

Guía para la atención médica en residencias para ancianos



PREGUNTAS IMPORTANTES QUE LOS RESIDENTES
Y LAS FAMILIAS SUELEN HACER



DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA DE MASSACHUSETTS

Acercas de esta guía



A medida que usted y su familia se integren a la comunidad de un hogar de ancianos, lo más probable es que tengan preguntas acerca de todo: desde cómo manejar las rutinas diarias hasta cómo seguir participando en actividades e intereses de toda la vida. Más adelante, es posible que surjan problemas difíciles de prever y abordar para los residentes, las familias y el personal del hogar de ancianos. Este folleto tiene la finalidad de dar información, consejos y recursos para responder a algunas de esas preguntas. Fue creado por el DPH (*Department of Public Health*) en colaboración con la Oficina Ejecutiva de Massachusetts para los Asuntos de los Ancianos (*Massachusetts Executive Office of Elder Affairs*), la Asociación de Massachusetts para el Cuidado de los Ancianos (*Massachusetts Senior Care Association*), *Leading Age Massachusetts*, abogados de los residentes de hogares de ancianos, abogados y legisladores.

En este folleto, el término “familia” se refiere a los miembros de la familia, los agentes de la atención médica o los representantes legales.

Preguntas frecuentes



¿Con quién debo ponerme en contacto si tengo preguntas o inquietudes acerca de mi atención?

Si tiene alguna inquietud acerca de su atención médica o la de un familiar, en primer lugar intente hablar directamente con el **personal del hogar de ancianos**. Hable con un miembro del personal en quien confíe y con quien pueda comunicarse fácilmente, alguien como una enfermera de guardia o un trabajador social.

También puede examinar sus preguntas o inquietudes con el **administrador del hogar, el director de enfermería, el director médico, o su médico personal**. En este folleto encontrará una lista de contactos de su hogar de ancianos.

Muchos hogares de ancianos tienen la norma de reunirse con los residentes y las familias poco después de su admisión, ya que quizá sea más fácil que surjan preguntas después de haber tenido tiempo de adaptarse al hogar de ancianos. Además, se invita a los residentes y sus familias a asistir regularmente a las **reuniones de planificación de la atención** con el personal cada 3 o 4 meses. Sin embargo, usted puede solicitar en cualquier momento una reunión para planear cuidados médicos.

Si después de hablar con el personal del hogar de ancianos, sus preguntas o inquietudes no se resuelven satisfactoriamente, póngase en contacto con el **Defensor** asignado a su hogar de ancianos por la Oficina Ejecutiva de Massachusetts para los Asuntos de los Ancianos. El Defensor, que por lo general es un voluntario, ayuda a resolver problemas entre los hogares de ancianos y los residentes y sus familias. En este folleto encontrará el

Preguntas frecuentes

nombre y el número de teléfono del Defensor asignado a su hogar de ancianos.

Por último, si tiene algún problema, puede dirigirse al **Departamento de Salud Pública de Massachusetts**, que controla la calidad y la seguridad de los cuidados proporcionados en los hogares de ancianos. Puede comunicarse con el DPH al 1-800-462-5540, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.



¿Quién puede recibir información y tomar decisiones acerca de mí?

Usted está a cargo de sus propios cuidados mientras esté en el hogar de ancianos, a menos que un médico o un tribunal hayan determinado que usted no puede tomar decisiones sobre su atención médica o no puede comunicarlas. Pueden participar sus amigos o sus familiares, pero sólo si usted está de acuerdo en que reciban información médica confidencial y en que participen en las reuniones de planificación de la atención médica.



¿Qué pasa si no puedo tomar decisiones por mí mismo?

Si usted no puede tomar decisiones sobre el cuidado de su salud o no puede comunicarlas, otra persona tendrá que tomar estas decisiones en su nombre, aunque usted siga participando en la medida de lo posible.

Como residente de un hogar de ancianos, es muy importante que complete un sencillo documento legal llamado “poder de cuidados de salud” (*health care proxy*). En este documento, usted nombrará a alguien que conoce y en

Preguntas frecuentes

quien confía (un miembro de la familia o un amigo) para que tome decisiones sobre su atención médica por usted, en caso de que usted no pueda hacerlo. A esta persona se le llama apoderado para decisiones médicas. Las personas que padecen de ciertas enfermedades a veces pueden tomar decisiones y otras no. Mientras pueda tomar sus decisiones sobre su atención médica y comunicarlas, usted estará a cargo de sus propios cuidados. Si su médico o su enfermera especializada determinan que usted no puede tomar o comunicar sus decisiones sobre el cuidado de su salud, su apoderado para decisiones médicas actuará en su nombre.

También se le invita a tener un documento legal llamado “directivas anticipadas”, que permitirá que los miembros de la familia y el hogar de ancianos conozcan sus preferencias de cuidados al final de la vida.

Encontrará información sobre el documento de directivas anticipadas en su paquete de admisión. Examine estas directivas anticipadas con su médico, enfermera especializada o trabajador social.



¿Cuándo se debe notificar a mi familia, o a mí, acerca de los cambios en mi estado de salud o en mi atención médica?

Los residentes o sus familias deberán ser notificados inmediatamente si:

- Ocurre un accidente que causa una lesión que podría requerir intervención médica;
- Hay un cambio significativo en el estado físico, mental o psicosocial del residente; o
- Es necesario hacer cambios significativos en el tratamiento, incluso en los medicamentos.

Preguntas frecuentes

Si ha completado un poder de cuidados de salud, la persona que usted haya designado como su apoderado para decisiones médicas será informada primero. En otros casos, los residentes o las familias suelen identificar a un miembro de la familia para que reciba esta información.



¿Qué pasa si me tienen que llevar al hospital?

Es posible que tenga que ser hospitalizado si presenta un estado médico que no se pueda manejar en el hogar de ancianos. En estas situaciones, el hogar de ancianos le informará a usted y a su familia que se recomiendan los cuidados de un hospital; les explicará las posibles alternativas a la hospitalización y hará los arreglos para el transporte en ambulancia al hospital, si fuera necesario. En situaciones de emergencia, se podría notificar a familiar después de que lo hayan trasladado a un hospital.

Si usted necesita atención médica en un hospital, hay normas de “reserva de camas” sobre el tiempo que se puede reservar su cama en el hogar de ancianos mientras usted esté en el hospital. El convenio de admisión a su hogar de ancianos contiene información sobre sus normas de “reserva de camas”. Si tiene preguntas acerca de esas normas, pregúntele al trabajador social de su hogar de ancianos.



¿Qué pasa si el hogar de ancianos me quiere transferir a otra unidad o centro?

En ciertas circunstancias, el hogar de ancianos podría transferir a un residente a otra habitación o unidad para satisfacer sus necesidades de salud o de seguridad de mejor manera. El hogar de ancianos debe conversar sobre esto de antemano con usted o con un miembro de la familia, a menos que la situación represente un riesgo inmediato para la salud o la seguridad.

Preguntas frecuentes

A veces, un hogar de ancianos podría verse en la necesidad de transferir a un residente a otro centro o darlo de baja de sus instalaciones. Las leyes estatales y federales enumeran razones admisibles para la transferencia o la baja:

- Sus necesidades médicas no se pueden satisfacer en ese lugar.
- Usted ya no necesita los cuidados de un hogar de ancianos.
- Usted pone en peligro la salud o la seguridad de otras personas.
- No se ha recibido pago después de un aviso razonable y apropiado.
- El hogar de ancianos se cierra.

En cada caso, el hogar de ancianos está obligado a proporcionarle al residente un aviso por escrito dentro de un plazo de 30 días, por lo menos, antes de la transferencia propuesta, salvo cuando la persona haya estado en el hogar de ancianos menos de 30 días. El aviso por escrito debe especificar:

- Las razones de la transferencia;
- La fecha efectiva de la transferencia;
- El lugar al que será transferido;
- Cómo apelar la transferencia ante las dependencias gubernamentales;
- El nombre, dirección y número de teléfono de la oficina local de servicios jurídicos.

Si va a presentar un recurso de apelación, debe hacerlo dentro de los 30 días siguientes a la recepción del aviso de transferencia.

Preguntas frecuentes



¿Qué pasa si quiero un nuevo compañero de cuarto?

Los hogares de ancianos se esfuerzan para encontrar compañeros de cuarto afines. Sin embargo, si no se siente cómodo con su compañero de cuarto, debe decírselo de inmediato al personal del hogar de ancianos. A menos que el hogar de ancianos esté lleno, las solicitudes de los residentes para mudarse por lo general se pueden resolver. En cambio, si el hogar de ancianos le cambia a su compañero, el reglamento del Procurador General exige que usted reciba un aviso con 48 horas de anticipación, salvo en situaciones de emergencia.



¿Qué puedo hacer si tengo preguntas sobre los medicamentos (entre ellos, los antipsicóticos), por ejemplo: ¿Para qué se usa este medicamento? ¿Qué síntomas debería mejorar? ¿Cuáles son los posibles efectos secundarios?*

Salvo en emergencias, la medicación se administra sólo con el consentimiento de usted o el de su apoderado para decisiones médicas o representante legal. Puede pedir información sobre sus medicamentos a la enfermera, el médico o la enfermera especializada. Cuando se usan apropiadamente, los medicamentos pueden promover el bienestar del residente. Pero si se usan de manera incorrecta pueden comprometer su bienestar.

Algunos expertos recomiendan intentar alternativas sin medicación antes de considerar el uso de medicamentos antipsicóticos.

*Fuente: www.nhqualitycampaign.org/files/AntipsychotFctsheetFINAL%20508%20Compliant%2003.18.13.pdf

Preguntas frecuentes

Es importante saber que el residente siempre tiene derecho a rechazar los medicamentos antipsicóticos u otros tratamientos.

Si le piden que apruebe un tratamiento con un medicamento antipsicótico, ya sea para usted o un familiar, puede hacerle preguntas como las siguientes a la enfermera, el médico o la enfermera especializada:

- ¿Trató de identificar el equipo las causas del comportamiento antes de recomendar medicamentos para tratarlo?
- ¿Intentó el equipo alternativas sin medicación (como cambios en los horarios del sueño, las comidas, las actividades o la forma en que el personal interactúa con el residente)?
- ¿Cómo se vigilará este medicamento y, de ser posible, se reducirá?



¿Qué ocurre si tengo dificultades para comer o beber?

El hogar de ancianos brinda ayuda a los residentes que tienen dificultades para comer o beber. Esta ayuda podría consistir en auxiliares de enfermería o terapeutas del lenguaje u ocupacionales que trabajan con un residente, o podría incluir el suministro de dispositivos o aparatos auxiliares especiales.

Preguntas frecuentes



¿A quién le puedo preguntar sobre terapia física?

Si la terapia física puede mejorar su estado, se le proporcionará por indicación médica. Si actualmente no recibe servicios de terapia física y piensa que podrían beneficiarle, hable con su enfermera o trabajador social. Si no necesita terapia física, se le podría proporcionar otro tipo de cuidado para ayudarle a mantener su salud, como un programa para caminar.



¿Cómo puedo tener el control de mis artículos personales?

Hable con la enfermera o con un trabajador social que podrán ayudarle a localizar sus pertenencias. A veces es útil pedirles a los miembros del personal que hablen con los trabajadores de la lavandería sobre prendas que usted no encuentre. Usted también tiene derecho a un área segura que se pueda cerrar con llave para sus objetos de valor.



¿Quién puede ver mi historia clínica?

Usted o su representante legal (o su agente de atención médica, si es el caso) pueden ver su historia clínica. Por lo general, con una solicitud verbal o escrita, el acceso se concede dentro de un plazo de 24 horas.

Preguntas frecuentes

Todos estos son buenos temas para comentarlos cuando se reúna con el personal del hogar de ancianos. Además, las dependencias y organizaciones enumeradas al final de este folleto pueden ayudarle a encontrar los reglamentos estatales y federales apropiados en relación con estas y otras preguntas que tenga.

Todos los reglamentos estatales y federales para los hogares de ancianos se pueden encontrar en: **www.mass.gov/dph/dhcq**

Si necesita más ayuda, llame a la División de Calidad de la Atención Médica del Departamento de Salud Pública al **(617) 753-8100**.

Lista de verificación para el consumidor

A continuación se presentan los documentos y reglamentos que usted debe conocer como residente de un hogar de ancianos o familiar de un residente. Si aún no ha recibido estos materiales, puede solicitar una copia en el hogar de ancianos o dirigirse a una de las dependencias u organizaciones que se enumeran al final de este folleto.

☐ **Convenio de admisión**

Los hogares de ancianos les piden a los consumidores que firmen un convenio de admisión que establece los derechos y responsabilidades del hogar de ancianos, así como los derechos y responsabilidades de los residentes y sus familiares. Ya que es un documento con valor jurídico, se les recomienda a los consumidores que le pidan a un representante legal que revise el convenio antes de firmarlo.

☐ **Folleto de derechos de los residentes**

Este folleto, disponible en el Departamento de Salud Pública resume los derechos de un residente de un hogar de ancianos. A los hogares de ancianos se les exige que protejan y fomenten los derechos de todos los residentes. La versión actual de este folleto se puede encontrar en: www.mass.gov/eohhs/docs/dph/quality/hcq-circular-letters/dhcq-nursing-home-brochure.pdf

☐ **Reglamentos del Procurador General para la protección del consumidor**

Estos reglamentos, que usted debe recibir en el momento de la admisión, protegen a los consumidores explicando en términos generales los requisitos relacionados con prácticas o actos injustos o engañosos, el acceso sin discriminación a cuidados de calidad, convenios de admisión, cargos, privacidad y otros derechos personales, pertenencias y fondos personales, información y tratamiento médico, y bajas y transferencias.

Lista de verificación para el consumidor

☐ Derechos del consejo familiar

El Consejo familiar es administrado por la familia, los amigos, o los representantes elegidos y los defensores de todos los residentes de un hogar de ancianos. El centro debe considerar las opiniones y actuar según las quejas y recomendaciones del Consejo acerca de las normas propuestas y las decisiones operativas que afecten el cuidado de los residentes y su calidad de vida. Los reglamentos federales y estatales apoyan los Consejos familiares independientes. En el momento de la admisión, usted debe ser notificado de que un miembro de su familia (o su representante) tiene derecho a formar un Consejo familiar. Si ya existe un Consejo familiar independiente, usted debe recibir también información de contacto y la fecha, hora y lugar de la reunión, en el momento de la admisión. Si no existe un Consejo familiar, el Defensor para el hogar de ancianos o los Abogados por una Reforma a los Hogares de Ancianos de Massachusetts (*Massachusetts Advocates for Nursing Home Reform*) pueden ayudarle a iniciar un Consejo familiar independiente.

☐ Derechos de visita

Es responsabilidad del hogar de ancianos proteger y promover su derecho a tener visitantes y acceso a las personas las 24 horas del día. Usted también tiene derecho a negar o revocar su consentimiento en cualquier momento. Su familia inmediata, su médico y algunos funcionarios no están sujetos a las limitaciones de las horas de visita ni a otras restricciones no impuestas por usted, a menos que sea necesario para proteger su seguridad o la de otros residentes. Una persona o representante de una dependencia que proporcione servicios de salud, sociales, jurídicos o de otro tipo tiene “acceso razonable”, lo que significa que el hogar de ancianos puede establecer directrices sobre las circunstancias de la visita, tales como el lugar. Todas las demás personas están sujetas a “restricciones razonables” impuestas por el centro para proteger la seguridad de todos sus residentes. Si el centro impone restricciones, el residente y el visitante deben ser informados de las razones, y del cambio que sea necesario para levantarlas. Si cree que el hogar de ancianos ha violado su acceso o sus derechos de visita, comuníquese con el Defensor o con el DPH.

Lista de verificación para el consumidor

☐ Exámenes de salud

Los reglamentos federales y estatales estipulan que los centros de atención médica a largo plazo les proporcionen a todos los residentes los cuidados y servicios necesarios para lograr o mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y psicosocial. El Departamento de Salud Pública ha elaborado directrices clínicas para la realización de exámenes preventivos para los residentes de centros de atención médica a largo plazo. Estas directrices incluyen, pero no se limitan a exámenes físicos, servicios de prevención, restauración y servicios dentales de emergencia, exámenes de detección de cáncer (incluso oral), evaluaciones de la vista y del oído, y vacunas. La lista completa de directrices para el mantenimiento de la atención médica a largo plazo se pueden encontrar en: www.mass.gov/eohhs/gov/departments/dph/programs/hcq/health-care-quality/healthcare-quality/health-care-facilities/long-term-care (Vea la Circular N.º. 11-01-543 y anexos). Si un residente no puede pagar servicios dentales necesarios, el centro debe ayudarlo a encontrar fuentes alternativas de financiamiento o servicios alternativos de atención odontológica.

☐ Formulario de poder de cuidados de salud

Se les recomienda a todos los residentes de hogares de ancianos que llenen un formulario de poder de cuidados de salud en el que designen a una persona (un familiar o un amigo) que actúe en su nombre, si usted ya no puede tomar decisiones de atención médica o no puede comunicarlas. El hogar de ancianos puede darle una copia del formulario y las instrucciones para llenarlo. Es importante que usted le entregue al hogar de ancianos una copia de su formulario ya completado.

☐ Formulario de directivas anticipadas

Se recomienda que todos los residentes completen un formulario de directivas anticipadas para documentar sus deseos para el final de la vida en caso de que tengan una enfermedad terminal y no puedan comunicarse. Para obtener más información o una copia del formulario de directivas anticipadas de

Lista de verificación para el consumidor

Massachusetts, visite el sitio en Internet de *Caring Connections*, www.caringinfo.org, de la Organización Nacional de Hospicios y Cuidados Paliativos. Es importante que usted le entregue al hogar de ancianos una copia de cualquier documento de directivas anticipadas.

Requerimientos de privacidad

La Ley de Responsabilidad y Portabilidad de los Seguro de Salud (HIPAA, por sus siglas en inglés) protege la privacidad y confidencialidad de la información médica personal. Por lo general, a los hogares de ancianos se les prohíbe divulgar información personal de la salud, salvo para proporcionar tratamiento y servicios de atención médica, facturación y recepción del pago de las aseguradoras, para mejorar la calidad de la atención o con fines de capacitación del personal. Para obtener más información sobre HIPAA, visite la página de Internet sobre la privacidad de la información de salud del Departamento de Salud y Servicios Humanos: www.hhs.gov/ocr/privacy.

Recursos

El contenido de este folleto es solo para fines informativos y no fue creado con la intención de sustituir el asesoramiento jurídico.

**Departamento de Salud Pública de Massachusetts
(Massachusetts Department of Public Health)**

**División de Calidad de la Atención Médica
(Division of Health Care Quality)**

67 Forest Street • Marlborough, MA 01752

617-753-8000 or 1-800-462-5540

www.mass.gov/dph

**Asociación de Massachusetts para el
Cuidado de los Ancianos
(Massachusetts Senior Care Association)**

2310 Washington Street Suite 300
Newton Lower Falls, MA 02462

617-558-0202 o 1-800-CARE-FOR

www.maseniorcare.org

**Oficina Ejecutiva de Massachusetts para los
Asuntos de los Ancianos**

(MA Executive Office of Elder Affairs)

**Programa del Defensor para la Atención
Médica a Largo Plazo**

(Long Term Care Ombudsman Program)

One Ashburton Place • Boston, MA 02108

617-727-7750 o 1-800-243-4636

www.mass.gov/elders

Leading Age Massachusetts

246 Walnut Street Suite 203

Newton, MA 02460

617-244-2999

www.leadingagemass.org

**Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios
Humanos de Massachusetts**

**(MA Executive Office of Health and
Human Services)**

División de Asistencia Médica

One Ashburton Place, 11.º piso • Boston, MA 02108

617-573-1770

www.mass.gov/masshealth

**Oficina del Procurador General
(Office of the Attorney General)**

**División de Protección al Consumidor
(Consumer Protection Division)**

One Ashburton Place • Boston, MA 02108

617-727-2200

www.mass.gov/ago

**Abogados por una Reforma a los Hogares de
Ancianos de Massachusetts**

**(Massachusetts Advocates for
Nursing Home Reform)**

PO Box 560224 • Medford, MA 02156

1-800-988-4450

www.manhr.org

