



## PREGUNTAS FRECUENTES

Todas las llamadas que se hacen al 911 se responden lo más rápido posible, pero no todas las llamadas son iguales. Nuestro objetivo es conectar a las personas que tengan necesidades médicas y llamen al 911 con la atención médica más adecuada. Esto puede incluir o no el traslado al departamento de emergencias de un hospital.

Los objetivos del programa *Right Care, Right Now* (Atención médica adecuada en el momento adecuado) son mejorar los resultados de salud de los pacientes y preservar los recursos del DC Fire and Emergency Medical Services Department (Departamento de Bomberos y Servicios de Emergencia Médica del DC o FEMS, por sus siglas en inglés) para aquellos pacientes que sufren lesiones y enfermedades que suponen un riesgo para la vida. Esto también debería ayudar a liberar camas en los concurridos departamentos de emergencias de los hospitales, lo cual beneficiará a todos los pacientes con enfermedades graves en los departamentos de emergencias. El distrito recibe el mayor volumen de llamadas a los EMS (Servicios de Emergencia Médica) per cápita del país. Nuestro gran volumen de llamadas que no son de emergencia lleva al límite los recursos del Departamento para casos de emergencias.

Mediante el programa *Right Care, Right Now*, las personas que llamen al 911 por lesiones o enfermedades que no sean de emergencia serán transferidas al personal de enfermería, ya sea mediante el centro del 911 o mediante un miembro del equipo de primera respuesta del FEMS. El personal de enfermería le hará preguntas a la persona que llama y evaluará sus síntomas para poder derivarla a la atención médica más adecuada disponible que no sea de emergencia; probablemente, a una clínica comunitaria o una clínica de atención de urgencia del vecindario de la persona que llama. A las personas inscritas en Medicaid y DC Healthcare Alliance se les proporcionará transporte gratuito de ida y vuelta a la clínica.

### ¿Cuándo debería llamar al 911?

Solo debería llamar al 911 por una emergencia médica grave (usted u otra persona) que considere que supone un riesgo para la vida o que podría convertirse en un riesgo para la vida, como dificultad para respirar, dolor de pecho, infarto, paro cardíaco, desmayo, reacción alérgica grave, lesiones por una caída o un accidente, convulsiones, dolor intenso u otro asunto de urgencia. No debería llamar al 911 por enfermedades o lesiones menores, como un resfriado/virus o un corte menor, ni por un asunto médico de rutina o crónico que pueda tratarse en una consulta con un médico de atención primaria.

### ¿El FEMS responderá y me trasladará a un hospital si llamo al 911?

Depende. Si su afección es una emergencia que supone un riesgo para la vida o que podría suponer un riesgo para la vida, el centro del 911 (Office of Unified Communications [Oficina de Comunicaciones Unificadas]) enviará al equipo de primera respuesta del FEMS, que evaluará sus síntomas, lo trasladará directamente al hospital o determinará si American Medical Response (AMR), el proveedor externo del Departamento, debería trasladarlo al hospital.

Si su afección no es una emergencia médica, puede suceder lo siguiente: (1) que lo transfieran a la línea de *Right Care, Right Now* para que el personal de enfermería evalúe sus síntomas y determine cuál es la atención médica más adecuada para su afección O BIEN (2) que un miembro del equipo de primera respuesta del FEMS evalúe sus síntomas y, si usted es elegible según los protocolos y las pautas del FEMS, lo comunique por teléfono con el personal de enfermería, que evaluará sus síntomas y determinará cuál es la atención médica más adecuada para su afección.

### ¿Cómo determinarán si me transferirán a la línea de *Right Care, Right Now*?

El operador del 911 o el equipo de primera respuesta del FEMS le hará preguntas sobre sus síntomas y determinará cuál es el mejor tratamiento para usted en función de dichos síntomas.

### Si el personal de enfermería de la línea de *Right Care, Right Now* determina que mi afección puede tratarse mejor en una de las clínicas identificadas, ¿se me proporcionará transporte hasta la clínica? ¿Cuánto tiempo tendré que esperar para que me proporcionen transporte?

Todos los beneficiarios de Medicaid, a través del pago por servicio de Medicaid o cualquier otra de las tres organizaciones de atención administrada del Distrito de Columbia, así como los afiliados a DC Healthcare Alliance, podrán recibir transporte, si lo necesitan, esto incluye el viaje de vuelta a casa desde la clínica. Las personas que no están afiliadas a Medicaid/DC Healthcare Alliance no recibirán el servicio de transporte. Nuestro objetivo será que los beneficiarios de Medicaid reciban servicio de transporte a más tardar 30 minutos después de hablar con la enfermera. Algunas veces podría tomar más de 30 minutos, pero debe recibir el servicio de transporte a la clínica el mismo día en que llamó a la enfermera.

**PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN SOBRE RIGHT CARE, RIGHT NOW, ENVÍE "DC RIGHTCARE" POR MENSAJE DE TEXTO AL 468311 Y VISITE FEMS.DC.GOV**



GOVERNMENT OF THE  
DISTRICT OF COLUMBIA  
MURIEL BOWSER, MAYOR



## PREGUNTAS FRECUENTES

### ¿Cómo determinarán a qué clínica me derivarán?

El personal de enfermería derivará al nivel de atención más adecuado disponible en función de su proveedor de atención primaria actual (si tuviera uno), el lugar donde recibió atención por última vez, su ubicación, la hora del día y la disponibilidad de proveedores de atención médica.

### ¿El personal de enfermería programará una consulta en la clínica en un horario predeterminado? ¿Sabrá el personal cuándo llegaré y por qué motivo?

Cada clínica tiene a disposición consultas sin cita previa para pacientes de la línea de *Right Care, Right Now*. El personal de enfermería informará a la clínica que usted está en camino y le comunicará su horario de llegada estimado y los motivos por los que necesita atención médica. Una vez que llegue al centro de salud, lo atenderán lo antes posible.

### ¿Los proveedores de atención médica podrán recetarme medicamentos en mi consulta?

Sí, los proveedores de atención médica seleccionados le podrán recetar medicamentos.

### Si me llevan de regreso a mi casa luego de mi consulta en una de las clínicas, ¿podré retirar dichos medicamentos en el viaje de regreso a mi casa?

Si usted es beneficiario de Medicaid o está inscrito en DC Healthcare Alliance, una vez que finalice su consulta en uno de los centros de salud, se le proporcionará transporte hasta su casa.

### ¿Debería llamar al 911 para programar consultas de seguimiento o consultas futuras en la clínica en la que me atendieron?

No. Usted debería programar todas las consultas médicas que no sean por motivos que supongan un riesgo para la vida directamente en la clínica en la que lo atendieron —en la que quedará registrado como paciente— o en cualquier otro centro de atención médica que no sea de emergencia al cual podría derivarlo la clínica.

### ¿Qué sucede si el personal de enfermería de la línea de *Right Care, Right Now* determina que mi afección justifica el traslado al departamento de emergencias de un hospital?

El personal de enfermería de la línea de *Right Care, Right Now* solo debería recibir llamadas que normalmente se abordarían mejor en un entorno de atención médica que no sea de emergencia y no en la sala de emergencias de un hospital. Sin embargo, si el personal de la línea de *Right Care, Right Now* determina que su afección es de urgencia o de emergencia y que se puede tratar mejor en un hospital, o que lo debería evaluar el equipo de primera respuesta del FEMS, le enviaremos una unidad del FEMS. Si el equipo de primera respuesta del FEMS ya está en el lugar con usted y el personal de enfermería determina que usted debería recibir tratamiento en un hospital, el equipo de primera respuesta se asegurará de que lo trasladen al hospital en una ambulancia del FEMS o de AMR.

### ¿Cuáles son las aptitudes del personal de enfermería?

El personal de enfermería cuenta con licencia del distrito y experiencia en enfermería de emergencia. También tiene conocimientos en materia de selección y clasificación de pacientes.

### Si hablo con el personal de enfermería y aún deseo que me trasladen al hospital en ambulancia, ¿qué sucederá?

El personal de enfermería tomará la decisión con respecto al nivel de atención más adecuado para usted en función de sus síntomas. Si sus síntomas no representan una emergencia, el personal de enfermería lo derivará al nivel de atención más adecuado.

### Si no estoy de acuerdo con este proceso ni con las decisiones médicas que se toman en relación con mi atención y afección, ¿qué puedo hacer?

Puede presentar un reclamo llamando al FEMS al 202-673-3320.

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN SOBRE RIGHT CARE, RIGHT NOW, ENVÍE “DC RIGHTCARE” POR MENSAJE DE TEXTO AL 468311 Y VISITE FEMS.DC.GOV



WE ARE  
DISTRICT OF COLUMBIA  
GOVERNMENT OF THE  
DISTRICT OF COLUMBIA  
MURIEL BOWSER, MAYOR