



Patient Education

Servicio de atención para pacientes

Para entender la atención de salud en America

Una introducción para los pacientes inmigrantes

El sistema del cuidado de salud en los Estados Unidos es complejo. Algunas partes del sistema son diferentes en cada estado. Este folleto provee información para ayudarle a entender el sistema de cuidado de salud en los Estados Unidos y en el Centro Médico de la Universidad de Washington (UWMC).

Aprenda cómo funciona el sistema de salud para que usted obtenga una buena atención y evite frustraciones, y así comparta esta información con su familia y amigos.

El equipo de atención a su salud en América

Conocer y entender a los doctores, enfermeras y otros empleados le ayudará a entender mejor el sistema de salud.

El personal de atención médica en los Estados Unidos está acostumbrado a trabajar con pacientes que recién conocen.

Para evitar errores, todos los empleados preguntan a los pacientes su nombre. Los empleados tratan a los pacientes igual, no importa su estatus social. Esto puede ser difícil si usted viene de un lugar donde todos le conocen y le saludan por su nombre, y le preguntan acerca de su familia y su vida.

El personal de atención médica intentará hacerle sentir cómodo siendo amigable y no tan formal, por ejemplo, la enfermera puede llamarle por su primer nombre. El doctor puede apoyarse en el escritorio en lugar de sentarse en la silla. La recepcionista puede conversarle mientras hace una cita.

Usted puede sentir que el personal del hospital no esta siendo respetuoso, pero esa no es la intención.

Por ley, el personal de atención médica debe decirle cuál es el problema con su salud y cuales son sus opciones de tratamiento. Usted puede sentir que le están hablando muy directamente acerca de sus problemas de salud. Ellos están más preocupados de asegurarse que usted entienda exactamente cuál es su problema de salud en lugar de proteger sus sentimientos.



Usted puede sorprenderse que su personal de atención médica sea tan directo. Puede sentirse insultado si su doctor o enfermera le dice que cambie su estilo de vida para mejorar su salud. Puede sentirse asustado si su personal de atención médica le dice que usted está enfermo mentalmente. Trate de enfocarse en la información que recibe y de no molestarle con su doctor.

Regalos

En algunos países, es costumbre, o más aún requerido, que los pacientes le den regalos a sus doctores y otro personal de atención. En los Estados Unidos, el personal de atención médica no está autorizado a aceptar regalos ya sea efectivo, objetos de valor o servicios. Sus doctores y otro personal de atención sabrán que usted aprecia sus servicios si simplemente les dice que están haciendo un buen trabajo por usted.

Privacidad

Su privacidad es importante. En los Estados Unidos, **solamente** usted puede obtener información acerca de su cuidado médico. Lo que usted le pregunta a su doctor, lo que le dice a su doctor, y lo que su doctor le dice a usted está protegido. Nadie en su familia o en su comunidad puede saber nada acerca de su cuidado a menos que usted le de permiso al personal de atención médica para decirle a ciertas personas información acerca de su salud y el cuidado que recibe.

Si usted quiere que ciertas personas estén incluidas en las conversaciones acerca de su cuidado, preséntelas a su doctor. Dígale a su doctor qué es lo que quiere que sus familiares y otras personas sepan. Esto debe ser anotado en su expediente médico.



Tomar decisiones acerca del cuidado de su salud

Hable con sus doctores y otro personal de atención médica acerca de cuáles son sus metas en su cuidado de salud. Piense en estas preguntas:

- En qué quiere que ellos le ayuden?
- Qué tanto se compromete usted a mejorarse o mantenerse saludable?
- Qué clase de información necesita usted?
- Cómo prefiere recibir la información y las instrucciones?
- Cómo encaja su plan de tratamiento con sus creencias personales y estilo de vida?

Usted estará involucrado en la toma de decisiones acerca de su salud. El personal de atención de su salud diagnosticará y sugerirá opciones de tratamiento. Pero, usted debe decidir qué tratamiento desea. Tome atención a los detalles, haga preguntas si hay algo que no entienda. Dígale a su doctor cualquier preocupación que tenga, y luego decida por un plan que funcione mejor para usted.

Usted puede estar acostumbrado a que su doctor decida su tratamiento. En America, se espera que usted tome las decisiones, con la información que su doctor le dé. El doctor le va a pedir que escoja. Esto no significa, que este doctor no sea bueno. En el sistema de salud de los Estados Unidos, si usted no participa, su doctor puede pensar que usted no esta interesado en su salud.

Usted puede sentirse frustrado que tiene que tomar decisiones cuando no se siente bien. Pero, el plan de tratamiento es para usted, por eso es importante que decida lo que va a ser mejor para usted.

Temas legales

Niños

En la mayoría de los casos en los Estados Unidos, cualquier persona menor de 18 años debe tener un padre de familia o tutor legal para recibir atención médica. Sus niños no pueden ir al doctor o al dentista sin usted.

Pero, cualquier persona mayor de 12 años en el estado de Washington puede buscar asistencia de salud por ella misma para actividad sexual, embarazo, o abuso de drogas o alcohol.

Directivas anticipadas para atención a la salud

Se le recomienda llenar las instrucciones anticipadas para atención a su salud. Este documento es una serie de instrucciones que usted escribe y le indica a sus doctores qué clase de cuidado quiere usted si en algún momento usted está muy enfermo y no puede decidir por sí mismo. El tener este documento significa que su familia no va a tener que tomar estas decisiones tan grandes por usted.

Imagínese que usted tiene un accidente o una enfermedad que lo deja en coma, sus instrucciones pueden llevar a los doctores a mantenerle con vida con una máquina aún cuando no haya posibilidad de recuperarse. O, sus instrucciones pueden llevar a los doctores a darle medicamentos para que no sufra y desconectar las máquinas que le están manteniendo con vida.

Un documento de *directivas anticipadas* le dice a su doctor qué clase de atención a su salud quiere si usted está muy enfermo para hablar por usted mismo.

Un poder legalizado le da a alguien que usted confíe la habilidad de tomar decisiones acerca de su cuidado y finanzas si es que usted no puede hacerlo.



El crear instrucciones anticipadas para la atención a su salud puede parecer de mala suerte para usted. En la cultura Americana se ve diferente. La intención es que sus deseos se conozcan para que el personal de atención a su salud pueda cumplirlos.

Poder

Usted también puede darle a un familiar o amigo poder legal para tomar decisiones acerca de su salud. Esto significa que usted le da a esta persona poder legal para tomar decisiones acerca de su salud si usted no puede decir su voluntad.

Usted puede llenar un formulario simple y dárselo a su doctor y hospital para colocarlo en su historial médico. Los doctores van a seguir las instrucciones de la persona que usted nombró con poder legal para su cuidado. Si usted puede volver a hablar por usted mismo otra vez, este poder legal deja de tener efecto.

Esposos casados versus compañeros domésticos

Esposos casados están legalmente autorizados para tomar decisiones de salud por su esposo/a porque son **legalmente los familiares más próximos**. Pero si el/la paciente y su pareja no están legalmente casados o no están registrados como pareja domiciliaria, la pareja del paciente no esta autorizado/a para tomar estas decisiones. El personal de atención médica puede llegar a mantener a la pareja lejos del paciente. **Solamente** el familiar más cercano legalmente (esposos, hijos, padres u otro pariente de sangre) y las parejas domiciliarias registradas pueden tomar decisiones por el paciente.

Quién paga por la atención médica

En algunos países, la atención a la salud es gratis. La atención a la salud en los Estados Unidos debe ser pagada de alguna de estas maneras:

- **Usted** paga por toda su atención médica.
- Usted tiene **seguro médico por medio de su trabajo** que paga por toda o parte de la atención médica que recibe. Usted pagará parte o todo el costo mensual del plan de seguro. Pregunte en su trabajo como registrarse en un plan de seguro médico.
- Si su empleador no ofrece seguro médico, el estado de Washington puede tener un plan de seguro a bajo costo que usted pueda inscribirse. Revise ésto con el asesor financiero en su clínica y hospital.



- Si usted tiene muy pocos ingresos, usted puede recibir **cupones médicos**. Sus niños pueden recibir cupones médicos también. Esto se llama Medicaid.

La atención médica puede ser muy costosa. Piense cómo va a pagar por esta atención antes de tener alguna enfermedad o accidente. Estas son algunas de las cosas por las que tiene que pagar:

- Citas con su doctor
- Pruebas de laboratorio, rayos X y otras pruebas
- Visitas a la sala de emergencias y estadías en el hospital
- Medicamentos

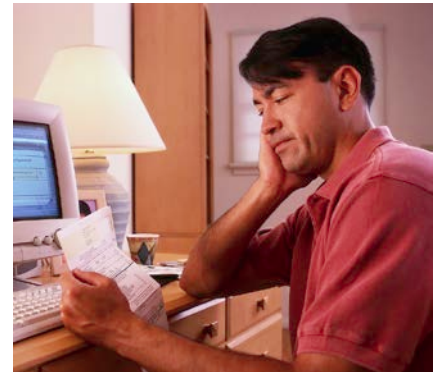
Siempre tenga su tarjeta de seguro o cupón médico con usted.

Preguntas acerca de la facturación médica

Puede que usted tenga preguntas acerca de la facturación médica. Mientras más pronto pregunte, más fácil será arreglarlo. A lo mejor necesitará hacer arreglos de pago.

Guarde todos los recibos médicos que reciba. Responda las llamadas del departamento de facturación. Cuando usted hable con alguien del departamento de facturación:

- Pida un intérprete si usted lo necesita.
- Tenga frente a usted su número de expediente médico disponible y la factura por la cual tiene preguntas.
- Esté listo para dar su información de seguro.



Donde recibirá su atención

Su clínica de atención general

Todas las personas deben estar registradas en una clínica para sus necesidades de salud en general. Los doctores que practican medicina general y las enfermeras le conocerán a usted y su familia. Ellos son los que le cuidarán por años. Toda la información de su salud estará en un solo expediente.

Su doctor de medicina familiar se llama su doctor de cabecera. Este doctor lo derivará a un especialista si necesita uno, y va a coordinar todas sus necesidades de atención a su salud. Esto puede incluir medicamentos, terapia, cuidado en el hogar, cuidado en un centro de atención, cuidado prenatal y estadías en el hospital.

Su doctor de cabecera, enfermera y usted harán un plan para su atención médica, basados en sus metas y sus necesidades. Ellos le ayudarán a desarrollar hábitos saludables y tratar cualquier problema médico o accidente.

Vaya a su doctor de cabecera para problemas que no son de vida o muerte, como una gripe, accidentes pequeños, diabetes, presión alta, infecciones del tracto urinario, enfermedades de transmisión sexual, asma, problemas del estómago, preguntas de salud mental, cuidado prenatal, métodos anticonceptivos, y demás. No vaya a la Sala de Emergencias para estos problemas.

Atención de emergencia

La Sala de Emergencias (ER) es solamente para accidentes o enfermedades de gravedad. Por ejemplo, vaya a la Sala de Emergencias si tiene una pierna rota, se quemó la mano muy fuerte, o cree que está teniendo un ataque al corazón. Lleve a su niño a la Sala de Emergencia si están enfermos o tuvieron un accidente y su clínica regular está cerrada.

Busque el número de teléfono de la Sala de Emergencia que esté más cerca de su casa. Mantenga este número cerca de su teléfono o grábelo en su celular.

Traiga a la Sala de Emergencia la mayor información posible acerca de usted y su historial de salud. También tiene que traer su identificación con foto, su tarjeta de seguro médico, su número de expediente médico (si lo tiene) y cualquier medicamento que actualmente esté tomando.

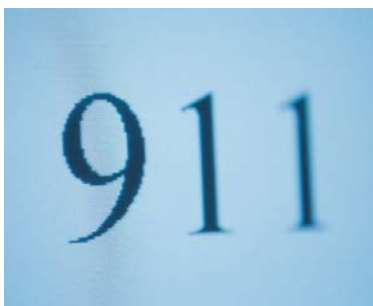
Cuándo llamar al 9-1-1

Si usted tiene una enfermedad grave o un accidente y necesita atención médica **inmediatamente**, llame al 9-1-1. Los paramédicos irán a donde usted esté, lo examinarán, y lo llevarán al hospital si es necesario. (Los operadores del 9-1-1 pueden conseguir intérpretes por teléfono para hablar con usted, si es necesario).

Visitas a la clínica y al doctor

Regístrese antes de su primera visita

Cuando usted va por primera vez a una clínica o un hospital, usted necesitará registrarse. Esto puede hacerlo por teléfono cuando hace su cita, o puede hacerlo en persona el día de su visita.



Cuando usted se registre, esté preparado para dar la información completa acerca de:

- Dónde vive.
- Quién pagará su atención médica.
- Cómo contactarse con usted. Dé su número de teléfono de la casa, un número donde se le puedan dejar mensajes, un número de celular y una dirección de correo electrónico si es posible.

¡Imagínese si su doctor necesita darle los resultados de las pruebas de laboratorio pero no puede comunicarse con usted!

Cuando usted se registra, usted recibirá un número de expediente médico. Escriba su número de expediente médico, el nombre de su doctor de cabecera y su número de teléfono en varias partes: en la casa, en el trabajo, y en su cartera. Así usted tendrá esta información cuando la necesita.

Si usted tiene preguntas

Si usted tiene una cita en una clínica nueva, puede ser que tenga preguntas. Llame a la clínica antes de su cita, y pregunte por un intérprete si es necesario. Pregunte como llegar y dónde estacionarse. Avísele a la persona que le contestó su llamada si necesitará un intérprete para su cita y el idioma que usted habla. No hay costo adicional si usted necesita un intérprete.

Su primera visita

Traiga estas cosas a su primera visita:

- Identificación con foto que tenga su dirección y fecha de nacimiento. Esto puede ser su licencia de conducir, tarjeta de residencia o su pasaporte.
- Su información de seguro médico.
- Cualquier expediente médico, rayos X, o documentos de sus otros centros de atención médica.
- Todos sus medicamentos, incluyendo tés y hierbas.
- Cualquier formulario que se le pidió que llenara antes de su visita. Estos formularios son acerca de su historial familiar, su propio historial médico, y su condición de salud actual.

Cuando venga a su cita traer:

- Su tarjeta de citas
- Su identificación con foto
- Todos los medicamentos que está utilizando actualmente
- Su información de seguro
- Cambios de residencia o información de contacto
- Su número de expediente médico, si lo tiene.

Asegúrese de informarle a su doctor acerca de cualquier hierba o té que use. Esto puede afectar cómo trabajan las nuevas medicinas.



Visitas al hospital o clínica más de una vez

Cada vez que usted se vaya a ver a su doctor, se le preguntará su nombre y fecha de nacimiento. También tiene que tener su identificación con foto con usted. Esto previene confusión y ayuda al personal a verificar su expediente médico con sus medicamentos y pruebas de laboratorio. **Es importante tener su identificación como paciente.**

Pida un recordatorio de cita cada vez que haga una. Este recordatorio tendrá el nombre del doctor y su número de teléfono. Lleve a casa este recordatorio y póngalo en un lugar que le recuerde su cita. Puede pegarlo en su espejo o en la puerta del refrigerador para verlo todos los días.

Procure hacer citas a las horas que sepa que le será posible asistir a la clínica. Si necesita cambiar la hora o el día de su cita, hágalo lo antes posible. Algunos doctores le cobran una tarifa por perder una cita. Otros doctores están muy ocupados y puede ser difícil obtener otra cita pronto.

Muchas clínicas le llamarán 1 o 2 días antes para recordarle su cita. Si le dejan un mensaje, será de información general. Esto protege su privacidad.

Estar a tiempo y aprovechar sus citas

El sistema de los Estados Unidos está enfocado en obtener resultados. Las clínicas ven muchos pacientes todos los días. Todos los pacientes tienen poco tiempo para su cita.

Se espera que usted llegue a tiempo a sus citas. Organice sus pensamientos y tenga sus preguntas listas antes de venir a la clínica. Traiga todos sus papeles y medicamentos con usted.

Usted puede pensar que el personal de atención a su salud debe quedarse y hablar con usted a cerca de todos sus problemas de salud. Pero, la conversación que su doctor tenga con usted y su familia va a ser directa, y puede que sea corta. No hay tiempo para contar historias largas. Asegúrese de hablar de sus problemas más urgentes al principio de su visita. Puede suceder que tenga que hacer otras citas en el futuro para hablar de otros problemas. Si sabe que necesita más tiempo, pida que le den una cita más larga al momento de programar la cita.



Citas para pruebas

Su atención médica puede incluir pruebas complejas para ayudarlo a encontrar qué tiene. Estas pruebas pueden incluir tomar fotos de partes de su cuerpo con un ultrasonido, rayos X, u otro equipo. O, las pruebas pueden involucrar que un doctor mire dentro de su cuerpo con un instrumento especial.

Usted puede necesitar prepararse para algunas pruebas de una manera especial. Por ejemplo, puede que le indiquen:

- Dejar de tomar ciertas medicinas varios días antes de la prueba
- No comer después de la medianoche el día antes de la prueba
- Tomar medicamentos laxantes
- Vestirse de cierta manera
- Llegar temprano
- Traer una persona adulta con usted que lo pueda llevar a casa después de su prueba.

Usted recibirá instrucciones especiales cuando haga su cita. Escriba estas instrucciones para que las recuerde. Llame a la oficina de su doctor unos días antes si es que se olvidó cómo prepararse para su prueba.

Si tiene preguntas entre citas

En su clínica, su equipo de cuidado de salud, puede incluir doctores, enfermeras, asistentes, médicos, recepcionistas, coordinadores de pacientes, trabajadores sociales, nutricionistas y terapeutas. Si usted tiene alguna pregunta acerca de su diagnóstico, tratamiento, medicamentos o resultados de pruebas, llamar a su clínica. Dar su nombre y pedir un intérprete si necesita. Llamar temprano por la mañana, para que el personal pueda regresar la llamada el mismo día.

Cuando usted llame a su clínica, esté preparado para deletrear su nombre y dar su número de expediente y su fecha de nacimiento. De el nombre de su doctor y tenga sus medicamentos a la mano cuando llame.

Si tiene que dejar un mensaje, deje la mayor información que pueda. Use palabras en ingles para describir el problema como “The medicine makes me sick” o “My head hurts”.



Para obtener los resultados de pruebas

Si su doctor o enfermera necesita hablar con usted, ellos le llamarán a su casa. Si no está en casa, el personal de la clínica le dejará un mensaje diciendo que están tratando de ubicarle. Ellos no están autorizados a dejar información con nadie más que no sea usted mismo.

Cuando usted reciba un mensaje, llame a la persona que le indique el mensaje. Tenga su información lista antes de llamar. La persona con la que usted hable podrá encontrar su expediente médico y hablar con usted acerca de sus opciones de tratamiento. Pida un intérprete si lo necesita.

Pruebas de laboratorio

Cuando usted da una muestra de sangre u orina, el laboratorio debe marcar el envase con la información y su tarjeta de seguro médico cuando dé una muestra al laboratorio.

Si la información de este envase no está completa, el laboratorio descartará esta muestra y tendrá que dar una nueva muestra. Esto es para asegurarse que los resultados de sus pruebas no sean asignadas al expediente médico de otra persona.

Medicamentos

Usted puede recibir sus medicamentos en muchas formas:

Pastillas o cápsulas

Esta es la manera más común de tomar medicinas. Las pastillas se deben tomar en un horario estricto. Escriba la hora cuanto tome las pastillas. Usted no debe olvidar de tomar una dosis o tomar 2 dosis por error.

Inyecciones

Usted puede recibir inyecciones de la enfermera o doctor, o usted se las puede poner en casa. Las inyecciones no son tan comunes en los Estados Unidos como en otros países.

Gotas para los ojos y oídos

Algunas medicinas van directamente a los ojos y oídos. Haga que la enfermera o farmacéutica le enseñe cómo usar estas gotas.



Medicina líquida tomada oralmente

Algunas medicinas son líquidas y se toman por la boca. Asegúrese de saber exactamente cuánto debe tomar. Las farmacias tienen cucharitas especiales para tomar la cantidad exacta de los medicamentos líquidos. La mayoría de las veces, estas cucharitas son gratis.

Crema o pomada/ungüento

Algunas medicinas son para poner en la piel y ser frotadas. Asegúrese de saber cuánta crema usar. Dígale a su doctor o farmacia que le enseñe cuanta cantidad usar.

Supositorios

Estas medicinas **no son** para tomar por la boca. Un supositorio es para poner dentro del ano (recto) o la vagina. Asegúrese de saber bien a dónde colocar el supositorio.

El tamaño de un supositorio es aproximadamente del tamaño de la punta de un dedo. Algunas veces el personal de atención médica lo colocará por usted usando guantes. Otras veces se le pedirá que lo haga usted mismo. Usted recibirá instrucciones si se le pide que lo haga usted mismo.

Spray

Algunas medicinas son en forma de spray (atomizador) y se usan en la garganta o nariz, como los medicamentos para el asma. Estos no trabajan si no se usan correctamente. Pregunte a su enfermera cómo se usan.

Té y hierbas

Los doctores en los Estados Unidos no recetan té o hierbas. Dígale a su doctor si esta usando cualquier té o hierba. Sus hierbas pueden hacer que el nuevo medicamento no haga tanto efecto. O las hierbas que está tomando pueden ser parecidas al medicamento y puede que esté tomando demasiado de lo mismo.

Cuánto tiempo tiene que tomar su medicamento

Su doctor le va a decir cuánto tiempo tiene que tomar el medicamento. Puede ser unos días o semanas, o años. Es importante tomar su medicina todo el tiempo que su doctor le diga. No deje de tomar su medicamento de repente si lo ha estado tomando por mucho tiempo. Usted podría tener una mala reacción si no toma el medicamento de la manera correcta.



¿Preguntas?

Sus preguntas son importantes. Llame a su doctor o personal de atención médica si tiene alguna pregunta o preocupación. El personal de la clínica del UWMC también está para ayudarle.

Si su medicamento le cae mal, hable con su doctor o enfermera antes de dejar de tomarlo. Ellos pueden tener un plan alternativo para su cuidado.

De la farmacia

Conozca sus medicamentos

Cuando usted reciba sus medicamentos en la farmacia:

- Asegúrese que su nombre esté correcto en el paquete o botella de prescripción.
- Conozca el nombre del medicamento y por qué lo está tomando.
- Si está recibiendo relleno de sus medicamentos, mire dentro de la botella o paquete. Avísele al farmacéutico si se ve diferente.

Si necesita un intérprete

- Pida al farmacéutico que llame a un intérprete.
- Pídale al intérprete que le escriba las instrucciones en su idioma de cómo tomar el medicamento.
- O, cuando el intérprete le diga las instrucciones, escríbalas y llévelas consigo a casa.

Para volver a surtir sus medicamentos

Es importante que pida otra receta para sus medicamentos varios días antes que se le termine. Lleve la botella a la farmacia y pida que le den otra receta.

O, usted podría pedir el relleno de su medicamento por teléfono.

Llame a la farmacia y dé esta información:

1. Su nombre completo deletreado, y su fecha de nacimiento
2. Su número de expediente (si es una farmacia de clínica u hospital)
3. El número de prescripción en la etiqueta de la botella
4. El nombre de su medicamento, deletreado si es posible
5. Su número de teléfono

UW Medicine

UNIVERSITY OF WASHINGTON
MEDICAL CENTER

Patient Care Services

Box 356153

1959 N.E. Pacific St. Seattle, WA 98195
206-598-3300

© University of Washington Medical Center
Understanding Health Care in America
Spanish

Clinician Review/Published: 06/2011

Translation by UWMC Interpreter Services

Reprints on Health Online: <http://healthonline.washington.edu>



Understanding Health Care in America

An introduction for immigrant patients

The health care system in the United States is complex. Some parts of the system are different in different states. This handout provides information to help you understand the health care system in the U.S. and at University of Washington Medical Center (UWMC).

Learn how the health care system works so that you get safe care and avoid frustration. And, share this information with your family and friends.

Your American Health Care Team

To feel comfortable with the health care system, it helps to understand the doctors, nurses, and other staff you will meet.

Health care staff in the U.S. are used to working with patients whom they have just met. Staff ask every patient for



their name, to avoid making mistakes. Staff treat every patient the same, no matter what their social status is. This can be hard for you if you come from a place where everyone knows you and greets you by name, and asks about your family and business.

Your care providers try to put you at ease by acting in a friendly and informal manner. The nurse may call you by your first name. A doctor might lean against a desk instead of sitting in a chair. A receptionist may chat with you while you make an appointment.

You may feel that the hospital staff are not showing respect, but no disrespect is intended.

By law, health care providers must tell you what your health problem is and what your treatment choices are. It may seem to you that they are talking very directly about your health problems. They are more concerned with making sure you know what the problem is than with protecting your feelings.

UW Medicine

UNIVERSITY OF WASHINGTON
MEDICAL CENTER

You may feel shocked that your care provider is so direct. You might feel insulted if your doctor or nurse tells you to change your lifestyle to improve your health. You might feel afraid if your care provider tells you that you are mentally ill. Try not to be upset with the provider. Try to focus on the information you receive.

Gifts

In some countries, it is the custom, or even required, for patients to give their doctors and other caregivers gifts. In the U.S., health care providers are not allowed to accept gifts of cash, valuable objects, or services. Your doctors and other providers will know that you appreciate their services if you simply tell them that they are doing a good job for you.

Privacy

Your privacy is important. In the U.S., **only** you can get information about your medical care. What you ask your doctor, what you tell your doctor, and what your doctor tells you is protected. No one in your family or your community can find out anything about your care unless you give your care providers permission to tell certain people information about your health and the health care you receive.

If you want certain people to be included in talks about your care, introduce these people to your doctor. Tell your doctor how much you want members of your family and other people to know. This should be written down in your medical record.



Making Decisions About Your Health Care

Tell your doctors and other care providers what your goals are for your health care. Think about these questions:

- What do you want them to help you with?
- How committed are you to getting well or staying healthy?
- What kind of information do you need?
- How do you prefer to receive information and instruction?
- How does the treatment plan fit in with your personal beliefs and lifestyle?

You will be involved in making decisions about your care. Your care provider will make a diagnosis and suggest treatment options. But, you must decide what treatment you want. Pay attention to the details, and ask questions about anything you do not understand. Tell your care provider about any concerns you have, and then decide on a plan that will work for you.

You may be used to a doctor making the decisions about your treatment. In America, you are expected to make the decisions, with information from your doctor. The doctor will ask you to make choices. This does not mean that he is not a good doctor. In the U.S. health care system, if you do not participate your doctor may think you are not interested in your health.

You may be upset that you must make decisions when you do not feel well. But, your treatment plan is just for you, so it is important for you to decide what will work best for you.

Legal Issues

Children

For most health care in the U.S., anyone younger than 18 years old must have a **parent or legal guardian with them** to receive health care. Your children cannot go to the doctor or dentist without you.

But, anyone over 12 years old in Washington state may seek health care for themselves for sexual activity, pregnancy, or drug or alcohol abuse.

Advance Directives

You are encouraged to make an advance directive. This is a set of instructions that you write. These instructions tell your doctors what kinds of care you want if you ever become too sick to speak for yourself. Having an advance directive in your medical chart means your family will not have to make these major decisions for you.

Imagine that you have an injury or illness that puts you into a coma. Your instructions might direct your care providers to keep you alive on a machine even if there is no chance that you will recover. Or, your instructions might direct your care providers to give you medicine to ease pain and to take you off the machines that are keeping you alive.

An advance directive tells your doctor what health care you want if you are too sick to speak for yourself.

Power of attorney gives someone you trust the ability to make decisions about your care and finances if you cannot.



Making an advance directive may seem like bad luck to you. American culture looks at this differently. The intent is to make your wishes known so that your health care providers can follow them.

Power of Attorney

You can also name a trusted family member or friend as your power of attorney for health care. This means that you give that person the legal power to make decisions about your care if you are not able to speak for yourself.

You can fill out a simple form and give this to your doctor or hospital to place in your medical chart. The doctors will then follow directions about your care from the person you named as your power of attorney for health care. If you become able to speak for yourself again, this power of attorney is no longer in effect.

Married Spouse versus Partner

Married husbands and wives are legally able to make health care decisions for their spouse because they are the **legal next-of-kin**. But, if the patient and their partner are not legally married or are not registered domestic partners, the partner is not allowed to make these decisions. The partner may even be kept away from the patient by health care staff. **Only** the legal next-of-kin (married spouse, children, parents, other blood relatives) and registered domestic partners can make decisions for the patient.

Who Pays for Care

In some countries, health care is free. Health care in the U.S. must be paid for in one of these ways:

- **You** pay for all of your health care.
- You have **health insurance through work** that pays for all or part of the health care you receive. You will pay part or all of the monthly cost of the insurance plan. Ask at work how to sign up for health insurance.
- If your employer does not offer insurance, Washington state may have a low-cost medical insurance plan that you might be able to sign up for. Check with the financial advisor at your clinic or hospital.



- If you have very little income, you may be able to receive **medical coupons**. Your children may receive medical coupons, too. This is called Medicaid.

Medical care can be very expensive. Think about how you will pay for care before you have an illness or an injury. Some things that must be paid for are:

- Appointments with your doctor
- Lab tests, X-rays, and other tests
- Emergency room visits or hospital stays
- Medicines

Always carry your insurance card or medical coupons with you.

Questions about Medical Bills

You may have questions about a medical bill. The sooner that you ask about it, the easier it is to get it fixed. You may need to make payment arrangements.

Keep all the medical bills that you receive. Answer any phone calls from the billing department. When you talk with someone in the billing department about your bill:

- Ask for an interpreter if you need one.
- Have your medical record number and the bill that you have questions about open in front of you.
- Be ready to give your insurance information.

Where You Will Receive Care

Your Primary Care Clinic

Everyone should be registered with a family practice clinic for general health care needs. Family practice doctors and nurses will get to know you and your family. They will take care of you through the years. All of your health information will be in one chart.

Your family practice doctor is called your primary care provider. This doctor will refer you to a specialist if you need one, and will coordinate all of your health care needs. This may include medicines, therapy, home care, nursing home care, pregnancy care, and hospital stays.



Your primary care doctor and nurse will make a plan for your care with you, based on your goals and needs. They will help you develop healthy habits and deal with any medical illnesses or injuries.

Go to your primary care provider for non-life-threatening problems, such as colds, minor injuries, diabetes, high blood pressure, urinary tract infections, sexually transmitted infections, asthma, stomach problems, mental health questions, prenatal care, birth control, and so on. Do not go to the Emergency Room for these health problems.

Emergency Care

The Emergency Room (ER) is only for serious injuries and illnesses. For example, go to the Emergency Room if you have broken your leg, badly burned your hand, or think that you might be having a heart attack. Take children to the ER if they are sick or injured and your regular clinic is closed.

Look up the telephone number of the Emergency Room that is closest to your home. Keep this number close to your telephone or stored in your cell phone.

Bring as much information about yourself and your health history as you can to the ER. Also bring your photo ID, your medical insurance card, your medical record number (if you have one), and any medicines that you are currently using.

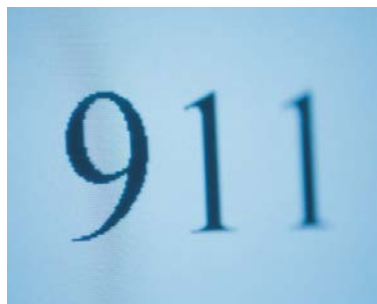
When to Call 9-1-1

If you have a serious illness or accident and need medical care **right away**, call 9-1-1. Paramedics will come to where you are, examine you, and take you to the hospital, if needed. (The 9-1-1 operators can get interpreters on the phone to speak with you, if you need one.)

Clinic and Doctor Visits

Register Before Your First Visit

When you go to a new clinic or hospital, you will need to register. This may happen over the phone when you make your first appointment, or it may happen in person on the day of your first visit.



When you register, be prepared to give complete information about:

- Where you live.
- Who will pay your medical bills.
- How to contact you. Give your home phone number, a message phone number, a cell number, and an email address if possible.

Imagine if your doctor needed to give you test results, but could not reach you!

When you register, you will receive a **medical record number**. Write your medical record number and your health care provider's name and phone number in several places: at home, at work, and in your wallet. That way, you will have this information when you need it.

If You Have Questions

If you have an appointment at a new clinic, you may have questions. Call the clinic ahead of time, and ask for an interpreter if you need one. Ask how to get there and where to park. Tell the person on the phone if you will need an interpreter for your visit and what language you speak. There is no cost to you for an interpreter.

Your First Visit

Bring these items to your first visit:

- Photo ID that has your address and date of birth, such as a driver's license, green card, or passport.
- Your health insurance information.
- Any medical records, X-rays, or paperwork from other health care providers.
- All of your medicines, including teas and herbs.
- Any forms that you were asked to fill out before your first visit. These forms ask about your family history, your own medical history, and your present health condition.

When you come for your health care visit, bring:

- Your appointment card
- Your photo ID
- All the medicines you are now using
- Your insurance information
- Updates to your contact or residence information
- Your medical record number, if you have one.

Be sure to tell your doctor about any herbs or teas that you use. They may affect how well your new medicines work.



Hospital or Clinic Visits After the First One

Every time you check in to see your provider, you will be asked your name and date of birth. Also, have your photo ID with you. This prevents confusion and helps the staff match your medical record with your medicines and lab work.

Clear identification is important for safe patient care.

Ask for an appointment card each time you make an appointment. This card will have your doctor's name and phone number on it. Take the card home and put it where it will remind you of your appointment. You might tape it to a mirror or the refrigerator door so you see it every day.

Make appointments only for times that you know you can get to the clinic. If you need to change the time or date of your appointment, do this as far ahead of time as possible. Some providers charge a fee for missing an appointment. Some providers are very busy, so it may be hard to get another appointment soon.

Many clinics will call you 1 or 2 days before your appointment to remind you to come. If they reach an answering machine or a family member, they will leave only general information. This protects your privacy.



Being on Time for Visits and Using Your Visit Time Well

The health care system in the U.S. is focused on getting results. Clinics see many patients every day. All patients have a short visit time.

You are expected to be on time for your visits. Organize your thoughts and have your questions ready before you come to the clinic. Bring all of your paperwork and medicine bottles with you.

You may think that your health care provider should stay and talk with you about all of your health problems. But, your doctor's talk with you and family members will be direct, and it may be short. There is no time for telling long stories. Be sure to talk about your most urgent problems at the beginning of your visit. You may have to make future appointments to discuss other problems. If you know you will need extra time, ask if you can have a longer appointment when you schedule your visit.

Appointments for Tests

Your medical care may include complex tests to help find out what is wrong with you. These tests might include taking pictures of your body parts with ultrasound, X-ray, or other equipment. Or, the tests might involve a doctor looking inside your body with a special instrument.

You may need to prepare for some tests in special ways. For example, you may be told:

- To stop taking certain medicines several days before the test
- Not to eat after midnight before the test
- To take laxative medicines
- To dress in a certain way
- To arrive early
- To bring an adult with you who can drive you home after your test

You will receive any special instructions when you make your appointment. Write the instructions down so that you remember them. Call your doctor's office several days before your test if you have forgotten how to prepare.

Asking Questions Between Visits

At your clinic, your care team may include doctors, nurses, medical assistants, receptionists, patient care coordinators, social workers, dietitians, and therapists. If you have questions about your diagnosis, treatment, medicines, or test results, call your clinic. Give your name and ask for an interpreter, if you need one. Call early in the morning, so that staff can call you back the same day.

When you call your clinic, be ready to spell your name and give your medical record number and date of birth. Give the name of your provider, and have your medicine bottles with you when you call.

If you have to leave a message, leave as much information as you can. Use English words to describe the problem, such as "medicine makes me sick," or "my head hurts."



Getting Test Results

If your doctor or nurse needs to talk with you, they will call you at home. If you are not home, clinic staff will leave a message saying that they tried to reach you. They are not allowed to leave information with anyone but you.

When you receive a message, call the person the message says to call. Have your information ready before you call. The person you speak with will be able to look at your medical record and talk about your treatment options with you. Ask for an interpreter if you need one.

Lab Visits

When you give a blood or urine sample, the lab must label the container with the correct information. Show your photo ID and medical insurance card when you give a sample to a laboratory.

If the information on the container is not complete, the lab will throw away the sample and you will need to give another sample. This is to make sure that the results of your test are not put in someone else's medical record.

Medicines

You may receive medicine in many forms:

Pills or Capsules

This is the most common way to take medicine. Pills are to be taken on a careful schedule. Write down when you take your pills. You do not want to miss a dose or take 2 doses by mistake.

Injections

You can get injections (shots) from a nurse or doctor, or you may give yourself injections at home. Injections are not as common in the U.S. as they are in other countries.

Eye Drops and Ear Drops

Some medicine goes directly in your eyes or ears. Have the nurse or pharmacist show you how to use the drops.



Liquid Medicine Taken by Mouth

Some medicine is taken by mouth in liquid form. Make sure you know exactly how much medicine you need. Drugstores have special spoons for giving liquid medicine so you take the right amount. Most times, these spoons are free.

Cream or Salve

Some medicine is put on the skin and rubbed in. Be sure you know exactly how much cream or salve to use. Ask your pharmacist or doctor to show you how much to put on.

Suppository

These medicines are **not** for use by mouth. A suppository is put inside the anus (rectum) or the vagina. Be sure you understand where to place the suppository.

A suppository is about the size of the tip of your finger. Sometimes the health care provider puts it in for you using a gloved hand. Sometimes you are asked to put it in yourself. You will receive instructions if you are asked to use this medicine yourself.

Spray

Some medicines are sprayed into the throat or nose, such as asthma medicines. They do not work if they are not sprayed correctly. Ask your nurse to show you how to use the spray.

Tea and Herbs

Doctors in the U.S. do not often prescribe teas or herbs. Tell your doctor about any herbs or teas that you use. Your herbs may make your new medicine weak. Or, your herbs could be similar to your new medicine, and you could get too much.

How Long to Take Your Medicine

Your provider will tell you how long to take your medicine. It could be a few days or weeks, or many years. It is important to take your medicine for as long as your provider says. Also, do not suddenly stop taking medicine you have taken for a long time. You could have a bad reaction if you do not take your medicine the right way.



Questions?

Your questions are important. Call your doctor or health care provider if you have questions or concerns. UWMC clinic staff are also available to help.

If your medicine makes you sick, talk with your doctor or nurse before you stop taking it. They can make a different plan for taking care of you.

Pharmacy Tips

Know About Your Medicines

When you get medicine at the pharmacy:

- Make sure that your name is correct on the prescription bottle or package.
- Know the name of the medicine and why you take it.
- If you are getting a refill, look inside the bottle or package. Tell the pharmacist if the medicine looks different than usual.

If You Need an Interpreter

- Ask the pharmacist to call an interpreter.
- Ask the interpreter to write the instructions for taking the medicine in your language.
- Or, when the interpreter tells you the directions, write them down and take them home.

Refills

It is important to request prescription refills several days **before** you run out of medicine. Take the bottle to the pharmacy and request a refill.

Or, you may be able to order a refill of your medicine by phone. **Call the pharmacy and give this information:**

1. Your full name spelled out, and your date of birth
2. Your medical record number (if it is a clinic or hospital pharmacy)
3. The prescription number on the label
4. The name of your medicine, spelled out if possible
5. Your daytime phone number

UW Medicine

UNIVERSITY OF WASHINGTON
MEDICAL CENTER

Patient Care Services

Box 356153

1959 N.E. Pacific St. Seattle, WA 98195
206-598-3300