugs, too.
- Make sure you can read the handwriting on any prescriptions written by your doctor. If you can't read it, the pharmacist may not be able to either.

Use a hospital, clinic, surgery center, or other type of health care organization that has undergone a rigorous on-site evaluation against established, state-of-the-art quality and safety standards, such as that provided by the Joint Commission.

- Ask about the health care organization's experience in treating your type of illness. How frequently do they perform the procedure you need and what specialized care do they provide in helping patients get well?
- If you have more than one hospital or other facility to choose from, ask your doctor which one offers the best care for your condition.
- Before you leave the hospital or other facility, ask about follow-up care and make sure that you understand all of the instructions.
- Go to Quality Check at www.jcaho.org to find out whether your hospital or other health care organization is accredited.

Participate in all decisions about your treatment. You are the center of the health care team.

- You and your doctor should agree on exactly what will be done during each step of your care.
- Know who will be taking care of you, how long the treatment will last, and how you should feel.
- Understand that more tests or medications may not always be better. Ask your doctor what a new test or medication is likely to achieve.
- Keep copies of your medical records from previous hospitalizations and share them with your health care team. This will give them a more complete picture of your health history.
- Don't be afraid to seek a second opinion. If you are unsure about the nature of your illness and the best treatment, consult with one or two additional specialists. The more information you have about the options available to you, the more confident you will be in the decisions made.
- Ask to speak with others who have undergone the procedure you are considering. These individuals can help you prepare for the days and weeks ahead. They also can tell you what to expect and what worked best for them as they recovered.

¡Hable!

Ayude a prevenir errores en el cuidado recibido

Para prevenir errores en el cuidado de la salud, se urge al paciente...

UT Southwestern Medical Center

Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations
Setting the Standard for Quality in Health Care

Todo el mundo contribuye a que el cuidado de la salud sea seguro como los médicos, los ejecutivos del área de la salud, las enfermeras y los técnicos. Las organizaciones de la salud a través de todo el país están trabajando para hacer que la seguridad en el cuidado de la salud sea una prioridad. Usted, como paciente, también puede jugar un papel primordial en hacer que su cuidado sea seguro al volverse un miembro activo, involucrado e informado de su equipo de salud.

Un reporte del instituto de medicina (Institute of Medicine – IOM) ha identificado que la ocurrencia de errores médicos es un problema serio del sistema de salud. El IOM recomienda, entre otras cosas, que se haga un esfuerzo concertado para mejorar la conciencia del público respecto a este problema.

El programa "¡Hable!" ("Speak Up"), apoyado por la Comisión Conjunto sobre Acreditación de Organizaciones del Cuidado de la Salud (Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations), le urge a los pacientes involucrarse con su sistema de salud. Tales esfuerzos por incrementar la conciencia y la participación del consumidor están apoyados por los centros para servicios de Medicare y Medicaid. Esta iniciativa suministra una consejería sencilla sobre cómo usted, como paciente, puede hacer de su servicio de salud una experiencia positiva. Después de todo, lasinvestigaciones han demostrado que los pacientes que toman parte en las decisiones sobre su servicio de salud tienen mayor probabilidad de tener mejores resultados.

Hable si tiene preguntas o preocupaciones, y si no entiende, vuelva a preguntar. Es su organismo y tiene derecho a saber.

- Su salud es demasiado importante como para preocuparse y sentirse avergonzado de no entender algo que su médico, la enfermera u otro profesional de la salud le dice.
- No tenga miedo de preguntar sobre la seguridad. Si va a someterse a una cirugía, por ejemplo, solicite al médico que le marque el área que se va a operar, de man era que no haya confusión en la sala de operaciones.
- No tenga miedo de decirle a la enfermera o al médico si usted cree que va a recibir el medicamento inapropiado.
- No dude informarle al profesional de la salud si usted cree que él o ella lo ha confundido con otro paciente.

Asegúrese de que está recibiendo los tratamientos y medicamentos apropiados de parte del profesional de la salud adecuado. Ponga atención al servicio que está recibiendo. No asuma nada.

- Infórmele a su enfermera o a su médico si algo le parece que no está del todo bien.
- Aspire a que los trabajadores de la salud se presenten cuando entren a su habitación y observe sus chapas de identificación. Una nueva madre, por ejemplo, debe saber a quién le está entregando su bebé. Si no está seguro, pregunte.
- Observe si quienes le atienden se han lavado las manos. Lavarse las manos es la manera más importante de prevenir la diseminación de infecciones. No tenga miedo de recordarle gentilmente a su médico o enfermera hacerlo.
- Sepa a qué horas del día usted recibe normalmente sus medicamentos. De no ser así, llame la atención de su enfermera o médico.
- Asegúrese de que su enfermera o médico confirme su identidad, es decir, que revise su rótulo en la muñeca y le pregunte su nombre, antes de que él o ella le administre un medicamento o un tratamiento.

Busque información y edúquese respecto a su diagnosis, las pruebas médicas a las cuales se está sometiendo, y su programa de tratamientos.

- Pregunte a su médico sobre el entrenamiento especializado y la experiencia que lo califica a él o a ella para manejar su enfermedad (y asegúrese de hacer la misma pregunta a aquellos médicos a quienes lo refieran).
- Consiga información sobre su condición física. Buenas fuentes incluyen su médico, su biblioteca, portales de Internet autorizados y grupos de apoyo.
- Escriba aquellos datos importantes que su medico le mencione, de manera que posteriormente pueda buscar mayor información al respecto. Y pregúntele a su médico si él o ella tiene alguna información escrita que le pueda servir.
- Lea a fondo todas las formas médicas y asegúrese de entenderlas antes de firmar cualquier cosa. Si no entiende, pida a su médico o enfermera que se las explique.
- Asegúrese de familiarizarse con el manejo de cualquier equipo que se utilice para su cuidado. Si va a utilizar oxígeno en casa, no fume ni permita que nadie fume cerca a usted mientras se está utilizando el oxígeno.

Logre que un miembro de su familia o a un amigo de confianza que actúe como representante suyo.

- Su representante puede hacer preguntas que a usted no se le podrían ocurri cuando usted se encuentra bajo estrés.
- Pídale a esta persona que le acompañe, incluso toda la noche, cuando le hospitali cen. Usted podrá descansar más cómodamente y su representante le podrá ayudar a asegurarse de que reciba los medicamentos y tratamientos apropiados.
- Su representante también podrá ayudarle a recordar las respuestas a las preguntas que usted haya hecho, y a pronunciarse por usted, en caso de que usted no pueda.
- Asegúrese de que esta persona conozca sus preferencias respecto a cuidados médicos y su voluntad con respecto a técnicas de resucitación y de apoyo vital.
- Revise la aceptación de tratamientos con su representante antes de firmarlos y asegúrese de que ustedes dos entiendan exactamente a qué están conviniendo.
- Haga que su representante entienda el tipo de cuidados que usted necesitará cuan do llegue a casa. Su representante debe saber qué buscar si su estado empeora, y a quién llamar para pedir auxilio.

Edúquese respecto a los medicamentos que Ud. está tomando y por qué los toma. Los errores de medicación constituyen la equivocación más común en el ámbito de cuidados de la salud.

- Pregunte sobre el propósito de los medicamentos y solicite información escrita al respecto, incluyendo la marca y los nombres genéricos. También pregunte sobre los efectos secundarios de los medicamentos.
- Si usted no reconoce un medicamento, verifique que sea para usted. Pregunte sobre medicamentos orales antes de tomarlos, y lea el contenido de las bolsas de fluidos intravenosos (IV). Si no está lo suficientemente bien para hacer esto, pida a su representante que lo haga.
- Si se le suministra una solución intravenosa, pregunte a la enfermera cuánto tiempo tardará el líquido en "acabarse." Menciónele a la enfermera si la solución no está goteando apropiadamente (si está fluyendo demasiado rápido o demasiado lento).
- Siempre que vaya a recibir un nuevo medicamento, menciónele a los médicos y a las enfermeras sus alergias o las reacciones adversas que haya tenido en el pasado contra ciertos medicamentos.
- Si está tomando múltiples medicamentos, pregúntele al médico o al farmaceu ta si es seguro poder combinarlos.
- No cambie o desconecte ningun tubo o línea intravenosa o mueva cualquier equipo medico. Si tiene preguntas, pregúntele a las enfermeras.
- Esto también es válido para las vitaminas, los suplementos herbales y drogas que no requieren de prescripción.
- Asegúrese de poder leer la letra a mano de cualquier prescripción escrita por su médico. Si no la puede leer, es posible que el farmaceuta tampoco pueda.

Adicionalmente, le exhortamos a todo paciente que:

Haga uso de un hospital, clínica, centro quirúrgico u otro tipo de organización de la salud que haya sido sometido a una evaluación rigurosa, en el sitio, respecto a normas oficiales de seguridad, actualizados y de alta calidad, tales como los enunciados por la Comisión Conjunto.

- Indague sobre la experiencia de la organización de la salud respecto al tratamiento de enfermedades del tipo suyo.
- Pregunte con qué frecuencia realizan ellos los procedimientos que usted requiere y qué cuidados especializados suministran para que los pacientes se mejoren.
- Si tiene más de un hospital o centro de salud entre los cuales escoger, pregunte a su medico cuál ofrece el mejor servicio para su condición.
- Antes de partir del hospital o centro de salud, pregunte sobre futuros cuidados y asegúrese de entender todas las instrucciones.
- Vaya a la sección de revisión de calidad (Quality Check) del portal de Internet www.jcaho.org para determinar si su hospital o centro de salud está acreditado.

Participe en todas las decisiones respecto a su tratamiento. Usted es el centro del equipo de cuidados de la salud.

- Usted y su médico deben convenir exactamente qué se va a hacer durante cada paso de su tratamiento.
- Sepa quién va a estar cuidándolo, cuánto tiempo va a durar el tratamiento, y cómo se debe sentir.
- Comprenda que un mayor número de tratamientos y medicamentos no necesaria mente serán mejor. Pregunte a su médico cuál es el objetivo de un nuevo examen o medicamento.
- Mantenga copias de su registro médico correspondiente a hospitalizaciones anteri ores, y muéstreselas a su equipo de trabajo en salud. Esto le dará una mejor perspectiva de su historia médica.
- No tenga miedo de pedir una segunda opinión. Si no está seguro sobre la natu raleza de su enfermedad y cuál es el mejor tratamiento, consulte con uno o dos especialistas más. Entre más información tenga sobre las opciones que tiene, con mayor seguridad va a tomar las decisiones correspondientes.
- Pida poder hablar con otros que hayan sido sometidos a los tratamientos que usted está considerando. Estos individuos le pueden ayudar a prepararse para los días y semanas por venir. Ellos también le pueden decir qué esperar y que fue lo que mejor les funcionó a medida que se recuperaron.