

Información para pacientes,  
familiares y cuidadores

**Recomendaciones**  
para familiares  
y cuidadores de pacientes  
con dependencia



La Suma de Todos

 **Comunidad de Madrid**

[www.madrid.org](http://www.madrid.org)



**Observatorio** Regional  
de **Riesgos Sanitarios**

Para más información:

**012**

Atención al  
Ciudadano de  
la Comunidad  
de Madrid

**112**

Emergencias/  
Urgencias  
Médicas

**914 000 000**

Información y  
Atención al Paciente



**Asociación  
Nacional del  
Alzheimer**



**Dirección General de Calidad,  
Acreditación, Evaluación e Inspección**

 **Comunidad de Madrid**

C/ Recoletos, 14 - 28001 Madrid

## Observatorio Regional de Riesgos Sanitarios

La Consejería de Sanidad y Consumo de la Comunidad de Madrid creó el Observatorio Regional de Riesgos Sanitarios en el año 2004, como iniciativa pionera en España. Su objetivo es mejorar la calidad de los servicios que se prestan generando una cultura entre los profesionales y los usuarios para la prevención y la gestión de los riesgos sanitarios.

El sistema sanitario madrileño ha establecido un reto en lo que se refiere a potenciar la seguridad de los pacientes y la prevención de los riesgos sanitarios.

La buena comunicación entre los pacientes y los profesionales que le atienden constituyen una de las mejores estrategias en la prevención y la reducción del riesgo sanitario.



Observatorio Regional  
de Riesgos Sanitarios

**Recuerde; los profesionales sanitarios y los pacientes somos un equipo, participe en él activamente para que entre todos podamos prevenir los riesgos sanitarios en el sistema madrileño de salud: gracias por su ayuda**



# Qué debe saber si necesita asistencia

## Qué debe conocer del Centro de Salud

### ¿Qué servicios de atención al adulto existen?

- Atención a pacientes con procesos crónicos.
- Atención domiciliaria a pacientes inmovilizados y terminales.
- Atención urgente en el centro.
- Prevención de problemas en el anciano.
- Prevención del riesgo cardiovascular.
- Vacunación: gripe, neumococo, tétanos, hepatitis B.
- Atención a cuidadores.
- Educación para la salud.
- Fisioterapia.
- Información y gestión de prestaciones sanitarias.

### ¿Cómo puede pedir una cita?

Cualquier usuario puede solicitar cita para ser atendido por el médico o la enfermera que tiene asignado en su Centro de Salud. Dicha cita puede ser solicitada por teléfono o en persona en el propio Centro de Salud. En su Tarjeta Sanitaria aparece el nombre del médico y el número de teléfono al que puede llamar.

### ¿Cuál es la función de los profesionales?

#### Su médico

Le atiende ante problemas de salud, le diagnóstica, le indica el tratamiento para su enfermedad y si es necesario le deriva a otros especialistas.

Si su médico le deriva a otro especialista deberá pedir cita en el mostrador del Centro de Salud donde le facilitarán el día, la hora y el lugar al que debe acudir en el Centro de Especialidades.

#### Su enfermera

Le cuida, le ayuda y le indica que debe hacer para prevenir y evitar problemas de salud.



# sanitaria en la red pública

## Qué debe conocer si acude al Centro de Especialidades

Acudirá derivado por su médico del Centro de Salud el día y la hora que le hayan indicado en el centro.

El médico especialista le atenderá y puede mandarle prueba.

Una vez atendido y con la información de su especialista, acuda a su médico del Centro de Salud para su seguimiento.

## ¿Cómo se puede ayudar a mejorar la calidad de la asistencia?

### Pregunte si tiene preocupaciones o dudas. No se quede callado

Asegúrese que los médicos y enfermeras que le atienden:

- Sepan todos los medicamentos que usa el paciente. Esto incluye medicamentos recetados o sin receta y suplementos dietéticos como vitaminas y productos de herbolario.
- Conozcan cualquier alergia o reacción adversa que haya tenido a los medicamentos.
- Tengan toda la información importante acerca de su salud.

### Pida información sobre el medicamento en términos que usted pueda entender.

- Cuando el médico le extienda una receta, asegúrese que entiende lo que está escrito.
- Pida que le den información sobre los posibles efectos secundarios y qué hacer si se presentan.
- Pregunte la dosis que debe tomar y qué hacer si se le olvida una toma.

### Si está hospitalizado:

- Pregunte a los médicos y enfermeras que le atienden sobre los medicamentos, los análisis y pruebas que le están realizando. Pida información sin miedo, entre todos evitaremos los errores.
- Infórmese de qué médico y enfermera están a cargo de su atención.
- Si va a ser operado, consulte cualquier duda y asegúrese que usted y el cirujano están de acuerdo sobre lo que le van a hacer; en ese caso de su consentimiento.
- Cuando vayan a darle de alta, pídale al médico y a la enfermera que le expliquen el plan de tratamiento que debe seguir en casa.

Recuerde llevar su Tarjeta Sanitaria cuando acuda a un centro sanitario

# Qué debe conocer si acude al Hospital

Acudirá derivado por su médico del Centro de Salud, por su especialista o por el servicio de urgencias.

## En admisión

Deberá llevar la Tarjeta Sanitaria y el D.N.I. del paciente si acude a urgencias o está programado su ingreso.



## En urgencias

- Tenga paciencia, informe de la situación de su familiar y solicite acompañarle.
- Será informado de la evolución y de las pruebas a realizar. Si no ocurre así, solicite esa información.

## En la unidad de hospitalización

Será recibido por una enfermera que valorará sus necesidades y le explicará el funcionamiento de la unidad. Infórmele de la situación de su familiar, de sus rutinas y necesidades. Solicite acompañarle en todo momento si así lo considera.

## Durante el ingreso

- Pueden hacerse pruebas y si lo necesita puede ser trasladado a otras unidades o centros para su realización.
- Durante la mañana es cuando se le realizarán la mayoría de las pruebas, téngalo en cuenta para poder organizarse y acompañar a su familiar.
- El médico responsable de su tratamiento le informará diariamente de la evolución, pregunte por los horarios de información.
- Durante su estancia habrá una enfermera responsable de su cuidado, no dude comunicarle cualquier incidencia y solicitarle información.

## En el momento del alta

- Si le dan el alta, deberán entregarle un informe con el tratamiento, la indicación de cuidados y medicación suficiente si la hubiese hasta que pueda acudir a su médico.
- No olvide acudir al Centro de Salud para informar a su médico y enfermera de lo ocurrido, entregarles el informe de alta hospitalaria y solicitar atención domiciliaria si lo requiriese.