



Guía para el
cuidador
familiar

Visitas a la Sala de emergencias: guía para el cuidador familiar

Su familiar podría eventualmente llegar a tener una emergencia médica y necesitar ir a la Sala de emergencias (ER, por sus siglas en inglés) de un hospital, a la que también se le llama Departamento de emergencias (ED, por sus siglas en inglés).

Una visita a la Sala de emergencias puede ser necesaria pero también es muy estresante. Es útil planear con anticipación para ayudarlo a manejar cualquier emergencia. Esta es una de las mejores maneras de ayudar a su familiar.

Cuándo ir a la Sala de emergencias

Una Sala de emergencias es el mejor lugar a donde acudir en una verdadera emergencia. Pero no es el mejor lugar para cuidados de rutina que no sean urgentes. A veces es difícil decidir qué hacer cuando su familiar está muy enfermo.

Llame al médico de su familiar si piensa que hay una emergencia y no sabe a dónde ir. **Diríjase directamente a la Sala de emergencias o llame al 911 si no puede ubicar al médico o si su familiar tiene alguno de estos síntomas:**

- ▶ Problemas para respirar
- ▶ Dolor u opresión en el pecho o abdomen superior
- ▶ Desmayos, mareos o debilidad
- ▶ Cambios repentinos en la vista (ojos), como por ejemplo, problemas para ver con uno o ambos ojos
- ▶ Confusión o delirio, discurso incoherente, u otras demostraciones repentinas de cambios en el estado mental
- ▶ Dolor repentino o agudo
- ▶ Sangrado incontrolable
- ▶ Diarrea o vómitos agudos o que no cesan
- ▶ Tos o vómito con sangre
- ▶ Sentimientos suicidas (querer morir)
- ▶ Problemas para hablar o mover los brazos o piernas (ya sea si acaban de comenzar o si empeoraron)
- ▶ Un accidente o una caída importante

Otros problemas que el médico de su familiar catalogó como signos de una emergencia.

Llamados al 911

Si llama al 911, prepárese para responder a las siguientes preguntas que el operador del 911 le hará:

- ▶ ¿Quién necesita asistencia médica?
- ▶ ¿Qué le sucedió a esta persona?
- ▶ ¿Dónde se encuentra esta persona?
- ▶ ¿Cuándo se enfermó?
- ▶ ¿Quién es usted, y cómo asiste en el cuidado de esta persona?

Conserve la mayor calma posible durante la llamada al 911. Hable claramente sobre el problema. Escuche atentamente para poder seguir todas las instrucciones. El operador del 911 puede enviar una ambulancia mientras estén hablando. Cuando la ambulancia llegue, los Técnicos de emergencias médicas asistirán a su familiar. Tal vez comiencen por darle oxígeno, fluidos por IV, o algún otro cuidado de emergencia.

Los Técnicos de emergencias médicas trasladarán a su familiar a la Sala de emergencias más cercana si su condición es muy grave. Usted puede pedir ir a una Sala de emergencias diferente si su familiar no está en peligro. Es decisión de los Técnicos de emergencias médicas a qué Sala de emergencias ir.

Tal vez usted pueda viajar en la ambulancia junto a su familiar. De no ser así, los Técnicos de emergencias médicas le dirán a qué Sala de emergencias se dirigen. En ese caso, usted deberá llegar allí por su cuenta.



Si su familiar tiene una Orden externa de no reanimar (DNR, por sus siglas en inglés) firmada por un médico, por favor asegúrese de entregársela a los Técnicos de emergencias médicas.

Qué llevar a la Sala de emergencias

Es de ayuda estar preparado para cualquier visita a la Sala de emergencias. Una buena manera de estarlo es teniendo un “Kit de emergencia hospitalaria” lleno de productos necesarios. Encontrará una lista detallada de productos en la página 13 de esta guía.

Aquí hay algunos productos para llevar aún en caso de que no tenga un Kit de emergencia hospitalaria todavía.

- ▶ **Los medicamentos de su familiar.** La Sala de emergencias necesita saber todos los medicamentos que su familiar toma. Esto incluye medicamentos herbales, con y sin receta. Puede bien llevar los medicamentos o una lista con sus nombres. Si lleva una lista, asegúrese de tener varias copias porque muchas personas querrán verla. Además, lleve cualquier medicación que usted o su familiar necesitan durante las primeras horas.
- ▶ **Datos del seguro de salud de su familiar.** El personal de la Sala de emergencias los necesitarán al momento de admitir o registrar a su familiar.

Aquí hay algunos productos que NO debe llevar a la Sala de emergencias

- ▶ **No lleve la billetera, tarjetas de crédito, joyas u otros objetos de valor de su familiar.**
- ▶ **Intente no llevar a niños pequeños.** Si no tiene alternativa, asegúrese de llevar bocadillos y actividades para mantener a los niños ocupados mientras se encuentran en la Sala de emergencias.

Qué sucede en una Sala de emergencias



Hágale saber al personal de la Sala de emergencias si usted o su familiar hablan poco inglés o tienen problemas para hablar o escuchar. Deben acordar la presencia de un intérprete—una persona que ayuda a explicar lo que se está diciendo en un lenguaje o formato que usted entienda. La ayuda puede ser de un miembro certificado bilingüe del personal (alguien que habla inglés y su idioma) o de una “línea de idiomas” (servicio telefónico de intérpretes).

Aunque no todas las Salas de emergencias son iguales, aquí hay algunos procedimientos básicos que pueden esperarse:

- ▶ Cuando recién ingresa a una Sala de emergencias se somete al paciente a una clasificación por gravedad. Así es como el personal decide si su familiar necesita ser tratado inmediatamente o si puede esperar. Una enfermera realiza esta clasificación controlando la temperatura, ritmo cardíaco, presión sanguínea, respiración y otros signos vitales.
- ▶ Si su familiar necesita tratamiento inmediato, el personal puede hacerle muchas preguntas sobre qué sucedió justo antes de dirigirse a la Sala de emergencias. Luego usted se dirigirá al registro de pacientes y completará algunos formularios.
- ▶ Si su familiar puede esperar a salvo por un rato, podrá quedarse en la Sala de emergencias o en la sala de espera. Puede que de todas maneras tenga que dirigirse al registro de pacientes y completar algunos formularios. No se moleste si el personal le pide a su familiar que espere. Los doctores y enfermeras están cuidando a otros pacientes que necesitan cuidado aún más urgente.
- ▶ Usted puede llegar a tratar con muchos miembros del personal de la Sala de emergencias. Algunos pueden hacer las mismas preguntas que usted acaba de responder. Intente ser paciente y ofrecer información lo más completa y detallada posible.
- ▶ Puede haber momentos en los que usted se sienta ignorado. Esto puede ser molesto ya que usted es quien conoce mejor a su familiar. Recuerde que el personal de la Sala de emergencias está ocupado ayudando a muchos otros pacientes y familias.
- ▶ Después de que el personal de la Sala de emergencias vea a su familiar, decidirán cómo proseguir. Esto puede derivar en más exámenes, tratamiento en la Sala de emergencias, admisión en el hospital, o alta médica con planes de seguimiento en el cuidado.

Hay muchos miembros del personal en la Sala de emergencias.

Entre ellos se incluyen:

- ▶ **Personal de registro.** Se aseguran de que usted complete todos los formularios y haga otros trámites administrativos. El personal de registros le preguntará el nombre, la edad, la dirección, el seguro de salud, y otros datos básicos de su familiar.
- ▶ **Enfermeras de la Sala de emergencias.** Planean el cuidado y el alta en la Sala de emergencias. La enfermera de la Sala de emergencias es la mejor persona a la cual pedirle novedades sobre la salud de su familiar.
- ▶ Puede que usted conozca a más de una enfermera si se queda por un tiempo en la Sala de emergencias. Trabajan por turnos y cada enfermera le comenta a la siguiente sobre el cuidado de su familiar.
- ▶ **Médico de la Sala de emergencias (el médico que atiende).** Este médico es responsable del cuidado, tratamiento y plan de alta de todos los pacientes en la Sala de emergencias.
- ▶ **Médicos residentes y estudiantes de medicina.** En hospitales de enseñanza (aquellos que poseen programas para estudiantes de medicina), los residentes son médicos licenciados en etapa de capacitación que atienden pacientes. Son supervisados por el médico a cargo de la Sala de emergencias. Los estudiantes de medicina se encuentran en la sala para aprender. Los residentes y estudiantes pueden ayudar en u observar el cuidado de su familiar.
- ▶ **Asistente social.** Estas personas pueden responder preguntas sobre el hospital, el cuidado en la Sala de emergencias, y cualquier plan de seguimiento. El asistente social puede también ayudar con los servicios posteriores al alta. Puede pedir una reunión con un asistente social si no hay ninguno en la Sala.
- ▶ **Defensor o representante del paciente.** Puede conseguir información sobre su familiar y ayudar a explicar qué es lo que está sucediendo. Puede pedir una reunión con un defensor del paciente si no hay ninguno en la Sala de emergencias.
- ▶ **Capellán del hospital.** Esta persona está capacitada para ayudar a los pacientes y familias de todas las religiones. Pida reunirse con el capellán del hospital si piensa que sería de ayuda para usted y para su familiar.
- ▶ **Voluntarios de la Sala de emergencias.** Pueden ayudar con tareas como llamar a su familia o a representantes del clero (sacerdotes, ministros, rabinos, y otros líderes religiosos).



Antes de abandonar la Sala de emergencias asegúrese de entender completamente:

- ▶ El diagnóstico de su familiar
 - ▶ El cuidado brindado
 - ▶ Qué medicamentos u otros cuidados deben brindársele ahora
 - ▶ Qué debe usted hacer para realizar un seguimiento
-

Las visitas a la Sala de emergencias pueden tomar un largo tiempo

La mayoría de los pacientes están en la Sala de emergencias por muchas horas. Su familiar puede quedarse más tiempo o ser enviado a casa más rápidamente. Las visitas a la Sala de emergencias tienden a tomar más tiempo que una visita al consultorio del doctor. Esto es porque muchos pacientes llegan a la vez, a diferencia de un consultorio donde los pacientes tienen turnos a lo largo del día. Además, los pacientes en la Sala de emergencias pueden tener que esperar resultados de exámenes o una cama (si se los admite en el hospital).

Usted puede ayudar diciéndole al personal si su familiar necesita cuidados especiales o parece estar empeorando. Cada tanto, puede pedir novedades sobre la salud de su familiar.

Hágase escuchar si siente que la espera se ha hecho muy larga. La enfermera puede explicarle que es debido a exámenes, la necesidad de ver a ciertos médicos, o un retraso en la admisión al hospital.

Dígale al personal de ER que usted es el cuidador familiar

Coménteles al médico o al enfermero cualquier dato especial para ayudar con el cuidado de su familiar. Esto puede tratarse de alergias, tratamientos recientes o cambios en la medicación. El médico o la enfermera u otro miembro del personal de la Sala de emergencias pueden preguntarle:

- ▶ Por qué su familiar precisó ingresar a la Sala de emergencias
- ▶ Si es un problema de salud nuevo o uno que sólo empeoró
- ▶ Cuándo comenzó el problema
- ▶ Qué hizo justo antes de ingresar a la Sala de emergencias, como por ejemplo si le dio cierta comida, medicamento o tratamiento a su familiar
- ▶ Quién brinda o dirige la mayor parte del cuidado domiciliario del paciente. Dígale al personal quién es esta persona, si no es usted

Cómo puede usted ayudar como cuidador familiar



Cuídese. Mientras se encuentra en la Sala de emergencias para cuidar de su familiar, también necesita cuidar de sí mismo. Lleve todos los medicamentos que pueda necesitar mientras espera y recuerde tomarlos. También asegúrese de comer y beber. El personal de la Sala de emergencias está cuidando de su familiar y no puede ofrecerle a usted ninguna medicación, comida o bebida.

- ▶ **Apoye y reconforte a su familiar.** Esto puede ser pedir una frazada o conversar con su familiar.
- ▶ **Confíe en su juicio.** Dígale al personal de la Sala de emergencias si piensa que algo está mal o no está saliendo tan bien como debiera. Sea cortés, pero claro y firme, sobre estos problemas.
- ▶ **Hable por su familiar.** Dígale al personal de la Sala de emergencias todo lo que necesiten saber para cuidar a su familiar. Esto incluye cómo contactar al médico de cabecera de su familiar.
- ▶ **Hable claro y utilice un tono de voz neutral o amigable (no enojado).** Asegúrese de escuchar tanto como de hablar.
- ▶ **Mantenga la calma.** Sí, esto puede ser difícil de lograr. La mejor manera en la que puede ayudar es hablar calmadamente sobre las necesidades de su familiar. Pida hablar con el médico, enfermera, asistente social o representante del paciente si usted cree que su familiar no está siendo tratado de manera justa o con el suficiente respeto.
- ▶ **No deje solo a su familiar.** Usted o alguien más deberían quedarse con su familiar hasta que el personal de la Sala de emergencias decida algún plan de tratamiento. El personal puede limitar esto a sólo una persona e incluso pedirle a esta persona que se retire si hay muchas personas en la Sala de emergencias. De todas maneras puede aguardar en la sala de espera.
- ▶ **Dígale al personal si su familiar está confundido, o asustado, o tiene demencia o la enfermedad de Alzheimer.** De ser así, es muy importante que usted se quede en la Sala de emergencias con su familiar.
- ▶ **Anote datos importantes.** Esto incluye sus preguntas y lo que dice el personal sobre el alta y la medicación. También ayuda tomar nota cuando el personal proporciona novedades sobre la salud de su familiar. Puede prepararse colocando un cuaderno y una lapicera en su "Kit de emergencia hospitalaria." Se ofrece una lista de productos para incluir en este Kit en la página 13 de esta guía.

- ▶ **Manténgase concentrado.** Usted está en la Sala de emergencias porque su familiar necesita atención médica. Manténgase concentrado en lo que él o ella necesitan, no en otros eventos que ocurran en la atareada Sala de emergencias.

Formularios de acuerdo de consentimiento y HIPAA

Formularios de acuerdo de consentimiento

Todos los pacientes de la Sala de emergencias deben firmar formularios de acuerdo de consentimiento. Si su familiar no puede firmar estos formularios la persona “legalmente responsable” debe hacerlo. Esta persona suele ser el cuidador familiar. Los acuerdos de consentimiento incluyen:

- ▶ **Consentimiento para el tratamiento.** Todos los pacientes deben firmar un consentimiento general para el tratamiento. Esto cubre radiografías, exámenes de sangre, y otros tratamientos rutinarios. Puede haber más acuerdos de consentimiento si su familiar tiene tratamientos, exámenes o cirugías especiales. Todos estos formularios incluyen información sobre riesgos y beneficios.
- ▶ **Consentimiento para pagos.** Todos los pacientes (o sus responsables legales) deben firmar un formulario asentando que abonarán cualquier servicio médico no cubierto por Medicare, Medicaid, u otro seguro médico.
- ▶ **Otros formularios.** A su familiar (o a su responsable legal) se le puede pedir que firme formularios sobre privacidad u otras políticas. Lea estos formularios antes de firmarlos. Siempre puede pedirle al personal que le explique qué significan estos formularios y por qué son necesarios.

HIPAA (Ley de portabilidad y responsabilidad de los seguros de salud)

La HIPAA es una ley federal que protege la privacidad de la información médica de cada paciente. Permite que sólo ciertas personas accedan a esta información. **La ley permite a los médicos, enfermeras y otros profesionales de la salud brindar la información médica necesaria a cuidadores familiares u otras personas directamente relacionados con el cuidado del paciente.** En el momento en que esto no sucede es cuando el paciente dice que no desea compartir esta información con los demás.

La HIPAA es compleja y a veces los proveedores del cuidado de la salud no comparten la información con los cuidadores familiares o con otros que la necesitan. Usted puede pedir ayuda al representante del paciente o al asistente social si el personal de la Sala de emergencias se niega a compartir la información sobre el diagnóstico (enfermedad actual), pronóstico (qué pasará a causa de la enfermedad), o plan de cuidado (tratamiento de seguimiento) de su familiar. Pida hablar con el encargado de la privacidad en el hospital si necesita aún más ayuda.

Kit de emergencia hospitalaria

Un “kit de emergencia hospitalaria” puede ayudarlo a prepararse para una próxima visita a la Sala de emergencias u hospital y a concentrarse en las necesidades de su familiar. También ayudará a alguien más si usted no está con su familiar en una emergencia.

Mantenga el Kit de emergencia hospitalaria en un lugar en el que lo pueda encontrar rápidamente. Llévelo con usted en las visitas a la Sala de emergencias u hospital. Asegúrese de que la información esté al día. Esto incluye notas sobre cualquier cambio reciente en la medicación o el tratamiento.

Aquí hay algunos productos para poner en el Kit de emergencia hospitalaria.

- ▶ **Una copia del seguro de salud de su familiar junto con la tarjeta de identificación.**
- ▶ **Nombres y números telefónicos de todos los médicos que tratan a su familiar.** Incluya además información sobre cualquier agencia de cuidados domiciliarios que esté trabajando con su familiar.
- ▶ **Nombres y números telefónicos de otras personas involucradas en el cuidado de su familiar.** Esto puede incluir familia, amigos o gente del trabajo. Agregue su propia información también—esto ayudará si usted no se encuentra con su familiar durante una emergencia.
- ▶ **Una lista de todos los problemas médicos y diagnósticos de su familiar, más cualquier resultado de exámenes médicos o radiografías recientes.** También agregue cualquier alergia que su familiar tenga a ciertos medicamentos o comidas.
- ▶ **Una lista actualizada de los medicamentos de su familiar.** Esto incluye el nombre y dosis de cada medicamento con o sin receta como vitaminas, herbales, laxantes, o descongestivos. Asegúrese de llevar múltiples copias de esta lista ya que pueden pedírsela más de una vez, más de un médico o enfermera.
- ▶ **Documentos legales sobre los deseos de cuidados de salud de su familiar.** Un ejemplo es el formulario de “Representación para fines de atención médica,” que designa a una persona para tomar las decisiones sobre la atención médica de su familiar en el caso de que él o ella no puedan hacerlo. Esto puede incluir detalles sobre tratamientos que su familiar quiere o no quiere, como por ejemplo reanimación cardiopulmonar (CPR), ventiladores, respiradores, o sondas (tubos) alimentarias artificiales.
- ▶ **Registro de salud personal.** Es de ayuda durante una emergencia tanto como durante cuidados rutinarios.
- ▶ **Un cuaderno y una lapicera para tomar nota sobre las instrucciones para el alta y la medicación, así como novedades sobre el cuidado de su familiar.**