

# Servicios de salud en Ontario: cómo obtener cuidados de emergencia

**Si tiene una emergencia médica con riesgo de muerte, diríjase a la sala de emergencias de un hospital o llame al 911 de inmediato.** El operador del 911 puede conseguirle un intérprete, en caso de ser necesario.

## 1. El hospital es sólo uno de los lugares donde se puede recibir atención de emergencia.

A veces las personas van allí porque no saben a qué otro sitio pueden acudir. Para ayudarlo a comprender las distintas opciones, en este folleto encontrará la siguiente información:

- Dónde obtener ayuda en casos de emergencia que no impliquen riesgo de muerte
- Dónde obtener ayuda en casos de emergencias que impliquen riesgo de muerte

Para ver este folleto informativo en línea en otros idiomas, visite [ontario.ca/healthcarebasics](http://ontario.ca/healthcarebasics). Haga clic en el botón “Information in Other Languages” (Información en otros idiomas). La versión en línea también ofrece enlaces para obtener más información sobre la atención médica en Ontario.

## Dónde obtener ayuda en casos de emergencia que no impliquen riesgo de muerte

### 2. ¿Quién puede ayudarme si estoy enfermo o herido y no sé qué hacer?

Llame a Telehealth Ontario al 1-866-797-0000. Este es un servicio telefónico gratuito confidencial al que puede llamar en cualquier momento del día o de la noche y que le ofrecerá asesoramiento médico o información general de salud a través de una enfermera. La enfermera lo ayudará a decidir si debe:

- Permanecer en su hogar.
- Solicitar una cita con su médico.
- Dirigirse a una clínica.
- Acudir a la guardia de un hospital

### 3. ¿Dónde ir en casos de emergencia que no impliquen riesgo de muerte?

Llame a su médico de familia, equipo de salud familiar o a un centro de enfermería para ser atendido sin cita previa o fuera del horario de atención. Si no tiene un médico de familia, puede dirigirse a una clínica de atención sin cita previa. Esta tabla resume sus opciones.

En caso de emergencia:	Obtenga ayuda aquí:	Cómo pueden ayudarlo:
Gripe, tos y resfríos, heridas menores y problemas médicos crónicos	Médico de familia o una clínica de atención sin cita previa	Podrán ayudarlo sin cita previa durante o fuera del horario de atención
Lesiones en los ojos, heridas, fracturas en los miembros, rayos X y análisis clínicos.	Centro de atención de emergencia	Podrá obtener ayuda sin cita previa las 24 horas, incluso los fines de semana

#### **4. ¿Cómo encuentro un médico u otro proveedor de atención médica?**

Regístrese en **Health Care Connect (Conexión para el Cuidado de la Salud)**. Puede inscribirse en este servicio gratuito en línea o llamar al 1-800-445-1822. Asegúrese de tener una tarjeta válida para el **Ontario Health Insurance Plan (OHIP)**.

#### **5. ¿Dónde puedo acudir en caso de una emergencia que mi médico de familia no puede tratar?**

Diríjase a una clínica sin cita previa o al Centro de atención de emergencias. O bien, si está adherido a un centro, llame a su equipo de salud familiar. Puede recibir ayuda durante el día, la noche o los fines de semana. Estos centros pueden ayudarlo con problemas como lesiones en los ojos, heridas, fracturas en los miembros, rayos X y análisis clínicos. No necesita cita previa; si necesita ayuda, sólo acuda al Centro. No olvide llevar su tarjeta del OHIP.

### **Dónde recibir ayuda en casos de emergencias que impliquen riesgo de muerte**

#### **6. ¿Cuándo debería acudir a la sala de emergencias de un hospital?**

La sala de emergencias también se denomina ER (*Emergency room*), y provee atención médica de emergencia y quirúrgica a los pacientes del hospital. Sólo debe ir a la ER en casos de una enfermedad o de una herida que implique riesgo de muerte.

#### **7. ¿Puedo llamar una ambulancia para que me lleve a la sala de emergencias (ER)?**

Ontario provee servicios de ambulancias por aire y tierra para las emergencias médicas más urgentes. Las ambulancias pueden llevarlo rápidamente a la sala de emergencias y cuentan con personal capacitado para asistirlo durante el viaje. Durante el trayecto, sus sirenas abren paso a través del tránsito alertando a los demás automóviles para que cedan el paso.

Si necesita ser trasladado en ambulancia al hospital, el Ontario Health Insurance Plan (OHIP) pagará la mayor parte de los gastos y usted sólo deberá pagar un pequeño monto (\$45).

**Nota:** Si el médico que lo atiende en el hospital piensa que el traslado en ambulancia no fue clínicamente necesario, deberá pagar \$240.

#### **8. ¿Cómo llamo a una ambulancia?**

Para llamar a una ambulancia, marque 911 desde cualquier teléfono. El operador del 911 puede conseguirle un intérprete, en caso de ser necesario. Le preguntarán sobre su problema de salud y le enviarán una ambulancia si necesita una. Su llamada es gratuita desde cualquier teléfono.

#### **9. ¿Necesito usar una tarjeta del OHIP en la sala de emergencias (ER)?**

En una emergencia, los hospitales lo atenderán sin pedirle su tarjeta. Pero deberá mostrarla después si desea que el Ontario Health Insurance Plan (OHIP) pague sus gastos hospitalarios.

#### **10. ¿Qué pasa al acudir a una sala de emergencias (ER)?**

Al acudir a una sala de emergencias, sucederá lo siguiente:

- En primer lugar, debe registrarse en la recepción de la sala de emergencias (ER). Esto le permitirá al personal saber que usted está allí y qué tipo de problema tiene. Si su problema necesita atención inmediata, una enfermera o un médico lo atenderán enseguida.

- Posteriormente, lo atenderá una enfermera de la sala de emergencias (ER), quien se asegura que se atiendan primero los casos más graves.
- Si debe esperar, probablemente se le pedirá que tome asiento en la sala de espera.
- El equipo lo llamará por su nombre una vez que la sala de consulta esté lista. La sala de consulta contará probablemente con una cama y una silla, así como con algún equipo médico. Es probable que deba esperar allí al médico.
- Cuando el médico llegue, le preguntará acerca de su problema de salud y lo revisará. En este momento, el médico decidirá que hacer. Por ejemplo, puede necesitar rayos X o un análisis. Quizás deba esperar los resultados.

Una vez que el médico esté al tanto de su problema, le indicará un tratamiento y lo enviará a descansar. O bien, si su caso es más serio, permanecerá en el hospital para realizar análisis más exhaustivos o un tratamiento.

### **11. ¿Cuánto tiempo debo esperar en una sala de emergencias?**

Son muchos los factores que pueden afectar el tiempo que debe esperar en una sala de emergencias (ER):

- La gravedad de su estado.
- La hora y el día.
- El tamaño y la ubicación del hospital.
- Cuán ocupada esté la ER debido a accidentes graves o brotes de gripe.
- Si necesita permanecer en el hospital para cirugía u otro tratamiento.

Encontrará más información sobre los tiempos de espera en el hospital en línea.

### **12. Tengo preguntas sobre el sistema de cuidados de salud de Ontario. ¿A quién puedo llamar?**

Comuníquese con la línea de información de ServiceOntario, entre las 8:30 a.m. y las 5:00 p.m. El personal podrá ayudarlo en inglés, en francés o en otros 20 idiomas. Llame a alguno de los siguientes números:

- 1-866-532-3161
- TTY (teléfono de texto): 1-800-387-5559
- En Toronto, TTY: 416-327-4282

Obtenga más información en línea en [health.gov.on.ca](http://health.gov.on.ca).