



## La historia de Ryan

Ryan Saunders, *cuya foto aparece arriba*, tenía casi tres años cuando murió trágicamente en un hospital. Se llegó a la conclusión de que su muerte habría podido ser evitada. El personal del hospital no conocía a Ryan tan bien como sus padres. Cuando los padres de Ryan notaron con preocupación que su salud empeoraba, no sintieron que se respondió a tiempo a sus preocupaciones.

La Norma de Ryan ha sido creada para que los pacientes de cualquier edad, sus familiares y cuidadores tengan una alternativa para pedir ayuda.

**Si necesita más información, consulte con su enfermera.**

Creada por el Servicio de Mejoramiento de la Calidad y Seguridad de Pacientes con la colaboración de personal clínico y usuarios. Esta guía informativa para pacientes ayuda a cumplir varias Normas Nacionales de Seguridad y de Servicio de Salud de Calidad, incluyendo:

-  Trabajo en cooperación con los Consumidores. Esta publicación recibió ideas y comentarios de parte de consumidores y/o cuidadores.
-  Reconocimiento y Respuesta al Deterioro Agudo. Permitir que pacientes, familiares y cuidadores inicien una intensificación en la atención a problemas de salud.

Este folleto fue adaptado bajo autorización (según el esquema de uso común de imágenes Creative Commons Attribution) de la página de Atención y Respuesta Oportuna para seguridad del paciente (CARE, por su abreviatura en inglés) (Publicación No. 12/0040), producida por Territorio Capital de Australia ©, Canberra, en septiembre de 2013 [www.health.act.gov.au](http://www.health.act.gov.au) | [www.act.gov.au](http://www.act.gov.au)

© State of Queensland (Queensland Health) 2017

Versión 4.0 | Fecha de revisión: Marzo de 2019

Imágenes utilizadas bajo licencia de Shutterstock y derechos de autor del Departamento de Salud de Queensland:

## La Norma de Ryan

**¿Considera que su estado de salud o el de su ser querido está empeorando y nadie le presta la debida atención?**

Sabemos que usted conoce a sus seres queridos mejor que nadie. Quizás sienta que su problema de salud no está siendo tomado en serio ni atendido en forma adecuada.

Si tiene estas preocupaciones con respecto a su salud o la salud de un ser querido, lo invitamos a seguir los pasos indicados en este folleto.

**La Norma de Ryan no debe usarse para Reclamos Generales.**



Spanish

## Este hospital apoya la Norma de Ryan.

Solicitar una Revisión Clínica de acuerdo a la Norma de Ryan no afectará la atención que reciba.

## ¿Quién se beneficia de la Norma de Ryan?

- Pacientes
- Familias
- Guardianes legales
- Cuidadores.

## ¿Cuándo puede recurrir a la Norma de Ryan?

### Pacientes

- Cuando sienta que su condición está empeorando y esto le preocupa.

### Familiares/cuidadores

- Cuando el paciente empeora o no esté mejorando como se espera.
- Cuando el paciente se comporte en forma inusual.

## ¿Cuándo no debe usarse la Norma de Ryan?

Absténgase de usar la Norma de Ryan si sus preocupaciones no se relacionan con el empeoramiento de la salud del paciente o su recuperación no ocurre según lo esperado.

**Este no es un Proceso General de Quejas.** Si tiene alguna inquietud, diríjase al personal médico de la sala y ellos le indicarán el proceso adecuado a seguir.



## Pasos de la Norma de Ryan

### Primer paso

Si le preocupa que su salud está empeorando o no está mejorando como esperaba

**Hable con su Médico o Enfermera**

### Segundo paso

Si no está satisfecho con la respuesta que recibe

**Pida que lo comuniquen con la Enfermera Jefe o Médico de turno**

### Tercer paso

Si ha seguido los pasos 1 y 2 y aun no está satisfecho con la respuesta recibida, solicite una **Revisión Clínica de la Norma de Ryan llamando al teléfono**

**13 43 25 84 (13 HEALTH)**

o pídale a una enfermera que llame a su nombre

La operadora de 13Health le pedirá la siguiente información:

- Nombre del hospital
- Nombre del paciente
- Sala, número de habitación (si lo conoce)
- Número de teléfono de contacto

y luego su llamada será transferida a un supervisor médico para organizar una revisión oportuna.