

Patient safety: what you can do

La seguridad del paciente:
Lo que usted puede hacer

病人安全：您所能夠做的事

pregúntele si esa expectativa es realista. Si procede, hable con él sobre sus efectos secundarios, las alergias, el dolor, el periodo de recuperación y las limitaciones a largo plazo. Hable con su médico sobre sus instrucciones por adelantado. Las instrucciones por adelantado es un documento legal que describe sus deseos de tratamiento y nombra a la persona que usted elige para tomar decisiones sobre su atención médica en caso de que usted ya no pueda hacerlo por sí mismo.

9 Entienda qué pasará si necesita someterse a una operación quirúrgica. Antes de su operación, asegúrese de que usted, su médico y su cirujano entienden y están de acuerdo en lo que se va a hacer. Hablen sobre lo planificado y haga preguntas si no entiende lo que le dicen. Asegúrese de que sabe qué es lo que puede esperar de su operación.

10 Antes de abandonar el consultorio o el hospital, asegúrese de que sabe qué tiene que hacer a continuación y con quién ponerse en contacto si tiene alguna pregunta. Ello incluye informarse sobre sus medicinas (entre otras cosas, cuándo y cómo tomarlas), sobre cuándo puede reanudar sus actividades normales y sobre las pruebas y las citas de seguimiento que necesitará.

members.kaiserpermanente.org



At Kaiser Permanente, your health and safety are our top priorities. Here are some ways you can work with your medical team to help keep you safe when you visit our medical offices or are a patient in our hospitals.

1 Ask questions. It's OK to ask questions and to expect answers you understand. Write down any questions you have for your medical professionals. Always ask questions before agreeing to any medical test, medication, or treatment.

2 Know the members of your medical team. All health care professionals must wear identification badges. If someone without an identification badge tries to care for you, ask them who they are and then notify a properly identified health care professional.

3 Wash your hands. Handwashing helps prevent the spread of germs. Wash your hands after you move around your room, touch things, or use the bathroom. Touching your nose or mouth with unwashed hands spreads germs that can cause disease. Touching a wound with unwashed hands can infect the wound. It's OK to ask your medical professionals and visitors if they've washed their hands.

4 Share important health information with the members of your medical team. Several medical professionals may ask you the same questions (for example, if you have any allergies). That's all part of making sure you receive safe care. Discuss all the medicines you take, including over-the-counter medicines like aspirin, ibuprofen (Motrin, Advil), vitamins, and herbal supplements.

5 Know how to use your medications. If you don't understand why you're taking a medicine, ask your medical professional. Discuss possible side effects and what foods, drinks, over-the-counter drugs, herbs, natural supplements, or other medicines to avoid when taking your medication. Read the labels, including all warnings. Make sure it's the medicine that was ordered for you and that you know how to use it. If the medicine looks different than you expected, ask why.

6 Ask your medical professionals to check that you receive the medicines, tests, and procedures ordered for you. If you think you're

being offered the wrong medicine or treatment, ask questions. When you're in the hospital, make sure your identification wristband is checked before you receive medication or treatment. When visiting our medical offices, make sure our medical professionals ask your name.

7 Get all your test results. Ask your physician or nurse when and how to get your test or procedure results. If you don't get your results when you expect them, don't assume that the results are OK—always ask for your results. Be sure you know what the results mean. If you have questions about the results you receive, call your physician or nurse.

8 Compare expectations. Tell your medical professionals what you expect from the treatment or procedure you are going to receive, and ask if that's realistic. If appropriate, discuss side effects, allergies, pain, recovery time, and long-term restrictions. Discuss your advance directive with your physician. An advance directive is a legal document that describes your treatment wishes and names someone you choose to make decisions about your care if you can no longer make decisions for yourself.

9 Understand what will happen if you need surgery. Before your surgery, make sure that you, your physician, and your surgeon all understand and agree on what will be done. Discuss the plan and ask questions if you do not understand what you're being told. Make sure you know what to expect from your surgery.

10 Before you leave the medical offices or hospital, make sure you know what you need to do next and who to contact if you have questions. This includes learning about your medicines (including when and how to take them), when you can go back to your regular activities, and what follow-up tests or appointments you'll need.

For more information on how to be a wise consumer of health care, read your *Kaiser Permanente Healthwise Handbook*.



凱薩醫療機構以閣下的健康和安為重。當您到來就診或留醫時，可以在以下各方面協助我們的醫療小組照顧您的安全。

En Kaiser Permanente, su salud y su seguridad son lo más importante para nosotros. A continuación citamos algunas de las maneras en las que usted puede colaborar con su equipo médico para ayudarnos a mantenerlo seguro cuando visita nuestros consultorios o cuando está internado en nuestros hospitales.

1 詢問問題。病人可以提出問題，並且要求給予清楚的答覆。請寫下要向醫護人員提出的問題。在同意接受任何醫療化驗、藥物或治療之前，先查詢並了解情況。

2 認識照顧您的醫療小組。所有醫護人員都應該戴上身份證明。如有任何人沒有戴上身份證明而向您提供護理服務，請要求他證實身份，然後通知能確認身份的醫護人員前來確認。

3 洗淨雙手。洗手有助防止細菌的傳播。在室內走動、觸摸過物件或使用過洗手間之後，都要洗手。未經洗手而接觸口鼻是會傳播細菌，引致疾病的。未經洗手而接觸傷口，可使傷口受到感染。您可以詢問醫護人員和探訪者是否已洗過手。

4 將有關您健康的重要資料告知醫療小組的成員。不同的醫護人員可能會問您同樣的問題（例如：是否有任何過敏反應）。這是一種確保您得到安全照顧的措施。請與醫護人員商討所有您所服用的藥物，包括阿士匹靈 (aspirin)、布洛芬 (ibuprofen，如 Motrin, Advil)、維他命和草藥補充劑等成藥。

5 明瞭使用藥物的方法。假如您不明白使用某一種藥物，請向醫護人員查詢。問清楚在服藥期間可能產生的副作用，以及要避免甚麼食物、飲料、成藥、草藥、天然補品、或其他藥物。閱讀標籤，包括警告提示。確保這是醫生開給您的藥物，以及明白其使用的方法。假如所配的藥物與您所預料的不同，請查詢清楚。

6 要求醫護人員為您核對所配的藥物、及醫生所安排的檢驗和手術。假如您認為給您的藥物或治療有錯誤，請查詢清楚。在留醫期間，在接受藥物或治療之前，應該先核對身份證明的腕帶。到診所應診時，必須有醫護人員詢問您的姓名。

7 要求取得所有化驗的結果。請向醫生或護士查詢如何或何時可以得到化驗或醫療程序的結果。假如逾期仍未有結果，切勿以為這表示結果正常。應該要求知道結果，並且要明白結果的內容。如對報告有任何疑問，請向醫生或護士查詢。

8 與醫護人員比較您的期望。告訴醫護人員您對於所接受的治療或手術的期望，看看是否合理。如有需要，查詢有關副作用、過敏反應、痛楚、康復期，以及日後受到的限制。向醫生查詢醫療事前指示。醫療事前指示是一份法律文件，列明您期望得到的治療，以及指定在您無法作出醫療決定時，代您作出決定的人士。

9 假如您要接受手術，明白會出現的情況。在手術前，您和您的主診醫生、手術醫生都必須明白和同意所進行的手術。請與他們討論手術的計劃，並對有疑問的地方提出問題。您必須了解手術可能出現的情況。

10 在離開診所或醫院之前，必須知道您隨後該怎樣做，以及有疑問時該與誰聯絡；包括了解您所服用的藥物（服用的時間和方法）、何時可以恢復正常的活動、以及所需的跟進化驗或復診。

1 Haga preguntas. Es bueno hacer preguntas y esperar respuestas fáciles de entender. Escriba cualquier pregunta que quiera hacer a los profesionales médicos que lo atienden. Siempre pregunte antes de aceptar someterse a cualquier prueba médica o tratamiento, o a tomar cualquier medicina.

2 Sepa quiénes son los miembros de su equipo médico. Todos los profesionales de atención de la salud deben llevar tarjetas de identificación. Si alguien trata de atenderlo sin llevar su tarjeta de identificación, pídale que se identifique y a continuación informe a un profesional de atención de la salud que esté adecuadamente identificado.

3 Lávese las manos. Lavarse las manos ayuda a prevenir la transmisión de virus y bacterias. Lávese las manos después de moverse por su habitación, tocar cosas o ir al baño. Tocarse la nariz o la boca sin haberse lavado las manos transmite los virus y las bacterias causantes de enfermedades. Al tocarse una herida sin haberse lavado las manos puede infectarla. Es bueno preguntar a los profesionales médicos que lo atienden y a las personas que lo visitan si se han lavado las manos.

4 Informe a los miembros de su equipo médico sobre cualquier información importante referente a su salud. Es posible que varios profesionales médicos le hagan las mismas preguntas, como por ejemplo, si tiene alguna alergia. Todo ello forma parte de nuestro esfuerzo por conseguir que usted reciba una atención médica segura. Hable de las medicinas que está tomando, entre ellas las de venta sin receta, tales como el iboprufero (Motrin, Advil), las vitaminas y los complementos hechos a base de hierbas.

5 Sepa cómo usar sus medicamentos. Si no entiende por qué está tomando una medicina, pregunte al profesional médico que lo atiende. Hable con él sobre sus posibles efectos secundarios y sobre qué alimentos, bebidas, medicamentos de venta sin receta, hierbas, complementos naturales y otras medicinas no debe tomar mientras toma su medicación. Lea las etiquetas, incluyendo todas las de advertencia. Asegúrese de que ésta es la medicina que le recetaron y de que sabe cómo usarla. Si la medicina le parece distinta de lo que debería ser, pregunte por qué.

6 Pida a los profesionales médicos que lo atienden que comprueben si usted ha recibido las medicinas, las pruebas y las intervenciones quirúrgicas que le mandaron. Si cree que le están dando la medicina o el tratamiento equivocado, pregunte. Cuando esté en el hospital, asegúrese de que revisen su brazalete de identificación antes de recibir cualquier medicamento o tratamiento. Al visitar nuestros consultorios, asegúrese de que nuestros profesionales médicos le pregunten cuál es su nombre.

7 Obtenga todos los resultados de sus pruebas. Pregunte a su médico o enfermera cuándo y cómo obtener los resultados de su prueba o intervención. Si no recibe sus resultados cuando los esperaba, no asuma que éstos son buenos: pida siempre que le den sus resultados. Asegúrese de que entiende lo que significan y si tiene alguna pregunta al respecto, llame a su médico o enfermera.

8 Comparen expectativas. Dígale al profesional médico que lo atiende lo que espera usted del tratamiento o de la intervención a la que se va a someter, y

有關如何善用健康保健計劃的詳細資料，請參閱《凱薩醫療機構保健手冊》。

Para obtener más información sobre cómo hacer un mejor uso de los servicios de atención de la salud, consulte el manual *La Salud en Casa: Guía Práctica de Healthwise y Kaiser Permanente*.