

T  
T  
L  
A  
A  
C  
B  
B  
1  
U  
r  
b  
r  
b

## **Hello Latin America & Canada!**

Check out your website at: <http://tricare15.army.mil>

- The FY 2003 Spring POC Conference – After Action Update
- Convalescent Leave
- Travel Tips for Puerto Rico
- Reserve Component TRICARE Standard Demonstration Project Ends
- Unaccompanied Active Duty Family Members in TLAC

### **The FY 2003 Spring POC Conference – After Action Update**

The following FY2003 TLAC Remote POC Conference Action Items have been *closed*:

7 – Ambulance Insurance Issue.

8 – Private Room Issue.

More than 90 % of the conference presentations are now available on the TLAC website at:

<http://tricare15.army.mil/POC Conference/confpresent15.htm>.

### **Convalescent Leave After Medical TDY**

Convalescent Leave (CL) may be recommended by a provider following treatment for an illness or injury. Regardless of who recommends the period of leave, only a service member's parent command may approve and grant that leave period. CL, recommended by an MTF, may be granted by the MTF **only** with approval from the parent command.

The point of all this is that when you travel, regardless of the reason, make sure you stay in touch with your parent command and let them know if there are ANY changes to your travel status!

### **Traveling to Puerto Rico? Some Things You Should Know!**

Many active duty and their family members travel to Puerto Rico to visit family, vacation or on TDY. Before seeking ANY civilian healthcare (other than emergency care that threatens life, limb or eyesight), you must have a referral and/or pre-authorization.

You can get a referral from any of the Military Treatment Facilities in Puerto Rico, (Roosevelt Roads, Fort Buchanan, Ramey Clinic). Failure to get a referral or request pre-authorization may result in you paying up front for care and filing for reimbursement, and you may not be reimbursed the same amount paid since the CHAMPUS Maximum Allowable Charge (CMAC) applies in Puerto Rico.

Your best plan is to make sure you have your Military ID and TRICARE Prime Card with you when you travel and call the nearest MTF or the TLAC Support Office if you need routine or acute care.

### **Reserve Component TRICARE Standard Demonstration Project Ends**

As reserve component units and personnel were activated to support operations in the middle east, TRICARE offered the families of these activated reservists an option other than TRICARE Prime. This option allowed families that reside in rural America to use their TRICARE Standard benefit, maintain their relationship with their existing (non-TRICARE) provider and have the annual deductible waived. This [waiver] demonstration project ends as of 1 November 2003 and those participating families will be charged the annual deductible as of that date.

### **Unaccompanied Active Duty Family Members in TLAC**

Last month in the Blurb we stated that these UADFs currently enrolled in TRICARE Region 15 would be disenrolled as of 1 October 2003. We received guidance from TMA that these beneficiaries would NOT be disenrolled. They will maintain their Prime enrollment until further notice.

**WPS Customer Service Phone Numbers for TRICARE Overseas are 608.301.2310 and 608.301.2311**

T  
L  
A  
C  
B  
1  
u  
r  
b

## 20 Tips to Help Prevent Medical Errors

Medical errors are one of the Nation's leading causes of death and injury. A recent report by the Institute of Medicine estimates that as many as 44,000 to 98,000 people die in U.S. hospitals each year as the result of medical errors. This means that more people die from medical errors than from motor vehicle accidents, breast cancer, or AIDS. Government agencies, purchasers of group health care, and health care providers are working together to make the U.S. health care system safer for patients and the public. This fact sheet tells what you can do.

### What are Medical Errors?

Medical errors happen when something that was planned as a part of medical care doesn't work out, or when the wrong plan was used in the first place. Medical errors can occur anywhere in the health care system:

- Hospitals.
- Clinics.
- Outpatient Surgery Centers.
- Doctors' Offices.
- Nursing Homes.
- Pharmacies.
- Patients' Homes.

Errors can involve:

- Medicines.
- Surgery.
- Diagnosis.
- Equipment.
- Lab reports.

They can happen during even the most routine tasks, such as when a hospital patient on a salt-free diet is given a high-salt meal. Most errors result from problems created by today's complex health care system. But errors also happen when doctors and their patients have problems communicating. For example, a recent study supported by the Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ) found that doctors often do not do enough to help their patients make informed decisions. Uninvolved and uninformed patients are less likely to accept the doctor's choice of treatment and less likely to do what they need to do to make the treatment work.

### What Can You Do? Be Involved in Your Health Care

1. The single most important way you can help to prevent errors is to be an active member of your health care team. That means taking part in every decision about your health care. Research shows that patients who are more involved with their care tend to get better results. Some specific tips, based on the latest scientific evidence about what works best, follow.

#### Medicines

2. Make sure that all of your doctors know about everything you are taking. This includes prescription and over-the-counter medicines, and dietary supplements such as vitamins and herbs.

At least once a year, bring all of your medicines and supplements with you to your doctor. "Brown bagging" your medicines can help you and your doctor talk about them and find out if there are any problems. It can also help your doctor keep your records up to date, which can help you get better quality care.

3. Make sure your doctor knows about any allergies and adverse reactions you have had to medicines. This can help you avoid getting a medicine that can harm you.

4. When your doctor writes you a prescription, make sure you can read it.

If you can't read your doctor's handwriting, your pharmacist might not be able to either.

5. Ask for information about your medicines in terms you can understand—both when your medicines are prescribed and when you receive them.

- What is the medicine for?
- How am I supposed to take it, and for how long?
- What side effects are likely? What do I do if they occur?
- Is this medicine safe to take with other medicines or dietary supplements I am taking?
- What food, drink, or activities should I avoid while taking this medicine?

6. When you pick up your medicine from the pharmacy, ask: Is this the medicine that my doctor prescribed?

A study by the Massachusetts College of Pharmacy and Allied Health Sciences found that 88 percent of medicine errors involved the wrong drug or the wrong dose.

7. If you have any questions about the directions on your medicine labels, ask. Medicine labels can be hard to understand. For example, ask if "four doses daily" means taking a dose every 6 hours around the clock or just during regular waking hours.
8. Ask your pharmacist for the best device to measure your liquid medicine. Also, ask questions if you're not sure how to use it. Research shows that many people do not understand the right way to measure liquid medicines. For example, many use household teaspoons, which often do not hold a true teaspoon of liquid. Special devices, like marked syringes, help people to measure the right dose. Being told how to use the devices helps even more.
9. Ask for written information about the side effects your medicine could cause. If you know what might happen, you will be better prepared if it does—or, if something unexpected happens instead. That way, you can report the problem right away and get help before it gets worse. A study found that written information about medicines can help patients recognize problem side effects and then give that information to their doctor or pharmacist.

### **Hospital Stays**

10. If you have a choice, choose a hospital at which many patients have the procedure or surgery you need. Research shows that patients tend to have better results when they are treated in hospitals that have a great deal of experience with their condition.
11. If you are in a hospital, consider asking all health care workers who have direct contact with you whether they have washed their hands. Handwashing is an important way to prevent the spread of infections in hospitals. Yet, it is not done regularly or thoroughly enough. A recent study found that when patients checked whether health care workers washed their hands, the workers washed their hands more often and used more soap.
12. When you are being discharged from the hospital, ask your doctor to explain the treatment plan you will use at home. This includes learning about your medicines and finding out when you can get back to your regular activities. Research shows that at discharge time, doctors think their patients understand more than they really do about what they should or should not do when they return home.

### **Surgery**

13. If you are having surgery, make sure that you, your doctor, and your surgeon all agree and are clear on exactly what will be done. Doing surgery at the wrong site (for example, operating on the left knee instead of the right) is rare. But even once is too often. The good news is that wrong-site surgery is 100 percent preventable. The American Academy of Orthopaedic Surgeons urges its members to sign their initials directly on the site to be operated on before the surgery.

### **Other Steps You Can Take**

14. Speak up if you have questions or concerns. You have a right to question anyone who is involved with your care.
15. Make sure that someone, such as your personal doctor, is in charge of your care. This is especially important if you have many health problems or are in a hospital.
16. Make sure that all health professionals involved in your care have important health information about you. Do not assume that everyone knows everything they need to.
17. Ask a family member or friend to be there with you and to be your advocate (someone who can help get things done and speak up for you if you can't). Even if you think you don't need help now, you might need it later.
18. Know that "more" is not always better. It is a good idea to find out why a test or treatment is needed and how it can help you. You could be better off without it.
19. If you have a test, don't assume that no news is good news.

### **Ask about the results.**

20. Learn about your condition and treatments by asking your doctor and nurse and by using other reliable sources.

For example, treatment recommendations based on the latest scientific evidence are available from the National Guidelines Clearinghouse at <http://www.guideline.gov/>. Ask your doctor if your treatment is based on the latest evidence.

### **More Information**

Select for more online information about medical errors. A Federal report on medical errors can be accessed online, and a print copy (Publication No. OM 00-0004) is available from the AHRQ Publications Clearinghouse: phone, 1-800-358-9295 (outside the United States, please call 410-381-3150) or E-mail: [ahrqpubs@ahrq.gov](mailto:ahrqpubs@ahrq.gov).

AHRQ Publication No. 00-PO38  
Current as of February 2000

## Información para pacientes médicos

### 20 recomendaciones para ayudar a prevenir los errores médicos

Los errores médicos son una de las razones principales de muerte y lesión en los Estados Unidos. Un reporte reciente del Institute of Medicine (Instituto de medicina) estima que tantas como 44,000 a 98,000 personas mueren en los hospitales del país anualmente como resultado de errores médicos. Esto quiere decir que mueren más personas a causa de los errores médicos que de accidentes en vehículos, cáncer del seno, o el SIDA.

Las agencias del gobierno, los compradores de cuidado médico, y el personal de atención médica están trabajando juntos para hacer que el sistema de cuidado médico de los Estados Unidos sea más seguro para los pacientes y el público. Esta hoja de datos le dice lo que usted puede hacer al respecto.

#### **¿Qué son los errores médicos?**

Los errores médico ocurren cuando algo que se había planeado como parte del cuidado médico no funciona; o cuando se usa un plan equivocado para el problema de salud. Los errores pueden suceder en cualquier ámbito de cuidado médico:

- En los hospitales.
- Clínicas.
- Centros de cirugía para pacientes ambulatorios.
- En los consultorios de los médicos.
- Los asilos de ancianos.
- Las farmacias.
- Los hogares de los pacientes.

Los errores pueden involucrar:

- Los medicamentos.
- La cirugía.
- Los diagnósticos.
- El equipo.
- Los reportes de los laboratorios.

Pueden suceder incluso cuando se están llevando a cabo la mayoría de los procedimientos de rutina, tal como cuando un paciente hospitalizado que necesita recibir una dieta sin sal recibe una comida que contiene mucha sal. La mayoría de los errores resultan de problemas creados por la complejidad del sistema de cuidado médico de hoy en día. Pero también ocurren errores cuando los pacientes y sus médicos tienen problemas de comunicación. Por ejemplo, un estudio reciente patrocinado por la Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ) (agencia federal que investiga maneras de mejorar la calidad de la atención médica) encontró que frecuentemente los médicos no hacen lo suficiente para ayudar a los pacientes a tomar las decisiones más informadas. Los pacientes que no están involucrados y que no están informados tienen menor probabilidad de aceptar el tratamiento que ha elegido el médico y tienen menor probabilidad de hacer lo que deben para permitir que el tratamiento funcione.

#### **¿Qué puede hacer usted? Participe en su propio cuidado médico**

1. La cosa más importante que puede hacer para ayudar a prevenir errores es hacerse un miembro activo en el su propio equipo de cuidado médicos.

Eso quiere decir que tome parte en cada decisión en cuanto a su cuidado. La investigación demuestra que los pacientes que están involucrados en su cuidado tienen mejores resultados.

A continuación están algunas recomendaciones específicas basadas en la más reciente evidencia científica acerca de lo que funciona mejor:

#### **Medicamentos**

2. Asegúrese que todos sus médicos sepan todos los medicamentos que usted usa. Esto incluye tanto los que obtiene con receta, como los que compra sin receta y los suplementos de dieta tales como las vitaminas y la hierbas. Por lo menos una vez al año, llévelos todos a su doctor. Llevar sus medicamentos puede ayudar a que usted y su médico hablen sobre sus medicamentos y que determinen si existe algún problema. También permite que su médico mantenga su archivo al día, lo que puede ayudar a que reciba mejor cuidado médico.

3. Asegúrese que su médico sepa acerca de cualquier alergia o reacción adversa que haya tenido a los medicamentos. Esto puede ayudar a que usted no reciba un medicamento que pudiera causarle daño.

4. Asegúrese que puede leer las recetas de medicamentos que le escribe su médico.

Si usted no puede leer la escritura de su médico, es probable que tampoco la pueda leer el farmacéutico.

5. Haga preguntas sobre sus medicamentos y pida información fácil de entender acerca de los medicamentos, tanto cuando se los receta el médico, como cuando los recibe en la farmacia:

- ¿Para qué es el medicamento?
- ¿Cómo lo debo tomar y por cuánto tiempo?
- ¿Cuáles son los posibles efectos secundarios y qué debo hacer si se presentan?
- ¿Es seguro tomar este medicamento con los otros medicamentos que tomo o con los suplementos dietéticos?
- ¿Qué comida, bebidas o actividades debo evitar cuando esté tomando este medicamento?

6. Cuando recoja su medicamento en la farmacia, pregunte: ¿Es este el medicamento que me recetó mi médico? Un estudio del Massachusetts College of Pharmacy and Allied Health Sciences (Universidad de farmacología de Massachusetts) encontró que el 88 por ciento de los errores de este tipo son cuando los medicamentos recetados o las dosis están equivocados.
7. Si tiene alguna pregunta en cuanto a las instrucciones de uso del medicamento, hágala. Las etiquetas de los medicamentos pueden ser difíciles de entender. Por ejemplo, pregunte si "cuatro dosis al día" quiere decir que debe tomar el medicamento cada seis horas durante todo el día y la noche, o si los puede tomar durante las horas que está despierto.
8. Pregunte al farmacéutico sobre el mejor instrumento para medir la medicina líquida. También hágale preguntas si no está seguro de cómo usarlo. La investigación muestra que muchas personas no entienden la manera correcta de medir medicamentos líquidos. Por ejemplo, muchos usan cucharas pequeñas de cocina, que frecuentemente no miden una verdadera cucharadita de líquido. Los instrumentos especiales, como las jeringas con números, ayudan a las personas a medir la dosis adecuada. El que le digan cómo usar los instrumentos le puede ayudar aún más.
9. Pida información por escrito sobre los efectos secundarios que podría ocasionar el medicamento. Si sabe que los efectos secundarios podrían suceder, estará mejor preparado con esta información; y también estará preparado si sucede algo que no esperaba. De esta manera, puede reportar el problema de inmediato y recibir ayuda antes de que la situación empeore. Un estudio determinó que recibir información por escrito sobre los medicamentos ayuda a los pacientes a reconocer los efectos secundarios problemáticos y así pasar esa información a su médico o farmacéutico.

#### **Estadías en el hospital**

10. Si tiene la opción, elija un hospital en el que muchos pacientes ya han recibido el procedimiento o la cirugía que usted necesita. La investigación muestra que los pacientes tienden a tener mejores resultados cuando reciben tratamiento en los hospitales que cuentan con amplia experiencia en el problema que padecen.
11. Si está en un hospital, considere preguntar a quienes lo atienden y tienen contacto directo con usted, si se han lavado las manos. Lavarse las manos es importante en la prevención de esparcir infecciones dentro de los hospitales. Sin embargo, esto no se hace regular o adecuadamente. Un estudio reciente encontró que cuando los pacientes hacen esta pregunta, el personal de cuidado se lava las manos más frecuentemente y usan más jabón.
12. Cuando se le dé de alta en un hospital, pida a su médico que le explique el plan de tratamiento que necesitará en casa. Esto incluye aprender lo necesario en cuanto a los medicamentos y averiguar cuándo puede volver a hacer sus actividades normales. La investigación muestra que, en el momento en que dan de alta a sus pacientes, los doctores piensan que entienden más de lo que realmente saben en cuanto a lo que deberían y no deberían hacer cuando regresen a casa.

#### **Cirugía**

13. Si lo van a operar, tiene que estar seguro de que su doctor, el cirujano, y usted están de acuerdo y tienen claro exactamente lo que se va a hacer. Hacer la operación en la parte equivocada del cuerpo (la rodilla izquierda en vez de la derecha) es raro. Pero si esto sucede aunque sea una vez, es demasiado. La buena nueva es que las operaciones en la parte equivocada del cuerpo son 100 por ciento prevenibles. La American Academy of Orthopaedic Surgeons (Academia americana de cirujanos ortopédicos) recomienda a sus miembros que antes de realizar el procedimiento, escriban sus iniciales directamente en el lugar del cuerpo en donde van a operar.

#### **Otras pasos que puede tomar**

14. Exprese sus preguntas y preocupaciones. Tiene el derecho de hacer preguntas a cualquier persona involucrada en su cuidado médico.
15. Asegúrese que alguien, como su médico personal, esté a cargo de su cuidado. Esto es especialmente importante si tiene muchos problemas de salud, o si se encuentra internado en un hospital.
16. Asegúrese que todos los profesionales involucrados en su cuidado cuenten con su información importante de salud. No asuma que todos saben todo lo que deberían saber.
17. Pida que un familiar o amigo le acompañe y sea su defensor (alguien que pueda ayudar a que se hagan las cosas). Incluso si piensa que no necesita ayuda ahora, puede ser que la necesite más tarde.
18. Sepa que "más" no siempre significa mejor. Es buena idea averiguar el por qué un examen o tratamiento es necesario y las maneras en que le podría ayudar. Pero también es posible que usted estaría mejor sin hacerlo.
19. Si le hacen un examen, no asuma que el que no le den noticias indica que todo está bien. Pida usted mismo los resultados.
20. Aprenda sobre su condición y tratamientos haciendo preguntas a su médico y enfermera y usando otras fuentes confiables de información. Por ejemplo, existe información sobre las recomendaciones de tratamiento basadas en la evidencia científica más reciente a través de la National Guidelines Clearinghouse al <http://www.guideline.gov>. Pregunte a su médico si el tratamiento que le da está basado en la más reciente evidencia científica.

#### **Más información**

AHRQ ofrece más información acerca de los errores médicos en inglés. Si le interesa esta información adicional, visite el sitio del Web de la agencia ([www.ahrq.gov/errors.htm](http://www.ahrq.gov/errors.htm)) o pida el reporte federal, OM00-0004, sobre los errores médicos, llamando al AHRQ Clearinghouse (1-800-358-9295). Hay personal que atiende en español. AHRQ Publication No. 00-PO39 - Current as of March 29, 2000