

# ¡Bienvenido!

**Cómo sentirse más cómodo  
en su hogar médico centrado  
en el paciente**



UNM

Sandoval Regional  
Medical Center, Inc.



# ¿Qué contiene este libro?

## Índice

¿Qué es un hogar médico centrado en el paciente? .....	3
¿Qué puedo hacer para sacar el mejor provecho de mi hogar médico? .....	5
¿Qué es la coordinación de la atención? .....	6
¿Quiénes integran mi equipo de atención? .....	8
¿Cómo puedo pagar mi atención médica? .....	9
MyHealthUNM: su portal del paciente .....	10
<b>¡Hágase cargo de su salud!</b> .....	12
Hable con sus proveedores de atención médica .....	14
<b>Qué debe hacer si usted está enfermo</b> .....	15
Clínicas de atención primaria para citas de rutina y en el mismo día .....	16
Adult Urgent Care (Atención urgente para adultos).....	16
<b>Qué debe hacer usted si su hijo está enfermo</b> .....	17
Clínicas de atención pediátrica para citas de rutina y en el mismo día .....	18
Otras clínicas .....	18
Sala de Emergencias.....	19
Llame a TriageLogic para asesoramiento de enfermería .....	20
<b>Sus derechos como paciente</b> .....	21
Sus responsabilidades como paciente .....	24
<b>Números de teléfono importantes</b> .....	26





## ¿Qué es un hogar médico centrado en el paciente?

Un hogar médico o un hogar médico centrado en el paciente (patient-centered medical home, PCMH) es una manera nueva y creativa de proporcionar atención médica a los pacientes. Utilizamos equipos para ofrecer atención completa e integral a la persona. Los médicos, enfermeros y otro personal de estas clínicas se esmeran para lograr una estrecha relación con el paciente. El objetivo para usted y para los proveedores de su equipo (enfermeros, farmacéuticos, asistentes médicos, trabajadores sociales y trabajadores comunitarios especializados en salud) es ayudarlo a mantenerse saludable.

- **Usted es el centro de su equipo de atención médica**
- Queremos saber lo que es importante para usted
- Queremos ayudarlo a aprender sobre su salud
- Su atención es planificada, con base en sus necesidades, y coordinada (¿qué significa que su atención es coordinada? Infórmese sobre esto en la página 6)
- Usted tendrá sus citas cuando las necesite
- Usted alcanzará sus objetivos para mejorar su salud y mantenerse saludable

### Recibir atención es fácil

Debería ser fácil recibir atención para usted y su familia. Queremos que acuda a su proveedor de atención primaria o a otro proveedor de su equipo de atención o en su clínica para recibir tanta atención como sea posible.

Estamos aquí para ayudarlo con problemas de atención urgentes y consultas en el mismo día que no son “verdaderas emergencias”. Esto le ayudará a evitar largos períodos de espera y facturas enormes que resultan de ir a una sala de atención urgente o a una sala de emergencias.

Llame a nuestro número de teléfono principal en horario normal de atención si necesita entrar a ver al médico inmediatamente. Podemos ayudarlo a programar una consulta. Si considera que esta es una verdadera emergencia, llame al 911.



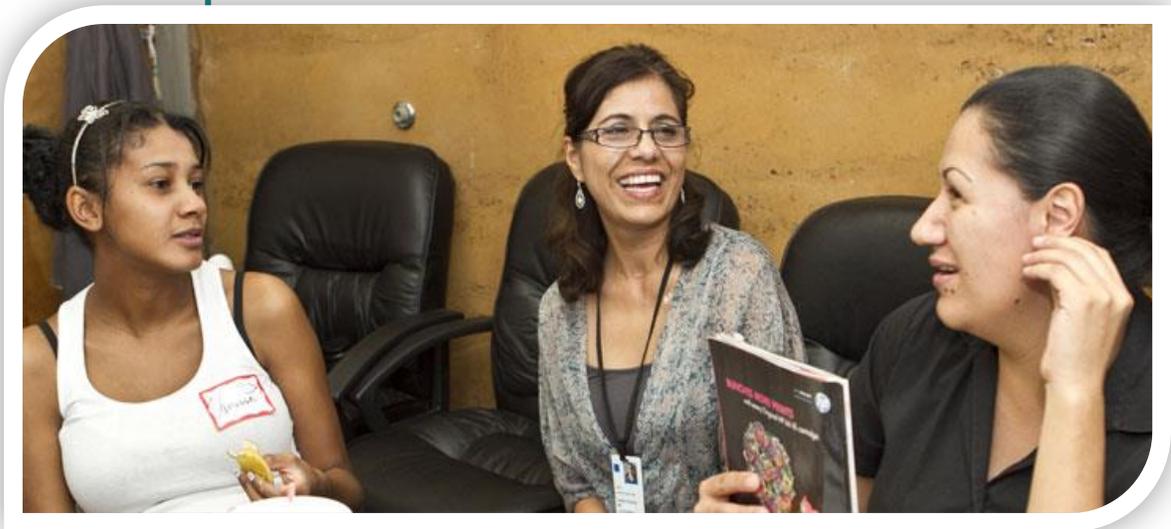
**Usted es la persona más importante de su equipo de atención médica**

### Palabras que debe saber

**Atención urgente:** es cuando necesita ver a un proveedor de atención médica inmediatamente. Es posible que usted se sienta muy enfermo o que tenga una lesión grave, pero su vida no está en peligro así que no necesita ir a la sala de emergencias.

## Las clínicas hogares médicos centrados en el paciente de SRMC ofrecen los servicios siguientes:

- Terapia para salud conductual
- Promotora de salud
- Educación y consultas con enfermeros
- Servicios financieros para paciente
- Educación sobre diabetes
- Ayuda para dejar de consumir tabaco
- Trabajo social
- Servicios de extracción de sangre/laboratorio
- Servicios de radiografía
- Servicios de farmacia para reabastecimiento de medicamentos para pacientes ambulatorios



# ¿Qué puedo hacer para sacar el mejor provecho de mi hogar médico?

## Antes de su consulta

- ☑ Hágase los exámenes de laboratorio y otros procedimientos que su proveedor ordene.
- ☑ Haga una lista de preguntas para su proveedor.
- ☑ Traiga una lista o los frascos de los medicamentos que está tomando. Traiga también las vitaminas y píldoras que no necesitan receta médica.
- Llamaremos para recordarle su cita.

## Durante su consulta

- ☑ Haga preguntas. Si no entiende algo, háganoslo saber.
- ☑ Haga un plan objetivo que le ayude a mejorar su salud.
- ☑ Pida a un miembro de la familia que le acompañe. Un miembro de la familia puede ayudarle a hacer preguntas, a tomar decisiones o a recordar la información.

## Después de su consulta

- ☑ Siga su plan de atención médica.
- ☑ Tome sus medicamentos y hágase las pruebas.
- ☑ Llámenos si tiene alguna pregunta.
- ☑ Indíquenos sobre los cambios en su salud.
- ☑ Llámenos si ha estado en el hospital o si recibió atención médica fuera de SRMC u Hospital de UNM.

## Tome el control de su salud

- ☑ Haga ejercicio y aliméntese bien.
- ☑ Hable con su equipo de atención médica.
- ☑ Tome sus medicamentos.
- ☑ Conozca los lugares a donde puede ir para recibir ayuda en su comunidad.
- ☑ Establezca objetivos de salud.
- ☑ Comparta sus objetivos y el estado de su salud con familiares y amigos.



**Traiga los frascos o una lista de sus medicamentos, incluyendo las vitaminas y píldoras que no necesitan receta médica.**



## ¿Qué es la coordinación de la atención?

Coordinación de la atención significa que le ayudamos a organizar la atención médica que pudiera recibir fuera de nuestra clínica si usted la necesita. No le abandonamos si necesita atención que nosotros no proporcionamos. Ayudar a organizar toda la atención que usted necesita es parte importante de un hogar médico centrado en el paciente. Podemos ayudarle con lo siguiente:

- a establecer los horarios de citas que funcionen mejor con su horario
- a determinar a dónde debe ir

### Consultar con otros médicos o especialistas

Sabemos que cuando usted está enfermo y debe consultar con otros médicos, puede ser difícil organizar esta atención por su cuenta. Los miembros del personal de la clínica de su hogar médico centrado en el paciente (PCMH) pueden:

- ayudarle a hacer estas citas
- llamarle para ver si necesita algo
- llamarle para ver si tiene preguntas sobre su consulta o su salud

### Ir al hospital o a la sala de emergencias

Si usted está enfermo y debe ir a la sala de emergencias o si le admiten en el hospital, su equipo de atención primaria también participará en su atención.

Es posible que deba ir a su clínica hogar médico centrado en el paciente para una consulta de seguimiento con su proveedor.

Cuando regrese a casa del hospital, alguien del equipo de su hogar médico centrado en el paciente le llamará para ver si tiene alguna pregunta sobre su salud. Nos aseguraremos de que su proveedor de atención primaria se entere de cualquier problema o inquietud que usted pudiera tener sobre su estadía reciente en el hospital.

### Atención de salud mental

La atención de salud mental es una parte importante de nuestros hogares médicos centrados en el paciente que brindan atención primaria. Tenemos atención de salud mental disponible en todas nuestras clínicas de atención primaria. Su proveedor de atención primaria trabajará con usted y con su proveedor de atención de salud mental para buscar el mejor plan de tratamiento para usted.

Si usted está viendo a proveedores de atención, incluso proveedores de cuidados de salud mental, fuera del Sistema de Salud de UNM, hágase saber a alguien de su equipo de atención médica. Podemos ayudarle a coordinar estas citas con usted y su proveedor. Esto nos ayuda a brindarle una mejor atención.

## ¿Qué sucede si soy un paciente nuevo o si me atienden fuera del sistema de salud de UNM?

Le ayudaremos a transferir sus expedientes médicos de otra institución de atención médica a nuestras instalaciones. Estos son los pasos.

1. Debe llenar un formulario de **Divulgación de información**.
2. Nuestra clínica enviará el formulario por fax a la clínica o al médico externo que usted ve.
3. Esa clínica o médico devolverá su información de salud a nuestra clínica.
4. La información será revisada por su proveedor de atención primaria de nosotros, y nuestro personal escaneará la información de salud más importante para incluirla en su expediente médico electrónico de SRMC/UNMH.

Si hay servicios que usted necesita y que no están disponibles en su clínica hogar médico centrado en el paciente, **su equipo todavía puede ayudarle a obtener estos recursos**. Háganoslo saber.

**AUTHORIZATION TO USE OR DISCLOSE HEALTH INFORMATION**

Medical Record # \_\_\_\_\_  
 Patient Name \_\_\_\_\_ Date of Birth \_\_\_\_\_  
 University Hospital \_\_\_\_\_  
 Cancer Research & Treatment Center \_\_\_\_\_

Signature of Patient or legal representative \_\_\_\_\_ (Date) \_\_\_\_\_  
 Signature of Witness \_\_\_\_\_ (Date) \_\_\_\_\_

**PROHIBITION OF REDISCLOSURE:** Federal Law (42 CFR Part 2) and other laws (NMSA 1978 Section 24-1-9.5 (1996); NMSA 1978 Section 24-1-15 (1996); NMSA 1978 Section 24-2-3(A) (1977)) prohibit the disclosure of HIV/AIDS test results, laboratory test results, and other health information to any person or agency without securing another proper written authorization for that purpose, or as otherwise permitted by Federal regulations or state law.

**Llenar formularios puede ser difícil. Estamos aquí para ayudar.**

### Palabras que debe saber

Atención primaria: la atención diaria que recibe de un proveedor de atención médica

## ¿Quiénes integran mi equipo de atención?

Antes, cuando usted iba a una clínica u hospital, los enfermeros y médicos eran las personas principales que le cuidaban. Ahora hay muchas clases distintas de personas capacitadas que ayudan a cuidar su salud. Por eso usamos la palabra “proveedor” en lugar de “médico”. A continuación figuran los miembros de su equipo de atención en su hogar médico.

- **Proveedor de atención primaria (PCP):** un médico o enfermera especializada (NP o CNP) o asistente del médico (PA). Todo este personal médico puede proporcionar atención primaria.
  - **Enfermera Especializada:** una enfermera titulada que ha recibido capacitación avanzada para atender a pacientes de manera independiente.
- **Enfermero del equipo:** enfermero registrado que dirige a los asistentes médicos sobre cómo deben brindarle a usted atención médica, y que trabaja con su proveedor para asegurar que sus necesidades sean atendidas. También realizarán un poco de educación médica para ayudarle a comprender mejor su salud.
- **Asistente médico:** persona capacitada para ayudar a los proveedores con tareas de la clínica y deberes de oficina.
- **Psiquiatra:** doctor en medicina que se especializa en salud mental y trastornos conductuales. Recetan medicamentos y ofrecen terapia.
- **Psicólogo:** doctor no en medicina muy capacitado que proporciona servicios de terapia de salud mental y conductual. Usualmente ellos no pueden recetar medicamentos.
- **Trabajador Social:** persona que está capacitada para ayudar a los pacientes y a sus respectivas familias a conectarse con servicios comunitarios.
- **Trabajadores comunitarios especializados en salud:** miembros de la comunidad que están capacitados para enseñar y aconsejar a los pacientes sobre las maneras de cuidar su salud. También ayudan a los pacientes a localizar los servicios de salud.



# ¿Cómo puedo pagar mi atención médica?

**Su clínica hogar médico centrado en el paciente atiende a todos los pacientes:**

- ya sea que tengan seguro médico o no,
- que puedan o no pagar al momento de la consulta.

Queremos facilitar tanto como sea posible que usted se haga cargo de pagar por su atención médica.

Tenemos miembros del personal listos para ayudar a los pacientes que solicitan asistencia financiera y seguro médico en muchas de las clínicas hogares médicos centrados en el paciente de SRMC. Si no hay miembros del personal de servicios financieros en su clínica, podemos ayudarle a hacer una cita con alguien en una clínica de UNMH distinta.

**Los números del departamento principal de Servicios Financieros de SRMC son:**

- 505-994-7157
- Sin costo al 1-866-756-8347
- Hay servicios disponibles en varios idiomas.

Algunos de los planes de seguros más comunes que usan los pacientes de las clínicas de PCMH son:

- Medicare
- Medicaid (Centennial Care)
- Programa New Mexico Health Exchange
- Seguros privados como Blue Cross Blue Shield
- Atención de UNM adicional
- Programa de ayuda financiera de SRMC

Si tiene **seguro médico de Presbyterian**, debe llamar al número que aparece en su tarjeta de seguro para determinar si le pueden atender en una clínica de UNMH o de SRMC.

También tenemos pacientes que pagan ellos mismos o que no tienen seguro.

**Si usted tiene costos médicos que no están cubiertos por el seguro, también puede hacer pagos mensuales de su factura para facilitar el pago.**

**Pregunte a alguien de su equipo médico o en recepción sobre la ayuda para pagar o para obtener cobertura de seguro médico.**

## MyHealthUNM: su portal del paciente

### ¿Qué es MyHealthUNM?

MyHealthUNM es un sitio web que le permite ver su expediente médico electrónico.

### ¿Qué es un expediente médico electrónico?

Los médicos solían tomar notas sobre sus consultas, las cuales se guardaban en carpetas en la clínica del médico o en el hospital. En la actualidad, los proveedores de atención médica toman sus notas sobre atención médica en computadoras. Las notas constituyen lo que se denomina su expediente médico electrónico (o EMR).

Igual que las notas en papel, su EMR ayuda a los proveedores a llevar unos registros de todos los detalles de su atención médica. También ayuda a los miembros del equipo de atención médica a saber lo que otros miembros del equipo han dicho o hecho.

Un sitio web que le permite ver estos registros también se denomina portal del paciente.

**El portal del paciente le permite a usted, el miembro más importante del equipo de atención médica, tener la información de su expediente médico.**

MyHealthUNM le ofrece una manera de:

- recibir mensajes de sus médicos o enfermeros
- llevar un registro de sus vacunas
- ver sus resultados de laboratorio
- ver su propia lista de medicamentos
- imprimir una copia de su expediente médico
- buscar números telefónicos de las clínicas
- utilizar una herramienta denominada “Buscar un médico”
- ver su información de manera segura, privada, fácil de usar, en cualquier momento y en cualquier lugar

### ¿Quién puede inscribirse en MyHealthUNM?

- ☑ Cualquiera de nuestros pacientes que sea mayor de 18 años de edad
- ☑ Padres/tutores legales de niños menores de 10 años de edad
- ☑ Padres/tutores legales de adultos dependientes

### ¿Quién *no* se puede inscribir en MyHealthUNM?

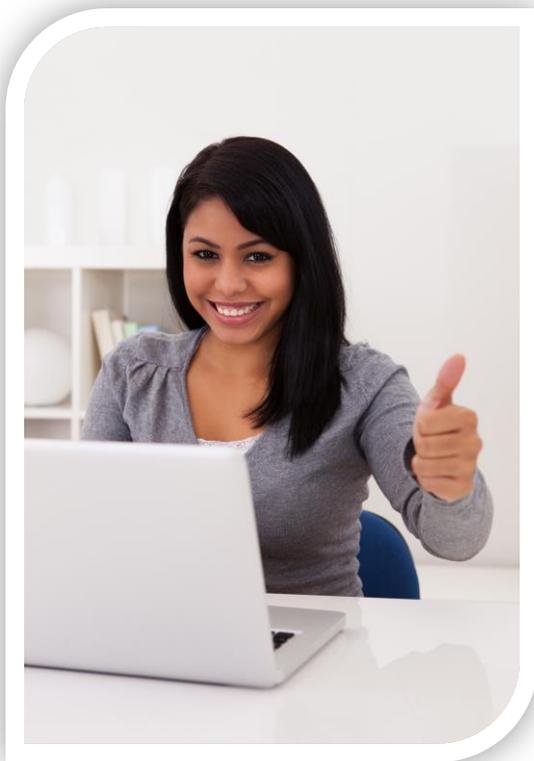
- ✗ Niños de 11 a 17 años de edad

### ¿Puedo poner MyHealthUNM en mi teléfono celular?

¡Sí! Dependiendo del tipo de teléfono que usted tenga, es posible que pueda tener una aplicación para que sea aún más fácil.

### ¿Cómo obtengo MyHealthUNM?

Durante su consulta, solo hágale saber a un miembro de su equipo médico que está interesado. Ellos le inscribirán en el mismo día.



## ¡Hágase cargo de su salud!

### Usted es el miembro más importante del equipo de su hogar médico.

Así que ¡lo que **usted** haga para hacerse cargo de su salud realmente importa! A continuación, se citan algunas maneras en que podemos ayudarle a hacerse cargo de su salud:

### ¡Haga preguntas!

- Estamos aquí para ayudarle a comprender su salud.
- Hable con los miembros de su equipo si tiene **alguna** pregunta.

### Asista a una visita de grupo

- Aprenda cómo cuidar su salud con otros que tienen necesidades como las suyas.
- Siempre hay un proveedor de atención médica aquí para ayudarle. Y usted recibirá apoyo de otros que comparten sus inquietudes.

### Asista a una clase

- Nuestras clases educativas pueden enseñarle cómo manejar mejor su salud.
- Tenemos clases sobre diabetes, cómo cuidar su corazón, comer la dieta correcta para usted y más. Pregunte a su equipo de la clínica qué clases pueden ser las correctas para usted.

### Programe una visita de planificación de objetivos con el enfermero de su equipo

- Le ayudaremos a determinar qué desea usted cambiar de su salud.
- ¡Usted hará un plan que sea el correcto para usted para alcanzar sus objetivos!

### Aprenda en línea sobre su salud

- A continuación, figuran algunos sitios web fáciles de usar:
  - [www.healthfinder.gov](http://www.healthfinder.gov)
  - [www.health.gov](http://www.health.gov)
  - [www.nihseniorhealth.gov](http://www.nihseniorhealth.gov)



- También puede ir a la página de Información/Educación sobre salud en el sitio web de UNMH.
  - <http://hospitals.unm.edu/health/>

THE UNIVERSITY of NEW MEXICO

UNM Hospitals Health Sciences Center UNM Depts. A-Z People

UNM | HOSPITALS

Adult Inpatient Services Adult Outpatient Services Children's Services Behavioral Health Services Women's Services

Patient Guide / Visitors Info. Patient Financial Services Health Information / Education Language Services Contact Information  
About Us Maps and Parking How to Give Jobs For UNMH Employees

Health  
Outpatient Education  
Assess your Health

Initiatives:  
Nursing Research  
Shaken Baby Syndrome  
"The Lobo PawWash"

Online Resources:  
Links to Healthcare Websites

Healthcare Information and Resources

At the time of the creation of the World Health Organization (WHO), in 1948, health was defined as "a state of complete physical, mental, and social well-being and not merely the absence of disease or infirmity".

Haga clic aquí para buscar más información sobre clases y otros recursos para pacientes.

## ¿Desea ayudar a mejorar la clínica para usted y para otros pacientes?

Pregunte al administrador de su clínica sobre unirse a la Junta Asesora de Pacientes, de su clínica.

## Hable con sus proveedores de atención médica

La información de salud puede ser complicada y difícil de entender. Algunas veces hay mucho que recordar. ¿Qué puede hacer?

### Pregunte a su proveedor:

- ¿Puede repetir eso, por favor?
- ¿Podría explicarme esa palabra?
- ¿Puede hablar más despacio?

### Repita lo que escuchó decir a su proveedor. Intente esto:

Deseo asegurarme de que entendí. Esto es lo que le escuché decir:<sup>1</sup>

- Tengo \_\_\_\_\_.
- Usted quisiera que yo \_\_\_\_\_.
- Debo hacer esto porque \_\_\_\_\_.

### Tome notas y escriba sus preguntas aquí:

---

---

---

---

---

---

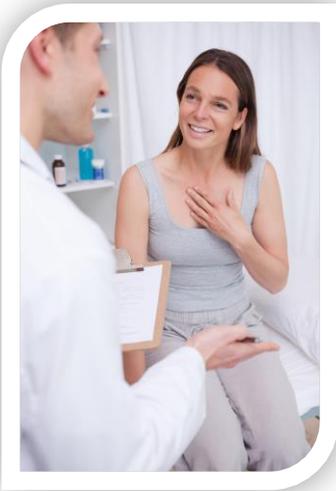
---

---

---

---

<sup>1</sup>Adaptado de Ask Me 3



## Qué debe hacer si usted está enfermo

### Si presenta alguna de estas condiciones:

- fiebre
- dolor de oído
- gripe o influenza
- dolor de garganta o tos
- vómitos o diarrea
- náusea o se siente indispuesto
- dolor leve de estómago
- lesiones o cortaduras leves
- salpullido sin fiebre
- dolor o ardor cuando orina



### Usted puede:

#### Llamar a su clínica de atención primaria

Su proveedor de atención primaria (PCP) es la persona correcta a quien usted debe consultar **primero** para la mayoría de los problemas de salud. Es posible que podamos atenderle el mismo día o al día siguiente. Si su problema es grave, su PCP puede pedirle que vaya a una clínica de atención urgente. Usted puede llamar al 505-994-7397 y pedir hablar con una enfermera acerca de cualquier problema de salud urgente.

O BIEN,

#### que vaya a una clínica de atención urgente

La clínica de atención urgente se utiliza cuando **usted necesita atención inmediata pero no es una emergencia**. La mayoría de clínicas de atención urgente atiende por las noches y los fines de semana. Es posible que una clínica de atención urgente esté más cerca y le tome menos tiempo que llegar a la Sala de Emergencias (ER) del hospital.

O BIEN,

#### Llame a TriageLogic para asesoramiento de enfermería 1-877-925-6877

Llame en cualquier momento **de día o de noche** y reciba el asesoramiento de un enfermero. El enfermero puede ayudarle a decidir si necesita consultar con un proveedor de atención primaria o si debe ir a una clínica de atención urgente o a la Sala de Emergencias.

## Su clínica de atención primaria para atención de rutina y en el mismo día

### **Family Practice Clinic UNM Sandoval Regional Medical Center**

3001 Broadmoor Blvd NE (505) 994-7397

De lunes a viernes 8:00 am -7:00 pm

## Adult Urgent Care

### **La atención urgente para adultos puede ser la correcta para usted si:**

- necesita atención médica inmediata, pero su clínica habitual está cerrada,
- no puede hacer una cita cuando la necesita,
- tiene un problema de salud que *no* es de vida o muerte.

### **Cuándo ir a una clínica de atención urgente**

Si usted es adulto mayor de 18 años de edad, venga a la clínica de atención urgente cuando **no** pueda ir a su clínica usual. Pero venga **solo** si su problema **no** es una emergencia de vida o muerte.

A continuación figuran algunos de los problemas que tratamos en la Clínica de Atención Urgente:

- gripe e influenza, conjuntivitis, dolor de garganta y tos, dolor de oído y dolor de muelas
- picaduras de insectos, salpullido, fiebre del heno y ataques leves de asma
- cortaduras y quemaduras menores, dolor de espalda y esguinces
- malestar estomacal
- dolor o problemas para orinar
- uñas encarnadas
- algunas ETS (enfermedades de transmisión sexual)

### **Cuándo No utilizar la atención urgente**

La atención urgente es para tratar problemas menores que no pueden esperar. Consulte con su proveedor de atención médica usual:

- enfermedades de largo plazo
- problemas de salud mental
- chequeos y exámenes regulares
- inyecciones

## Qué debe hacer si su hijo está enfermo

### Si su hijo presenta alguna de estas condiciones:

- fiebre o dolor de cuerpo
- dolor de oído
- gripe o influenza
- dolor de garganta o tos
- vómitos o heces muy líquidas (diarrea)
- tiene malestar estomacal
- dolor leve de estómago
- lesiones o cortaduras leves
- salpullido sin fiebre
- dolor o ardor cuando orina



### Usted puede:

#### Llamar a su clínica de atención primaria

Su proveedor de atención primaria (PCP) es la persona correcta a quien debe consultar **primero** para la mayoría de los problemas de salud. Es posible que podamos atender a su hijo el mismo día o al día siguiente. Si el problema de su hijo es grave, su PCP puede pedirle que vaya a una clínica de atención urgente. Usted puede llamar al 505-994-7397 y pedir hablar con una enfermera acerca de cualquier problema de salud urgente.

O BIEN,

#### Que vaya a una clínica de atención urgente

La clínica de atención urgente se utiliza cuando **su hijo necesita atención inmediata pero no es una emergencia**. La mayoría de clínicas de atención urgente atiende por las noches y los fines de semana. Es posible que una clínica de atención urgente esté más cerca y le tome menos tiempo que llegar a la sala de emergencias (ER) del hospital.

O BIEN,

#### Llame a TriageLogic para asesoramiento de enfermería 1-877-925-6877

Llame en cualquier momento **de día o de noche** y reciba el asesoramiento de un enfermero. El enfermero puede ayudarle a decidir si necesita consultar con un proveedor de atención primaria o si debe ir a una clínica de atención urgente o a la Sala de Emergencias.

## Clínicas de atención pediátrica de rutina y en el mismo día

### **Family Practice Clinic UNM Sandoval Regional Medical Center**

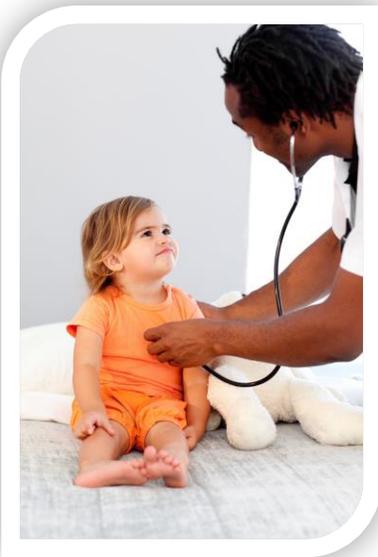
3001 Broadmoor Blvd NE (505) 994-7397

Lunes a viernes 8:00 am -7:00 pm

### Otras Clínicas (Si no le pueden programar una cita en la clínica de práctica familiar [Family Practice Clinic])

#### **Llame para hacer una cita.**

- **Carrie Tingley Hospital: Pediatric Primary Care**  
1127 University Blvd. NE (505) 272-4511  
**Los horarios pueden variar.**
- **Pediatric Clinic: Primary and Urgent Care**  
2211 Lomas Blvd. NE (University Hospital) (505) 272-2345, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 7:30 p. m., sábados de 9:00 a. m. a 2:00 p. m.  
**Se atienden pacientes sin previa cita.**
- **Young Children's Health Center**  
306 San Pablo SE  
(505) 272-9242  
De lunes a viernes de 8:00 a. m. a 7:00 p. m.  
excepto de 1:00 p. m. a 7:00 p. m. el 1.<sup>er</sup> jueves del mes.  
Viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.  
Sábados de 9:00 a. m. a 2:00 p. m.



## Sala de Emergencias

**Si usted o su hijo tiene cualquiera de estas condiciones, llame al 911 o diríjase a la Sala de Emergencias:**

- dolor en el pecho
- una lesión muy grave
- sospecha de huesos rotos
- hemorragia que no para
- le cuesta mucho respirar
- Síntomas de derrame cerebral:
  - dolor de cabeza muy fuerte que aparece repentinamente “el peor dolor de cabeza de mi vida”
  - confusión
  - adormecimiento y hormigueo en una parte de su cuerpo
  - no puede mover una parte de su cuerpo
  - no puede hablar, sonreír o mover su rostro
- o si le cuesta mucho trabajo despertar a su hijo**



### **Sala de Emergencias para Adultos y Sala de Emergencias Pediátricas**

#### **UNM Sandoval Regional Medical Center**

3001 Broadmoor Blvd. NE

(505) 994-7000

Abiertas las 24 horas,  
los 7 días de la semana

No se necesita cita.

#### **University Hospital**

2211 Lomas Blvd NE

(505) 272-2411

Abiertas las 24 horas,  
los 7 días de la semana

No se necesita cita.

## Llame a TriageLogic para Asesoramiento de Enfermería

Llame en cualquier momento **de día o de noche** y reciba el asesoramiento de un enfermero. El enfermero puede ayudarle a decidir si necesita consultar con un proveedor de atención primaria o si debe ir a la Clínica de Atención Urgente o a la Sala de Emergencias.

### 1-877-925-6877 (sin costo)

Servicio de transmisión para sordos TTY: 1-800-659-8331

- ¿Usted o un ser querido está enfermo o lesionado?
- ¿Se pregunta si necesita asistencia médica?
- ¿Necesita ayuda para buscar un médico o una clínica?

¡Llámenos! Puede hablar con el enfermero titulado y obtener respuestas. También podemos ayudarle a:

- saber qué hacer con sus síntomas en este momento
- obtener una remisión para consultar con un médico o especialista si lo necesita

Le enviaremos por fax la información de seguimiento a su médico o clínica. Nuestros enfermeros titulados tienen licencia y se encuentran en NM.

**Llame las 24 horas del día, los 365 días del año**



## Sus derechos como paciente

### **Usted tiene el derecho a que se le trate de esta manera**

Hay muchas cosas que debemos hacer cuando usted viene a nosotros en busca de atención médica.

### **Estas son las cosas que NOSOTROS debemos hacer:**

- Tratarle con dignidad y respeto. También debemos brindarle seguridad y protegerle contra cualquier daño.
- Brindarle privacidad durante su atención.
- Preguntarle si tiene dolor. Si es así, también debemos indicarle sus opciones para darle tratamiento.
- Si es necesario, evitar que mueva su cuerpo para preservar su seguridad. Para esto, es posible que usemos sujetadores.
- Mantener la privacidad de su registro médico e información de salud. Solo podemos compartir su información para fines de tratamiento, facturación, asuntos hospitalarios o cuando la ley indique que debemos hacerlo.

### **Usted tiene estos derechos con relación a idioma, cultura, religión, género, discapacidad y raza**

- Debemos brindarle la atención médica que usted necesita. No podemos tratarle de diferente manera debido a su raza, credo, edad, color o discapacidad. Debemos tratarle de la misma manera independientemente de sus creencias, país de origen, género, identidad de género, orientación sexual, religión o estado civil. Además, debemos tratarle de la misma manera sin que importe quién paga su atención.
- Debemos ofrecerle un intérprete si no entiende o no habla inglés. Al programar su cita, por favor, infórmenos si necesita un intérprete para que podamos tener a alguien disponible.
- Puede solicitar ayuda si tiene problemas con su vista o su audición.
- Puede expresar sus creencias religiosas y culturales. Usted puede hacerlo siempre que no dañe a otras personas ni interfiera en los derechos o la atención médica de los demás.

## **Usted tiene derecho a esta información**

- Puede solicitarnos que le informemos a un familiar, su médico o alguien más cuando sea ingresado en el hospital. Si usted nos lo solicita, debemos informarle a alguien.
- Usted tiene derecho a saber quiénes conforman su equipo de atención médica.
- Usted tiene derecho a saber lo que pensamos que no anda bien respecto de su salud. También tiene derecho a conocer sus opciones de tratamiento. Esto incluye conocer los riesgos, beneficios y resultados que puede esperar.
- Puede solicitar un segundo médico para conocer su punto de vista. Esto se denomina una “segunda opinión”.
- Usted tiene derecho a conocer cualquier atención que pueda recibir al irse a casa.
- Usted tiene derecho a consultar su expediente médico y a obtener copias.
- Usted tiene derecho a saber por qué lo trasladamos a un hospital diferente con un nuevo médico. También tiene el derecho a saber qué atención puede esperar recibir allí.

## **Además...**

- Debemos explicarle su factura y nuestros servicios si lo solicita.
- Puede obtener una copia de esta Declaración de Derechos y Responsabilidades del paciente.

## **Usted tiene derecho a decidir sobre estos asuntos**

- Usted decide quién le puede visitar en el hospital, conforme a las reglas del hospital.
- Usted decide sobre su atención junto con su equipo de atención médica.
- Usted puede decir “no” a la atención, siempre que la ley lo permita.
- Usted decide quién puede tomar decisiones sobre su atención si usted no puede decidir ni hablar por sí mismo.
- Usted puede firmar una “instrucción médica anticipada”, en la cual usted le indica a sus médicos qué atención desea en caso de que esté por morir y no le sea posible indicarles en ese momento.
- Puede decidir si desea participar en un estudio de investigación. Puede elegir si ayuda o no a evaluar una nueva clase de atención.

## **Usted tiene derecho a preguntar qué hacemos y a presentar un reclamo**

Si considera que hemos hecho algo mal o injusto, o tiene un reclamo acerca de su atención, puede presentar un reclamo. A esto se le denomina “queja”. Puede hacer cualquiera de las siguientes cosas:

- Hablar con la enfermera a cargo, el director del departamento o su médico.
- Llamar al Coordinador de Asistencia al paciente al 994-7393.
- Solicitar hablar con alguien del Comité de Ética.
- Llamar al Departamento de Salud de NM al 1-800-752-8649.
- Llamar a la Comisión Conjunta al 1-800-994-6610.

También puede escribir al:

NM Department of Health  
Division of Health Improvement  
Incident Management  
P.O. Box 26110  
Santa Fe, NM 87502-6110



## Sus responsabilidades como paciente

Hay cosas que debemos hacer como los encargados de su cuidado. Pero también hay cosas que usted debe hacer como paciente.

### Estas son las cosas que USTED debe hacer:

1. Proporcionar los datos correctos y completos a su equipo de atención médica.
2. Decirle a su médico acerca de cualquier cambio en su salud.
3. Preguntar cuando no entienda lo que su médico o enfermera le dicen.
4. Firmar un formulario de consentimiento para su atención, excepto en caso de emergencias.
5. Seguir su plan de atención. Si **no puede** seguirlo, indíquelo a su médico o enfermera el motivo.
6. Cancelar las citas a las que **no pueda** asistir.
7. Seguir las reglas del hospital.
8. Asegurarse de que alguien pague sus facturas.
9. Decirnos lo que piensa y sus inquietudes de una manera útil. Informárselo a las personas correctas. Esto significa a su médico, su enfermera o al Coordinador de Asistencia al paciente.
10. Tratar con respeto a otros pacientes, personal del hospital y las pertenencias de otras personas.

SRMC **no** trata de manera diferente a las personas debido a su raza, color, país de origen, discapacidad o edad. Esto incluye cuando usted:

- es ingresado en el hospital
- recibe tratamiento en el hospital
- participa en programas o servicios
- solicita o tiene un empleo aquí.

Si tiene alguna pregunta, inquietud o quiere conocer más sobre esta política, comuníquese con:

Defensor del paciente de SRMC

(505) 994-7393

TDD/Retransmisión del Estado 1-800-659-1779



## Números de teléfono importantes

**(505) 994-7397**

UNM Sandoval Regional Medical Center Family  
Medicine (Medicina familiar)

8:00am – 7:00pm, de lunes a viernes

**1-877-925-6877**

(TTY: 1-800-659-8331)

TriageLogic para asesoramiento de enfermería

Puede llamar cualquier día a cualquier hora

**(505) 994-7000**

Sala de emergencia para adultos y sala de  
emergencia para niños

UNM Centro Medico Regional Sandoval  
(Sandoval Regional Medical Center)

¿Por qué usamos la palabra “hogar”? Porque:

- Queremos que usted se sienta seguro, bienvenido y cómodo.
- Queremos convertirnos en un lugar en el que usted pueda confiar que las historias, los hechos y los sentimientos que comparte con nosotros nos ayudan a comprender su salud, y que son privados.
- Queremos que se sienta parte de nuestro equipo médico.

