

Comunicación



- Animar al paciente a preguntar, resolver dudas, sensibilizarle en la importancia de esto para su seguridad
- Traspasos asistenciales, hacer saber situaciones de riesgo y medidas a adoptar por parte del paciente
- Teleasistencia, atención no presencial siempre de más riesgo
- Resultados pruebas
- Identificación inequívoca:
 - Cómo identificarse de forma correcta
 - Comprobar datos identificativos
 - Comunicar si se detectan fallos

La identificación es seguridad

¿Os deben ingresar? ¿Os deben hacer una prueba?
¿Os darán medicación?

Confirmad que os han colocado la **pulsera identificativa** u otro sistema de identificación

Comprobad que los datos sean correctos

Si os la retiran o se deteriora, **pedid otra**

Participad activamente con los profesionales cuando os pregunten el nombre y la fecha de nacimiento

Antes de una prueba, intervención o traslado **confirmad vuestra identidad**

No os quitéis la pulsera hasta el alta hospitalaria



April 2015

Recordad:

Una correcta identificación del paciente disminuye el riesgo de complicaciones por errores durante la asistencia sanitaria.

Tú eres únic@



Identificación del paciente

ERABILTZAILEEN IDENTIFIKAZIOA

147/2015 Dekretua, 14.c artikulua

OSAKIDETZAREN EDOZEIN ZERBITZUTARAKO

Zure **segurtasunerako** eta zure datu pertsonalen **konfidentzialtasuna** babesteko, zeure burua **identifikatu** beharko duzu:

- OTI TXARTELA (Osasun Txartel Indibiduala)
- NANA, pasaportea

Gainera, **beste pertsona bati baimena** eman behar badiozu dokumentazioa jaso dezan, baimen hori egiaztatzen duen **inprimakia** bete beharko duzu, Osasun-zentroaren harrera-lekuan eskatu ahalgo duzu inprimakia.

IDENTIFICACIÓN DE PERSONAS USUARIAS

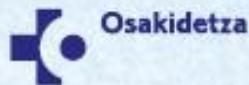
Decreto 147/2015, artículo 14.c

PARA CUALQUIER CONTACTO CON EL SERVICIO DE SALUD

Por tu **seguridad** y para proteger la **confidencialidad** de tus datos de carácter personal, deberás **identificarte** presentando:

- La Tarjeta [Individual] Sanitaria (TIS)
- El DNI o el pasaporte

Además, si necesitas autorizar a otra persona para recoger cualquier tipo de documentación, debes **cumplimentar el consentimiento** que así lo acredite. Lo podrás solicitar en la recepción del Centro Sanitario.



https://www-es.nebraskatotalcare.com/content/dam/centene/Nebraska/Spanish/Documents/AskMe3_Brochure_SPANISH_508.pdf

Cada vez que hable con un prestador de servicios médicos HÁGALE LAS 3 PREGUNTAS



¿Cuál es mi problema principal?

Cuándo hacer «las tres preguntas»

Puede hacer las preguntas en los siguientes momentos:

- Al visitar a su prestador de servicios médicos
- Mientras se prepara para una prueba o un examen médico
- Cuando le entregan su medicamento



¿Qué debo hacer?

¿Y si pregunto pero sigo sin entender?

- Si continúa sin saber bien qué es lo que debe hacer, dígaselo a su prestador de servicios médicos
- Podría decir, por ejemplo: «Esto es algo nuevo para mí. Por favor, ¿me lo podría volver a explicar?»
- Si no entiendo algo, no tengo que sentirme agobiado ni avergonzarme. Puedo volver a preguntárselo al prestador de servicios médicos.



¿Por qué es importante para mí hacer eso?

¿Quiénes tienen que hacer «las tres preguntas»?

Todos necesitan ayuda para entender la información relativa a su salud. Usted no es la única persona a la que información sobre la salud a veces le resultan confusas. Preguntar le ayudará a comprender qué hacer para mantener su salud sentirse mejor.

Ask Me3
Preguntas para su buena salud

Para obtener más información, visite ihi.org/AskMe3



Ask Me 3 is a registered trademark licensed to the Institute for Healthcare Improvement. IHI makes Ask Me 3 materials available for distribution. Use of Ask Me 3 materials does not mean that the distributing organization is affiliated with or endorsed by IHI.

Anote aquí la respuesta de su médico a «las tres preguntas»:

1. ¿Cuál es mi problema principal?

2. ¿Qué debo hacer?

3. ¿Por qué es importante para mí hacer eso?

Formular estas preguntas puede ayudarle a:

- Cuidar su salud
- Prepararse para estudios diagnósticos
- Tomar correctamente sus medicamentos

Si no entiende algo, no tiene que sentirse agobiado ni avergonzarse. Puede volver a preguntárselo al prestador de servicios médicos.

Cuando haga «las tres preguntas» estará preparado. Sabrá lo que tiene que hacer por su propia salud.



Sus prestadores de servicios médicos *quieren* contestar «las tres preguntas»

¿No se atreve a preguntar algo a la persona que le presta asistencia sanitaria?

No se inquiete. Por sorprendente que pueda parecerle, su equipo médico quiere que usted le haga saber que necesita ayuda o más información.

Como nos pasa a todos, los prestadores de servicios médicos están muy ocupados. No obstante, ellos quieren que usted sepa:

- Todo lo posible acerca de su condición
- Por qué eso es importante para su salud
- Qué debe hacer para controlar su condición

La próxima vez que vaya al prestador de servicios médicos, **lleve consigo sus medicamentos**. O escriba el nombre de los medicamentos que está tomando en estas líneas de abajo.

Como muchas otras personas, quizás tenga usted más de un prestador de servicios médicos. Para mantenerse sano, es importante que todos los médicos que le atienden sepan qué medicamentos está tomando.

Ask Me 3® es un programa educativo ofrecido por el Institute for Healthcare Improvement / National Patient Safety Foundation para promover la comunicación abierta entre los pacientes y los prestadores de servicios médicos.

Ask Me3
Preguntas para su buena salud

Comunicación efectiva

<https://studylib.es/doc/5209779/%C2%BFconoce-usted-cu%C3%A1les-son-las-preguntas-correctas-que-debe>

Comunicación efectiva

Participe más en su atención médica

¿Conoce usted cuáles son las preguntas correctas que debe hacer ?

- 1 ¿Para qué es la prueba?
- 2 ¿Cuántas veces ha hecho este procedimiento?
- 3 ¿Cuándo obtendré los resultados?
- 4 ¿Por qué necesito este tratamiento?
- 5 ¿Existen otras alternativas?
- 6 ¿Cuáles son las posibles complicaciones?
- 7 ¿Qué hospital es mejor de acuerdo a mis necesidades?
- 8 ¿Cómo deletrea el nombre de ese medicamento?
- 9 ¿Existen algunos efectos secundarios?
- 10 ¿Es posible que este medicamento interactúe con los medicamentos que ya estoy tomando?

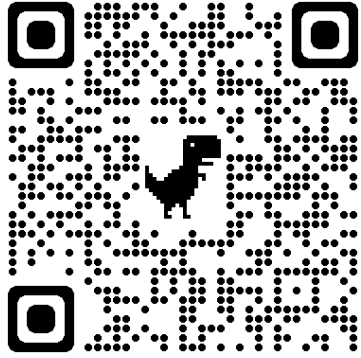
Para más preguntas:
www.ahrq.gov/questionsaretheanswer



AHRQ

Agency for Healthcare Research and Quality
Advancing Excellence in Health Care • www.ahrq.gov





<https://sano-y-salvo.blogspot.com/2020/11/recomendaciones-para-una-consulta.html>

Consulta telefónica

Consulta telefónica Recomendaciones para pacientes



1. **Solicita que te atienda tu profesional habitual**
La atención es más segura cuando la realiza el profesional que te conoce, sobre todo si la consulta es telefónica
2. Si tienes alguna dificultad para la comunicación telefónica, **hazte acompañar**
3. **Ten siempre a mano:**
 - tus últimos informes médicos
 - la lista de medicamentos que estás tomando
 - papel y bolígrafo
 - gafas



¡Y procura estar en un lugar iluminado y sin ruido!

4. Anota los detalles del motivo de consulta

- Los datos relacionados con la consulta que puedas medir serán de gran ayuda (temperatura, tensión, ...)
- Te preguntarán qué síntomas tienes, cuando aparecieron, a qué lo atribuyes, cómo han evolucionado, y si has necesitado tomar algún medicamento (qué medicamento, a qué hora, ...)
- Explica también cuáles son tus expectativas, qué esperas conseguir con la consulta, aunque luego acuerdes otro plan con el profesional que te llama



5. Si tienes alergia o intolerancia a algún medicamento, comunícalo siempre: ¡no des por hecho que ya lo saben!
6. Si tienes alguna enfermedad grave o tomas medicamentos que necesitan control especial, informa al profesional que te atiende

7. **Pregunta por los resultados de tus pruebas: ¡no des por hecho que están bien!**

8. **No te quedes sin haber dicho lo que querías decir ni con dudas, prepárate una lista con lo más importante que quieres comunicar y pregunta: ¡evitarás errores!**

9. Ten en cuenta que la consulta telefónica, como la presencial, tiene un tiempo limitado en el que hay que intercambiar información, valorarla y consensuar un plan con el profesional sanitario



10. Cuando sea necesario, el profesional que te atiende te asignará una cita presencial. En cualquier caso, llama y solicita nueva valoración si crees que tu problema de salud no está evolucionando favorablemente

Referencias:

1. *Consejos a los pacientes para mejorar la seguridad en su atención en las consultas de Atención Primaria*. SEMFYC, 2009. <https://www.semfyc.es/wp-content/uploads/2015/07/Seguridad.pdf>
2. *La consulta no presencial como herramienta de mejora de la consulta a demanda en Atención Primaria*. Medicina de Familia. SEMERGEN, 2018. <https://doi.org/10.1016/j.semerg.2018.05.006>
3. *Las consultas por teléfono han llegado para quedarse*. AMT, 2020. https://amt-semfyc.com/web/article_ver.php?id=2656

ALERGIA A MEDICAMENTOS

Grupo de uso racional del medicamento para educación al paciente

Abril 2023

¿Qué es la alergia a un medicamento?

Es la forma en que reacciona tu cuerpo si identifica el medicamento como una amenaza y activa a tu sistema inmune para luchar contra él.

Puede ser por el **principio activo**, que es la parte útil del medicamento, o por los **excipientes** que se usan para darle sabor, consistencia o forma.

¿Qué síntomas provoca la alergia a un medicamento?

Pueden aparecer de forma inmediata



En casos graves



¿Me puede repetir si lo vuelvo a tomar?

No pasará la primera vez que tomes el medicamento pero tu cuerpo tiene "memoria" y reaccionará antes y más fuerte cada vez que lo tomes.

¿Qué medicamentos lo provocan con más frecuencia?

Cualquier medicamento lo puede provocar. Los más frecuentes son:

- **ANTIINFLAMATORIOS:** ibuprofeno, dexketoprofeno, diclofenaco, naproxeno.
- **METAMIZOL.**
- **ANTIBIÓTICOS:** Penicilinas (amoxicilina), cefalosporinas, quinolonas (levofloxacino, ciprofloxacino), macrólidos (eritromicina, azitromicina).

¿Todo lo que un medicamento provoca y es desagradable es alergia?

No.

Puede ser alergia o:

- **Efecto secundario:** síntomas conocidos y esperables que no aparecen siempre y están explicados en el prospecto.
- **Intolerancia:** síntomas digestivos (vómitos, dolor, diarrea) o a veces en la piel u otros lugares porque no se digiere bien el medicamento.
- **Toxicidad:** por tomar una dosis mayor de la aconsejada.

¿Qué tengo que hacer si me siento mal un medicamento?

Si son síntomas leves, informa a tu médico, farmacéutico o enfermero.

Si son síntomas graves:

- **Avisa inmediatamente** a alguien de tu alrededor.
- **Evita quedarte solo** y realizar actividades físicas como correr o peligrosas como conducir.
- **Consulta de forma URGENTE.**
- **En cuanto sea posible, notifícalo** a tu médico para que lo refleje en tu historia de salud y lo estudie si es necesario.
- **No vuelvas a tomar el medicamento** si no te han estudiado.



Alergias



Dígale a su médico todas las medicinas que está tomando Adviértale de posibles alergias

- Lleve escritas **TODAS** las medicinas que toma y qué dosis está tomando de cada una (puede llevar los prospectos o los envases para evitar confusiones).
- Informe al médico si ha tenido alguna vez una reacción alérgica a algún medicamento o al ingerir algún alimento.
- Informe a su médico si toma regularmente suplementos alimenticios, infusiones de hierbas u otros remedios y otras medicinas que haya comprado en la farmacia aunque no necesite receta médica.

Por favor, ayúdenos a atenderle mejor
colaborando con nosotros