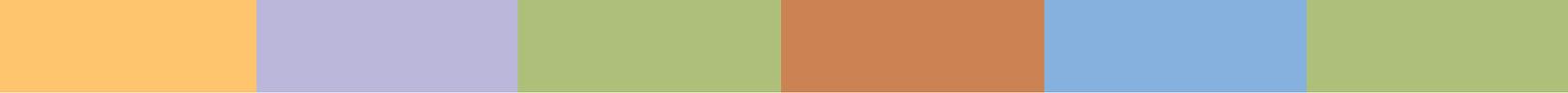




# Cuidando su Salud

Fuentes de Información sobre  
Productos y Servicios para la Salud



# Introducción

Con tantas fuentes de información sobre la salud al alcance de su mano — muchas de ellas disponibles en Internet — puede resultar difícil encontrar la diferencia entre la realidad y la ficción, o separar los productos y servicios para la salud útiles de los que no son efectivos o seguros.

La FTC ha creado este folleto para ayudar a los consumidores de edad avanzada, sus familiares, amigos o cuidadores a encontrar fuentes de información confiables sobre temas importantes relacionados a la salud. La información contenida en este folleto puede ayudarlo a:

- Encontrar información en Internet de agencias y organizaciones que se ocupan de temas tales como medicinas genéricas, terapia hormonal, contratación de personal o servicios de atención, cirugía para mejorar la visión, medicina alternativa, audífonos, fraude de Medicare y robo de identidad médica.
- Aprender a identificar las declaraciones engañosas o fraudulentas.
- Averiguar a quién puede contactar para plantear sus preguntas, pedir ayuda, o hacerse escuchar cuando cree que un producto o servicio para la salud no está cumpliendo con lo que promete.

Tenga presente que entre las mejores fuentes de información sobre la salud, la mejor de todas es alguien con quien pueda hablar en persona. Hable de todas sus decisiones relacionadas a la atención de su salud con sus médicos u otros prestadores de servicios de salud de confianza.

## Cómo encontrar información sobre la salud en Internet



Si usted usualmente busca información sobre salud en Internet escribiendo el nombre del tema de interés en un motor de búsqueda, usted no está solo. Pero usted tampoco tendrá garantizada la calidad de sus resultados. Puede que los sitios Web que encabecen su lista de resultados no estén actualizados o que no sean confiables. La próxima vez, considere empezar su búsqueda con fuentes en las que pueda confiar. Dos estupendas opciones son: MedlinePlus y Healthfinder.gov.

- MedlinePlus ([medlineplus.gov/spanish](https://medlineplus.gov/spanish)) — Cuando haga una consulta sobre una condición o enfermedad en MedlinePlus, el resultado de su búsqueda será una página organizada que le facilitará la información que necesita. MedlinePlus es un sitio patrocinado por la Biblioteca Nacional de la Medicina (*National Library of Medicine*) — parte integrante de los Institutos Nacionales de la Salud (*National Institutes of Health*, NIH) — que extrae información de los archivos de esta biblioteca, de NIH, y de otras agencias gubernamentales y organizaciones dedicadas a la salud. Otras herramientas y ventajas de MedlinePlus son una función de búsqueda de medicinas y suplementos, una enciclopedia médica ilustrada, noticias de actualidad sobre temas de salud y enlaces electrónicos.
- Healthfinder.gov ([healthfinder.gov/espanol](https://healthfinder.gov/espanol)) — Este es otro sitio Web integral en el que podrá encontrar información confiable sobre temas de salud. La herramienta de búsqueda de Healthfinder.gov/espanol indaga y extrae información de más de 1,600 organizaciones gubernamentales y entidades sin fines de lucro para encaminarlo hacia los datos más actualizados. Este sitio Web — producido por la Oficina para la Prevención de Enfermedades y Promoción de la Salud del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (*Office of Disease Prevention and Health Promotion*) del Departamento de Salud y Servicios Humanos (*Department of Health and Human Services*, HHS) — también ofrece guías de salud para consumidores, noticias recientes sobre salud clasificadas por tema y un directorio de organizaciones dedicadas a la salud.

Cuando se trata de buscar en sitios Web específicos, la FTC recomienda buscar aplicando los siguientes criterios:

- Sitios Web del gobierno. Los sitios cuyos domicilios terminan en “.gov”. Por ejemplo, los sitios Web de los Centros para el Control y Prevención

de Enfermedades (*Centers for Disease Control and Prevention, CDC*): [cdc.gov/spanish](http://cdc.gov/spanish), Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (*Centers for Medicare and Medicaid Services*): [medicare.gov/spanish/overview.asp](http://medicare.gov/spanish/overview.asp), Administración de Alimentos y Medicinas (*Food and Drug Administration, FDA*): [www.fda.gov/oc/spanish](http://www.fda.gov/oc/spanish), Instituto Nacional del Cáncer (*National Cancer Institute*): [cancer.gov/espanol](http://cancer.gov/espanol), Instituto Nacional sobre el Envejecimiento (*National Institute on Aging*): [www.nia.nih.gov/espanol](http://www.nia.nih.gov/espanol) y Centro Nacional de Información sobre la Salud de la Mujer (*National Women's Health Information Center*): [womenshealth.gov/espanol](http://womenshealth.gov/espanol) están producidos por agencias del gobierno federal y generalmente reflejan las investigaciones e información más recientes.

- Sitios Web de universidades o escuelas de medicina, cuyos domicilios Web terminan en “.edu”, o sitios Web de centros de atención médica reconocidos y confiables.
- Sitios Web de grupos sin fines de lucro dedicados a la investigación y educación sobre enfermedades o dolencias específicas. Los domicilios de estos sitios Web generalmente terminan en “.org”, pero tenga presente que la terminación “.org” no garantiza la buena reputación del sitio. Los estafadores pueden establecer sitios falsos terminados en “.org” para engañar a los consumidores.



# Tabla de contenidos

## **Atención y servicios**

Tratamientos complementarios y alternativos.....	2
Residencias con servicios de asistencia diaria y asilos de ancianos.....	4
Cómo contratar personal de cuidado en la casa.....	6
Terapias hormonales.....	8
Lasik y otras cirugías correctivas de la visión.....	10
Documentos médico-legales.....	12

## **Píldoras y productos**

Cómo comprar medicinas recetadas en línea.....	14
Suplementos dietéticos.....	15
Medicinas genéricas.....	17
Pruebas genéticas de uso en casa.....	19
Portabilidad de las recetas de lentes y anteojos.....	20
Ayudas para la audición.....	22
Sistemas personales de respuesta en caso de emergencia.....	24
Promesas de pérdida de peso.....	26

## **Estafas y fraudes**

Robo de identidad médica.....	28
Fraude de Medicare.....	30
Planes de la Parte D de Medicare.....	32
Curas milagrosas.....	34
Programas de asistencia para medicinas recetadas.....	36

<b>Cómo presentar una queja de consumidor.....</b>	<b>39</b>
--	-----------

## Tratamientos complementarios y alternativos



**Mi hermano tiene cáncer y está buscando tratamientos alternativos. Ha visto anuncios de una clínica que dice tener tremendo éxito utilizando prácticas no convencionales. ¿Debería creer lo que dicen?**

Cuando usted tiene la esperanza de encontrar una cura, los tratamientos no convencionales para el cáncer o para cualquier otra enfermedad pueden ser una alternativa atractiva. Pero los investigadores no pueden establecer cuán efectivo o seguro son. Muchos de estos tratamientos han resultado ser ineficaces e incluso perjudiciales; algunos ni siquiera han sido sometidos a una prueba científica rigurosa.

Pero hay algunos tipos de terapia complementaria — terapia aplicada junto con la medicina convencional y no en reemplazo de ésta — que pueden ser útiles. Hable con su médico sobre cualquier tratamiento que esté considerando. Además de informarle el nivel de seguridad o validez que puede tener el tratamiento complementario, su médico le puede decir si existen probabilidades de que interfiera con los medicamentos que está tomando o con su tratamiento convencional. Y antes de creerse las promesas de un tratamiento alternativo o complementario efectivo, pida una copia de los estudios que prueban los resultados. Cuando tenga la copia, pídale a un médico, farmacéutico o prestador de servicio de salud confiable que revise la información. Tome con pinzas los

testimonios de “personas reales” ya que pueden estar exagerados o incluso inventados, y esas “personas reales” podrían ser actores pagados. Aprenda más sobre el tema visitando el sitio Web del *National Center for Complementary and Alternative Medicine* y el del *National Cancer Institute*.

Si está considerando someterse a un tratamiento en una clínica alejada de su casa o a un tratamiento que requiere que se quede internado por un tiempo largo, consulte a su médico. Algunas clínicas ofrecen tratamientos efectivos, pero hay otras que recetan “curas” no comprobadas y sin aprobación que no son efectivas y que pueden llegar a ser peligrosas. A veces, los prestadores de servicios de salud que trabajan en esas clínicas no están matriculados o carecen de credenciales básicas para ejercer la medicina. Para consultar información sobre un hospital, clínica o centro de tratamiento, comuníquese con las autoridades sanitarias del lugar donde está localizada la institución. Si el centro de atención está en otro país, comuníquese con las autoridades sanitarias del gobierno correspondiente para asegurarse que el centro de atención posea la licencia de habilitación y que esté correctamente equipada para proveer los procedimientos previstos para el tratamiento.

Los pacientes que deseen participar de un tratamiento experimental deben hablar previamente con su médico para averiguar cómo inscribirse y participar de un ensayo clínico. Para consultar información sobre ensayos clínicos apoyados por el gobierno y financiados por grupos privados, visite

**ClinicalTrials.gov.** También puede consultar información sobre ensayos clínicos — y en qué situaciones los pacientes pueden tomar drogas de estudios de investigación fuera de

un ensayo clínico — en el sitio Web de la oficina de asuntos especiales de salud de la Administración de Drogas y Alimentos (*Food and Drug Administration, FDA*).



**Recomendación para Internet:**

Encuentre más fuentes de información sobre medicina alternativa y complementaria en [medlineplus.gov/spanish](http://medlineplus.gov/spanish) y [healthfinder.gov/espanol](http://healthfinder.gov/espanol).

**¿Quién está cuidando de su salud?**

**Centro Nacional de Medicina Complementaria y Alternativa**  
*National Center for Complementary and Alternative Medicine*  
[nccam.nih.gov/espanol](http://nccam.nih.gov/espanol)  
1-888-644-6226 (TTY: 1-866-464-3615)

**Instituto Nacional del Cáncer**  
*National Cancer Institute*  
[cancer.gov/espanol](http://cancer.gov/espanol)  
1-800-422-6237 (TTY: 1-800-332-8615)

**Sociedad Americana del Cáncer**  
*American Cancer Society*  
[cancer.org/espanol](http://cancer.org/espanol)  
1-800-227-2345 (TTY: 1-866-228-4327)

**Ensayos clínicos**  
**ClinicalTrials.gov**  
[clinicaltrials.gov](http://clinicaltrials.gov)

**Instituto Nacional del Cáncer**  
*National Cancer Institute*  
[cancer.gov/clinicaltrials](http://cancer.gov/clinicaltrials)  
1-800-422-6237 (TTY: 1-800-332-8615)

**Administración de Alimentos y Medicinas**  
*Food and Drug Administration, FDA*  
[www.fda.gov](http://www.fda.gov)  
1-800-216-7331

## Residencias con servicios de asistencia diaria y asilos de ancianos



**Mi padre vive solo pero últimamente, tiene dificultades para desarrollar actividades básicas diarias, como por**

**ejemplo, bañarse y vestirse. Creo que una residencia con servicios de asistencia diaria podría ser una buena opción para él, pero no sé mucho sobre estas instituciones. ¿Dónde empiezo?**

Cuando usted se da cuenta de que su padre, su madre o un ser querido necesita más ayuda de la que puede darle, es posible que tenga que tomar decisiones importantes rápidamente. A veces, una persona mayor puede continuar viviendo en su casa con la ayuda de un cuidador (para más información sobre cuidadores consulte la página 6-7). Pero también es posible que mudarse a una residencia con servicio de asistencia diaria (*assisted living facility*) o en un asilo de ancianos (*nursing home*) sea la mejor solución. En los centros residenciales con servicios de diaria los residentes pueden mantener su independencia viviendo en apartamentos privados pero recibiendo ayuda para sus actividades cotidianas. Los asilos de ancianos ofrecen un mayor nivel de atención y se adaptan mejor a los pacientes que necesitan cuidados de enfermería y atención médica. Para consultar más información, visite el sitio Web de Medicare y busque en la sección Atención de Largo Plazo.

Para escoger el lugar más adecuado hay que investigar las opciones. Solicite recomendaciones a familiares, amigos y prestadores de servicios de salud, y también averigüe en la agencia local de servicios para personas de edad avanzada llamada en inglés *Area Agency on Aging* (AAA). Su agencia local AAA también puede brindarle información sobre otros recursos para personas de edad avanzada y servicios de cuidadores disponibles en su comunidad. Para averiguar y comparar los asilos de ancianos certificados por Medicare y Medicaid visite el sitio Web de Medicare.

Visite algunos centros para hacer preguntas y comprobar personalmente cómo funciona cada lugar. Los recursos de información listados abajo son buenos puntos de partida. Por ejemplo, la asociación llamada en inglés *Assisted Living Federation of America* ofrece una lista para ayudarlo en su búsqueda, la asociación llamada en inglés *American Association of Homes and Services for the Aging* ofrece información sobre lo que debe tener en cuenta cuando visite un asilo de ancianos.

Cuando haya escogido un asilo o residencia, asegúrese de averiguar cuál es el procedimiento para quejas y cómo hacer revisar el plan de atención en caso de que le surjan inquietudes respecto del nivel o calidad de la atención que se ofrece en el lugar.

**Recomendación para Internet:**

Para conseguir ayuda para resolver un problema con su residencia o asilo de ancianos, busque ayuda en su estado de residencia visitando [ltcombudsman.org](http://ltcombudsman.org).

**¿Quién está cuidando de su salud?**

**Su agencia local de asuntos de envejecimiento**

*National Clearinghouse for Long-Term Care Information*  
[www.longtermcare.gov](http://www.longtermcare.gov)

**Medicare**

[medicare.gov/spanish/overview.asp](http://medicare.gov/spanish/overview.asp)  
1-800-633-4227 (TTY: 1-877-486-2048)

**Cómo encontrar un asilo o residencia**

*Area Agency on Aging*  
[www.eldercare.gov](http://www.eldercare.gov)  
1-800-677-1116 (TTY: 1-800-677-1116)

**Herramienta de comparación de asilos de ancianos de Medicare**

[medicare.gov/nhcompare](http://medicare.gov/nhcompare)  
1-800-633-4227

***American Association of Homes and Services for the Aging***

[aahsa.org](http://aahsa.org)

***Assisted Living Federation of America***

[alfa.org](http://alfa.org)

***Senior Housing Locator***

[seniorhousinglocator.org](http://seniorhousinglocator.org)

***American Health Care Association/National Center for Assisted Living***

[longtermcareliving.com](http://longtermcareliving.com)

## Cómo contratar personal de cuidado en la casa



**Mi madre necesita más atención y cuidados de los que yo y mis hermanos podemos ofrecerle. Y para peor, vivo en otro estado.**

**Nuestra madre desea quedarse en su casa, pero para eso necesitamos contratar a alguien que la ayude. ¿Dónde empezamos?**

El cuidado y atención de un padre, madre, cónyuge o ser querido puede ser una tarea difícil de equilibrar. Una manera de manejar este tema es contratar una persona que preste servicios de cuidado en la casa. Pero antes de contratar a una persona, piense en los servicios que necesita, y cuáles son los servicios que puede pagar. Para consultar información general sobre los servicios de atención domiciliar de la salud disponibles y consejos sobre cómo encontrar un cuidador o auxiliar capacitado y confiable, visite los sitios Web de las asociaciones llamadas en inglés *National Association for Home Health Care and Hospice* y *Visiting Nurse Associations of America*. Para averiguar cuáles son los servicios específicos y las agencias disponibles en una comunidad en particular, llame a la agencia local de servicios para personas de edad avanzada llamada en inglés *Area Agency on Aging (AAA)*. Para encontrar información sobre agencias certificadas por Medicare visite el sitio Web de Medicare. Para consultar el costo promedio de los servicios domiciliarios de asistencia para la salud y otros servicios de cuidados en su área, visite en Internet el centro de información creado por el Departamento de Salud y

Servicios Humanos (*Department of Health and Human Services, HHS*) llamado en inglés el *National Clearinghouse for Long-Term Care Information*.

Si usted vive lejos de un ser querido que necesita cuidado en la casa puede enfrentar dificultades adicionales. El Instituto Nacional sobre el Envejecimiento (*National Institute on Aging*) ha elaborado una publicación sobre este tema disponible en inglés titulada “*So Far Away: Twenty Questions for Long-Distance Caregivers*”. Puede descargar o solicitar esta publicación en el sitio Web del instituto. Dependiendo de su situación financiera, puede considerar contratar de un Coordinador de Atención para que se ocupe de los servicios de atención de su ser querido. El costo y los servicios varían. Para consultar más información sobre este tema, visite el sitio web de la asociación de administradores profesionales de atención geriátrica llamada en inglés *National Association of Professional Geriatric Care Managers*.

Ya sea que esté pensando en contratar a un cuidador o decida ocuparse usted mismo, puede encontrar otros recursos útiles en la página Web de la organización llamada *Family Caregiver Alliance* y en las secciones de salud y familia del sitio Web de AARP. Para información sobre el cuidado de enfermos de Alzheimer, visite la sección sobre Alzheimer del sitio Web del Instituto Nacional sobre el Envejecimiento (*National Institute on Aging*).

### **Recomendación para Internet:**

Mientras considera contratar a una persona para que cuide a un ser querido es un buen momento para aprender a reconocer los indicios de maltrato de personas de edad avanzada. Visite el sitio Web de la agencia llamada en inglés *National Center on Elder Abuse*: [ncea.aoa.gov](http://ncea.aoa.gov).

## **¿Quién está cuidando de su salud?**

**Su agencia local de asuntos de envejecimiento**

*Area Agency on Aging*

[www.eldercare.gov](http://www.eldercare.gov)

1-800-677-1116 (TTY: 1-800-677-1116)

**Instituto Nacional sobre el Envejecimiento**

*National Institute on Aging*

[www.nia.nih.gov/espanol](http://www.nia.nih.gov/espanol)

**Información sobre Alzheimer**

[www.nia.nih.gov/espanol/publicaciones/adgeneral.htm#familiares](http://www.nia.nih.gov/espanol/publicaciones/adgeneral.htm#familiares)

1-800-222-2225

***National Clearinghouse for Long-Term Care Information***

[www.longtermcare.gov](http://www.longtermcare.gov)

***Family Caregiver Alliance***

[caregiver.org](http://caregiver.org)

**AARP**

[aarp.org/espanol/salud](http://aarp.org/espanol/salud)

**Cómo encontrar un cuidador**

[medicare.gov/HHCompare](http://medicare.gov/HHCompare)

***National Association for Home Health Care and Hospice***

[nahc.org](http://nahc.org)

***Visiting Nurse Associations of America***

[vnaa.org](http://vnaa.org)

***National Association of Professional Geriatric Care Managers***

[caremanager.org](http://caremanager.org)

## Terapias hormonales



**Últimamente he tenido ataques repentinos de calor, problemas para dormir y otros síntomas que según mi médico son signos de menopausia. He escuchado que la terapia hormonal puede ayuda a tratar estos síntomas, pero que también puede ser riesgosa. ¿Qué es lo que necesito saber?**

La menopausia es un proceso natural que se presenta en las mujeres a partir de cierta de edad. La cantidad de estrógeno y progesterona que produce el cuerpo comienza a fluctuar y luego descende. La terapia hormonal para la menopausia o MHT (*menopausal hormone therapy*), antes conocida como terapia de reemplazo hormonal, consiste en tomar algunas de estas hormonas para controlar síntomas de la menopausia — por ejemplo, los ataques de calor.

Aunque la terapia MHT ha sido utilizada y ponderada durante décadas por ofrecer beneficios a la salud, como por ejemplo disminuir el riesgo de osteoporosis y cáncer colorrectal, las investigaciones más recientes revelan un panorama más complicado. Ahora los científicos saben la importancia que tiene el momento en que se comienza el tratamiento y cuanto dura. Los estudios demuestran que en algunos casos, la terapia MHT puede aumentar el riesgo de coágulos sanguíneos, ataques al corazón, ataques cerebrales y cáncer de mama. Para consultar más información sobre la MHT, hable con su médico y visite el sitio Web del NIH. Si usted y su médico llegan a la conclusión de que la terapia hormonal para la menopausia es una buena opción para su caso, la FDA recomienda tomar la dosis más

pequeña durante el más corto periodo de tiempo posible.

Es posible que escuche hablar de “hormonas naturales” u “hormonas bio-idénticas” elaboradas por farmacéuticos y en ocasiones anunciadas como una alternativa “natural” más segura que la MHT. Tenga cuidado. La FDA dice que no existe evidencia científica confiable que fundamente estas afirmaciones, ni que respalde la seguridad o efectividad de estos productos. Para más información, visite el sitio Web de la FDA.

La MHT no es el único tipo de terapia hormonal. Las terapias hormonales “anti-edad” dirigidas a hombres y mujeres — y a cualquiera otra persona saludable que esté tomando una hormona específica que declina naturalmente con el tiempo — se basan en la misma idea. Los defensores de estas terapias proclaman beneficios como un mayor nivel de energía, fortaleza e inmunidad y un aumento de la masa muscular y un descenso del nivel de grasa corporal. Algunos ejemplos de estas terapias “anti-edad” son la hormona de crecimiento humano (HGH), la melatonina, dehidroepiandrosterona (DHEA) y la testosterona. Aunque la investigación sobre estas hormonas sigue en curso, los científicos aún no saben cuáles pueden ser sus efectos. El Instituto Nacional sobre el Envejecimiento (*National Institute on Aging*, NIA) advierte que hasta ahora, los estudios no han probado que estas terapias influyen el proceso de envejecimiento, y que todas ellas pueden tener riesgos. Para aprender más, visite el sitio Web de NIA y consulte las recomendaciones que la organización ofrece en el folleto (disponible en inglés) “*Can We Prevent Aging?*”.

**Recomendación para Internet:**

Para consultar información general sobre menopausia, lea la publicación “Menopause: Time for a Change” disponible en inglés en [www.nia.nih.gov](http://www.nia.nih.gov).

**¿Quién está cuidando de su salud?**

**Terapias hormonales y menopausia**

**Instituto Nacional sobre el Envejecimiento**

***National Institute on Aging***

**[www.nia.nih.gov/espanol](http://www.nia.nih.gov/espanol)**

**1-800-222-2225**

***National Institutes of Health, NIH***

**[salud.nih.gov](http://salud.nih.gov)**

***National Women’s Health Information Center***

**[4woman.gov/espanol](http://4woman.gov/espanol)**

**1-800-994-9662 (TTY: 1-888-220-5446)**

**Hormonas Bio-idénticas**

**FDA**

**Oficina de la Salud de las Mujeres**

**[www.fda.gov/oc/spanish](http://www.fda.gov/oc/spanish)**

**1-800-216-7331**

**Centro Nacional de Medicina Complementaria y Alternativa**

***National Center for Complementary and Alternative Medicine***

**[nccam.nih.gov/espanol](http://nccam.nih.gov/espanol)**

**1-888-644-6226 (TTY: 1-866-464-3615)**

**Otras terapias hormonales**

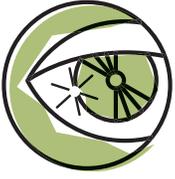
**Instituto Nacional sobre el Envejecimiento**

***National Institute on Aging***

**[www.nia.nih.gov/espanol](http://www.nia.nih.gov/espanol)**

**1-800-222-2225**

## Lasik y otras cirugías correctivas de la visión



**Hace 20 años que uso anteojos pero me encantaría dejarlos. He escuchado hablar del Lasik, y he visto anuncios que prometen visión de 20/20. ¿Qué es lo que necesito saber?**

Millones de personas se han sometido a la cirugía ocular Lasik para corregir problemas de la vista, y hay estudios que demuestran que la mayoría están satisfechas con los resultados. Pero el procedimiento Lasik tiene riesgos y posibles efectos colaterales que pueden ser serios.

En el procedimiento Lasik y de otras cirugías de corrección de la visión, se reforma la córnea para focalizar la luz que ingresa a su ojo. No existe una edad máxima límite para la cirugía, aunque si usted padece un problema ocular relacionado a la edad, como cataratas, no será un buen candidato. También puede pasar con otros factores que no están vinculados a su edad, como tener una córnea muy delgada. Personas que no son buenos candidatos para someterse al procedimiento Lasik, tienen mas probabilidades de tener efectos colaterales como sequedad ocular crónica y distorsiones visuales, como ver doble o ver halos alrededor de las luces. Las complicaciones pueden ser temporeras, pero a veces llegan a ser permanentes y debilitantes. Para consultar más información sobre el procedimiento Lasik, visite el sitio Web de la FDA y hable con su oftalmólogo.

En cuanto a las promesas de una visión 20/20 — nadie puede darle esa garantía. Además, una visión 20/20 puede ser imperfecta. Y si se somete a este procedimiento para corregir su problema de visión de larga distancia es probable que a partir de los 45 años necesite lentes para leer. El Lasik es solamente uno de los procedimientos que podrían mejorar su visión, y tal vez no sea el mejor para usted. Su médico puede ayudarlo a determinar si hay un procedimiento adecuado para su caso y cuáles. Para consultar más información sobre este tema, visite el sitio Web de las asociaciones llamadas en inglés *International Society of Refractive Surgery* de la *American Academy of Ophthalmology*. La mayoría de las compañías de seguro no cubren estos procedimientos.

### Cirugía de cataratas

**Tengo la vista borrosa y se me hace difícil conducir de noche. Mi médico dice que tengo cataratas y que si me opero se arreglará. Vi un anuncio de un centro médico que dice que hacen cirugía de cataratas sin riesgos y garantizan una visión clara. ¿Debería creérmelo?**

Las cataratas, un velo que cubre el cristalino de los ojos, pueden provocarle una visión borrosa y es parte del proceso normal de envejecimiento. Generalmente, esto se desarrolla a través del tiempo y no debe ser operado inmediatamente hasta que interfiera con sus actividades normales. Si su médico le dice que tiene cataratas, pregúntele cuánto mejorará su nivel de visión si se somete a una

operación de reemplazo del cristalino y cuáles son sus riesgos. La operación de cataratas es una de las cirugías realizadas más comúnmente por oftalmólogos en hospitales o clínicas. Las

complicaciones graves son raras, pero todas las cirugías tienen riesgos. Para aprender más sobre este tema, visite el sitio Web del Instituto Nacional del Ojo (*National Eye Institute*).



### **Recomendación para Internet:**

Para informarse sobre cómo encontrar un profesional de atención de la visión, visite el sitio Web del Instituto Nacional del Ojo en [nei.nih.gov/health](http://nei.nih.gov/health).

## **¿Quién está cuidando de su salud?**

**FDA**  
*Center for Devices and Radiological Health*  
[www.fda.gov/cdrh/lasik](http://www.fda.gov/cdrh/lasik)  
1-888-463-6332

**FTC**  
[ftc.gov/salud](http://ftc.gov/salud)  
1-877-382-4357 (TTY: 1-866-653-4261)

*International Society of Refractive Surgery*  
[aao.org/isrs/patients](http://aao.org/isrs/patients)

*American Academy of Ophthalmology*  
[eyecareamerica.org/eyecare/conditions/spanish.cfm](http://eyecareamerica.org/eyecare/conditions/spanish.cfm)  
1-877-887-6327

*Eye Surgery Education Council*  
[eyesurgeryeducation.com](http://eyesurgeryeducation.com)

**Cataratas**  
**Instituto Nacional del Ojo**  
*National Eye Institute*  
[www.nei.nih.gov/health/espanol](http://www.nei.nih.gov/health/espanol)

*American Academy of Ophthalmology*  
[eyecareamerica.org/eyecare/conditions/spanish.cfm](http://eyecareamerica.org/eyecare/conditions/spanish.cfm)  
1-877-887-6327

## Documentos médico-legales



**¿Qué son los testamentos vitales y poderes notariales para decisiones relacionadas a la atención médica?**

**¿Solamente son útiles para las personas que padecen enfermedades terminales?**

Un “testamento vital” (*living will*) es un documento en el cual usted expresa su voluntad acerca del tipo de atención que desea recibir en caso de que no esté en condiciones de expresarse por sí mismo. Un “poder notarial para decisiones de atención médica” es un documento en el cual se designa un “representante médico-legal” — una persona elegida por usted para que tome las decisiones médicas en caso de que usted no esté en condiciones de hacerlo. Su representante puede reforzar las decisiones que usted estableció en su testamento vital, o manejar situaciones y decisiones no establecidas en ese documento.

Estos dos documentos juntos son conocidos como “directivas anticipadas”. Para consultar más información visite los sitios Web del Instituto Nacional Sobre el Envejecimiento (*National Institute on Aging*), Organización Nacional de Hospicios y Cuidados Paliativos (*National Hospice and Palliative Care Organization*), Instituto Nacional del Cáncer (*National Cancer Institute*) o de la Comisión de Legislación y Envejecimiento de la Asociación de Abogados de Estados Unidos (*Commission on Law and Aging, American Bar Association*)

en donde podrá encontrar un conjunto de herramientas bajo el título en inglés *Consumer’s Tool Kit for Health Care Advance Planning* para ayudarlo a planificar el cuidado de la salud. Como las leyes estatales varían, asegúrese de que sus documentos se adapten a las leyes de su estado de residencia. Tal vez desee consultar a un abogado. Para encontrar recursos en su área visite el sitio web de la Comisión de Legislación y Envejecimiento de la Asociación de Abogados de Estados Unidos (*American Bar Association Commission on Law and Aging*).

Aunque las directivas anticipadas establecen decisiones relacionadas a la fase final de su vida, usted puede establecerlas — y cambiarlas — en cualquier momento. Estas directivas también sirven para situaciones que no son de vida o muerte. Por ejemplo a las personas con un diagnóstico de Alzheimer incipiente, se les recomienda que además de formalizar los documentos legales para planificar sus finanzas y herencia, también establezcan las directivas anticipadas referidas a su cuidado y atención.

Si usted establece una directiva anticipada, infórmele a su médico. Hablar de este tema con su médico puede ayudarlo a decidir si desea establecer una directiva de atención médica, y qué es lo que desea incluir en la misma.



### Recomendación para Internet:

Para localizar servicios legales en su área, visite el localizador de asistencia legal de ABA [findlegalhelp.org](http://findlegalhelp.org). Para buscar un abogado especializado en este tipo de asuntos, visite el sitio Web de las agencias llamadas en inglés *National Academy of Elder Law Attorneys* [naela.org](http://naela.org) o el de *National Elder Law Foundation* [nelf.org](http://nelf.org).

## ¿Quién está cuidando de su salud?

**Instituto Nacional Sobre el Envejecimiento**  
*National Institute on Aging*  
[www.nia.nih.gov/espanol](http://www.nia.nih.gov/espanol)  
1-800-222-2225 (TTY: 1-800-222-4225)

**Organización Nacional de Hospicios y Cuidados Paliativos**  
*National Hospice and Palliative Care Organization*  
[caringinfo.org/PDFs/AdvanceDirectives](http://caringinfo.org/PDFs/AdvanceDirectives)  
1-800-658-8898

**Instituto Nacional del Cáncer**  
*National Cancer Institute*  
[cancer.gov/espanol](http://cancer.gov/espanol)  
1-800-422-6237

**Comisión de Legislación y Envejecimiento de la Asociación de Abogados de Estados Unidos**  
*American Bar Association Commission on Law and Aging*  
[abanet.org/aging](http://abanet.org/aging)

### Casos legales

**Comisión de Legislación y Envejecimiento de la Asociación de Abogados de Estados Unidos**  
*American Bar Association Commission on Law and Aging*  
[abanet.org/aging/resources](http://abanet.org/aging/resources)

## Cómo comprar medicinas recetadas en línea



**Yo prefiero comprar en línea y ahorrar dinero. ¿Hay algún inconveniente en comprar medicinas recetadas u otros productos médicos en Internet?**

Comprar en Internet puede ser una manera conveniente de buscar y comparar precios. Pero cuando se trata de comprar medicinas recetadas, tenga cuidado: podría terminar comprando medicinas falsas o con ingredientes peligrosos. O, podría caer en sitios Web con apariencia legítima pero con intención de engañarlo para sacarle su información personal y utilizarla para robarle su identidad, quedarse con su dinero y enviarle medicamentos defectuosos, o simplemente para desaparecer y no enviarle nada.

¿Cómo puede saber si está tratando con una farmacia de buena reputación? La FDA recomienda utilizar solamente sitios Web de farmacias establecidas en Estados Unidos con licencia expedida por una junta estatal de farmacias. La asociación llamada en inglés *National Association of Boards of Pharmacy* (NABP) tiene información de la junta estatal de su área y una lista de farmacias acreditadas a través de su programa *Verified Internet Pharmacy Practices Sites* (VIPPS). Estas farmacias tienen licencia y cumplen con otros criterios de la NABP. También podrá encontrar un enlace con un listado de sitios no recomendados.

Evite los sitios Web que:

- No pidan una receta o prescripción médica.
- No tengan un farmacéutico matriculado disponible para responder a sus preguntas.
- No den la dirección postal y número de teléfono del negocio.
- Estén localizadas fuera de Estados Unidos o que no hayan obtenido la licencia de la junta estatal de farmacias correspondiente.

Un vendedor deshonesto podría enviarle medicamentos falsos, vencidos, etiquetados incorrectamente o con la dosis incorrecta. O podrían contener ingredientes peligrosos, o quizás no hayan sido almacenadas o despachadas correctamente. Y si lo estafa un sitio localizado fuera de Estados Unidos, es muy poco lo que podrá hacer el gobierno. Para más información visite el sitio Web de la FDA. Y recuerde que como los precios de las medicinas varían, lo mejor es buscar y comparar.

Para averiguar otras formas de ahorrar dinero con medicinas genéricas, vea la páginas 17-18.

### **Recomendación para Internet:**

**Compare los precios de las medicinas en diferentes farmacias en Internet y recuerde calcular los costos de envío.**

## ¿Quién está cuidando de su salud?

FDA

[www.fda.gov/Drugs/ResourcesForYou/ucm080604.htm](http://www.fda.gov/Drugs/ResourcesForYou/ucm080604.htm)

1-888-463-6332

**Cómo encontrar la información de contacto de su junta estatal de farmacias**

*National Association of Boards of Pharmacy*

[nabp.info](http://nabp.info)

## Suplementos dietéticos



Estoy pensando en empezar a tomar suplementos dietéticos para mantenerme saludable.

La etiqueta dice que son

naturales y que ofrecen muchos

beneficios. Si no se necesita una receta para comprarlos, deben ser seguros. ¿Cierto?

Los suplementos dietarios son productos que contienen “ingredientes dietéticos” tales como vitaminas, minerales, hierbas u otros componentes botánicos, aminoácidos y enzimas. Pueden ser beneficiosos o totalmente inservibles, y puede tomarlos por varias razones — para sentirse saludable, más joven, prevenir enfermedades, o simplemente para consumir más nutrientes. Muchos de estos productos dicen ser “naturales”.

El hecho de que un suplemento sea “natural” no significa que sea inocuo o seguro. Algunos suplementos, incluyendo los productos a base

de hierbas, pueden ser peligrosos. Por ejemplo hay algunos suplementos “naturales” cuyos efectos se vinculan a daños del hígado y al cáncer. Aunque pueda comprar suplementos dietarios sin receta, algunos de estos productos pueden neutralizar el efecto benéfico de las medicinas recetadas que toma. Hay algunos suplementos que sí poseen beneficios probados: por ejemplo, el calcio puede reducir el riesgo de osteoporosis. Debe hablar con su médico antes de agregar un suplemento — especialmente si tiene una condición médica, toma otras medicinas o si se va a operar.

Para la información mas reciente sobre suplementos dietéticos, visite los sitios Web del Centro Nacional de Medicina Complementaria y Alternativa (*National Center for Complementary and Alternative Medicine*) y la sección del Centro para la Seguridad Alimentaria y la Nutrición Aplicada (*Center for Food Safety and Applied Nutrition*) del sitio Web de la FDA. La FDA no somete a los

suplementos dietarios al mismo procedimiento de revisión de calidad, seguridad y efectividad que sí se aplica a las medicinas recetadas o

de venta libre. Pero la FDA exige que los fabricantes prueben la identidad, pureza, potencia y composición de sus productos.



### Recomendación para Internet:

Busque información sobre hierbas y suplementos específicos en la página de Medicinas y Suplementos de [medlineplus.gov/spanish](http://medlineplus.gov/spanish).

## ¿Quién está cuidando de su salud?

### FTC

[ftc.gov/salud](http://ftc.gov/salud)

1-877-382-4357 (TTY: 1-866-653-4261)

### FDA

Centro para la Seguridad Alimentaria y la Nutrición Aplicada  
*Center for Food Safety and Applied Nutrition*

[www.fda.gov/AboutFDA/CentersOffices/CFSAN/default.htm](http://www.fda.gov/AboutFDA/CentersOffices/CFSAN/default.htm)

1-888-463-6332

### NIH

*Office of Dietary Supplements*

[nia.nih.gov/Espanol/Publicaciones/FDA/suplementos.htm](http://nia.nih.gov/Espanol/Publicaciones/FDA/suplementos.htm)

*National Center for Complementary and Alternative Medicine*

[nccam.nih.gov/espanol](http://nccam.nih.gov/espanol)

1-888-644-6226 (TTY: 1-866-464-3615)

Centro Nacional sobre el Envejecimiento

*National Institute on Aging*

[www.nia.nih.gov/espanol](http://www.nia.nih.gov/espanol)

1-800-222-2225

### Alimentación saludable

*USDA Center for Nutrition Policy and Promotion*

[mypyramid.gov/sp-index.html](http://mypyramid.gov/sp-index.html)

1-888-779-7264

## Medicinas genéricas



**Los costos de mis medicinas recetadas son bastante altos. Una amiga me dijo que ahorra dinero con medicinas genéricas y que son tan buenas como las otras. ¿Tiene razón?**

Las medicinas genéricas son tan efectivas y seguras como los medicamentos de marca. Tienen los mismos ingredientes activos y deben producir los mismos efectos que sus equivalentes de marca aprobados por la FDA. Esto significa que también tienen los mismos beneficios y los mismos riesgos.

El 75% de los medicamentos aprobados para la venta está disponible en formato genérico. La FDA calcula que las medicinas genéricas cuestan entre un 20 y un 70 por ciento menos que sus equivalentes de marca. Para información sobre que medicinas genéricas han sido aprobadas recientemente por la FDA, e información general sobre medicinas genéricas, visite la sección de la *Office of Generic Drugs* del sitio Web de la FDA.

Para saber si un medicamento genérico tendrá los mismos resultados que uno de marca, hable con su médico o farmacéutico. Dígales que quiere el medicamento más efectivo al mejor precio. Todos los estados tienen leyes que autorizan a los farmacéuticos a sustituir muchos productos de marca por medicinas genéricas a menos que el médico no especifique en la receta que se debe dar un medicamento de marca. Para mas información, comuníquese con la junta estatal de farmacias de su área de residencia.

### Cambio de recetas

El farmacéutico me llamó para decirme que mi médico me cambió la medicina que tomo. Me dijo que ahorraré dinero, pero me preocupa que el nuevo medicamento no sea tan efectivo como el que estoy tomando. ¿Puedo negarme a aceptar este cambio?

A veces las farmacias y compañías de seguro reciben rebajas u otros incentivos cuando convencen a un miembro de un plan a cambiar la medicina que está tomando por otra diferente. Pero también puede haber otras razones. Si usted no se siente cómodo con el cambio hágale a su farmacéutico o a su médico algunas preguntas:

- ¿La nueva medicina tendrá el mismo efecto para mi condición?
- ¿Existen diferentes efectos colaterales o riesgos?
- ¿Ambas medicinas tienen el mismo nivel de dosis?
- ¿Existe un lazo comercial entre el farmacéutico y el fabricante del medicamento?
- ¿El cambio de medicación me ahorrará dinero o costará más?

Si aún no está satisfecho, llame a su agencia de salud estatal, a su junta de farmacias estatal o a la FDA que podrán ayudarlo a decidir si tiene sentido hacer el cambio.



**Recomendación para Internet:**

Busque información sobre medicinas genéricas y de marca en [medlineplus.gov/spanish](http://medlineplus.gov/spanish).

**¿Quién está cuidando de su salud?**

**Medicinas genéricas**

**FDA, Office of Generic Drugs**

[www.fda.gov/Drugs/ResourcesForYou/ucm167906.htm](http://www.fda.gov/Drugs/ResourcesForYou/ucm167906.htm)

1-888-463-6332

**Consumer Reports Best Buy Drugs**

[crbestbuydrugs.org](http://crbestbuydrugs.org)

**Preguntas sobre medicinas**

**FDA, Center for Drug Evaluation and Research**

[www.fda.gov/AboutFDA/EnEspanol/default.htm#drugs](http://www.fda.gov/AboutFDA/EnEspanol/default.htm#drugs)

1-888-463-6332

**Su junta estatal de farmacias**

**National Association of Boards of Pharmacy**

[nabp.info](http://nabp.info)

**Su agencia estatal de salud**

**FDA**

[www.fda.gov/oc/spanish](http://www.fda.gov/oc/spanish)

1-888-463-6332

## Pruebas genéticas de uso en casa



**Estaba pensando en comprar una prueba de ADN para hacérmela en mi casa. Solamente tengo que frotar un algodón dentro de mi mejilla y enviar la muestra al laboratorio. ¿Es un embuste o da resultado?**

Las pruebas genéticas buscan indicios en su ADN que demuestren si tiene una mayor propensión a padecer enfermedades particulares. Hasta hace poco, estas pruebas se realizaban únicamente cuando eran solicitadas por médicos. Pero ahora hay unas pruebas que las puede hacer usted mismo y son muy populares. Usualmente, se envía a un laboratorio una muestra de sangre extraída en una clínica o un algodón con una muestra de saliva de su mejilla para que la analicen. Pero de acuerdo a la información provista por la FDA y los CDC, muchas de las pruebas genéticas disponibles en el mercado carecen de validez científica, y otras pueden dar resultados ambiguos o que únicamente hacen sentido con una evaluación médica completa.

Algunas compañías dicen que sus pruebas le informarán el grado de probabilidad de que usted contraiga una enfermedad específica — como por ejemplo enfermedad del

corazón, diabetes, cáncer o Alzheimer. Otras afirman que sus pruebas pueden indicar que enfermedades usted tiene mayor probabilidad de contraer, o como responderá su cuerpo a tratamientos. Algunas de estas compañías recomiendan tratamientos, alimentos o suplementos nutricionales específicos, y ofrecen una combinación hecha a la medida del cliente — usualmente a un precio exorbitante.

La mayoría de las veces, la propensión a desarrollar una enfermedad depende de varios factores incluyendo la dieta, el estilo de vida y los factores a los que se exponga. Aún cuando una prueba genética tenga un resultado exacto, le estará indicando un solo factor. No hay ningún estándar que rija la confiabilidad o calidad de las pruebas genéticas que se hacen en casa. La FDA y los CDC recomiendan realizar las pruebas genéticas en laboratorios especializados y aconsejan que los resultados sean interpretados por un médico o profesional especializado en el tema.

Si decide a usar una de estas pruebas genéticas que se hacen en casa, hable con su médico sobre cual puede ser la mejor, y discuta los resultados con el profesional que lo atiende. Verifique cómo la compañía protegerá su información personal.



### **Recomendación para Internet:**

**Si decide usar una prueba genética de uso en la casa, lea la política de privacidad que figura en Internet donde la compañía debería informarle cómo protegerán su información.**

## ¿Quién está cuidando de su salud?

**National Library of Medicine Genetics Home Reference**

[ghr.nlm.nih.gov/handbook/testing](http://ghr.nlm.nih.gov/handbook/testing)

1-888-346-3656 (TTY: 1-800-735-2258)

**FTC**

[ftc.gov/salud](http://ftc.gov/salud)

1-800-382-4357 (TTY: 1-866-653-4261)

**National Human Genome Research Institute**

[genome.gov/12511467](http://genome.gov/12511467)

**Oficina Nacional de Genómica en Salud Pública de los CDC**

**CDC Office of Public Health Genomics**

[cdc.gov/genomics/spanish](http://cdc.gov/genomics/spanish)

**Instituto Nacional del Cáncer**

**National Cancer Institute**

[cancer.gov/espanol](http://cancer.gov/espanol)

1-800-422-6237 (TTY: 1-800-332-8615)

**FDA**

**Center for Devices and Radiological Health**

[www.fda.gov/cdrh](http://www.fda.gov/cdrh)

1-888-463-6332

## Portabilidad de las recetas de lentes y anteojos



**Mi oculista me acaba de decir que debo cambiar la graduación de mis lentes. Me gustaría buscar unos anteojos nuevos en diferentes tiendas, pero el médico no me dio copia de la nueva receta. ¿Qué puedo hacer?**

Pídasela. El profesional que lo atiende por problemas de visión está obligado a entregarle una copia de su receta aunque usted no se la

pida. Y esto mismo se aplica a los lentes de contacto. Así lo establece la ley. La FTC hace cumplir las reglas aplicables a los anteojos y lentes de contacto, las cuales le otorgan a los consumidores el derecho de obtener una copia de las recetas para comprar sus lentes donde lo deseen — ya sea un optometrista, oftalmólogo, óptico, o vendedor de lentes y anteojos, como por ejemplo en una tienda especializada en lentes y anteojos, tiendas mayoristas, o vendedor en Internet.

Usted debe recibir la receta de sus anteojos al finalizar el examen de ojos y la de sus lentes de contacto después de la sesión de adaptación. Aunque todavía no necesite la receta, puede archivarla con el resto de sus documentos médicos. Si el profesional que lo atiende se niega a entregarle su receta, repórtelo ante la FTC.

Si va a comprar lentes de contacto, recuerde que para comprar cualquier tipo de lentes — incluso los de uso cosmético que cambian el color de sus ojos pero no tienen aumento — necesitará una receta. Si los lentes de contacto

no se adaptan correctamente a sus ojos, o si no los usa y cuida correctamente, pueden causarle problemas como úlcera de córnea, lo cual podría originarle ceguera, conjuntivitis, o lesiones e irritación en los ojos. Evite a los vendedores que no le pidan la receta. Para consultar más información sobre la compra de lentes de contacto, visite el sitio Web de la FDA. Para aprender más sobre cómo cuidar sus ojos, visite los sitios Web de las agencias llamadas en inglés *American Academy of Ophthalmology* y de la *American Optometric Association*.



#### **Recomendación para Internet:**

Si tiene planes de comprar sus lentes en Internet, investigue. Compre solamente a compañías conocidas, y averigüe qué es lo que pasará si se presente un problema con su compra.

### **¿Quién está cuidando de su salud?**

**FTC**

[ftc.gov/salud](http://ftc.gov/salud)

1-877-382-4357 (TTY: 1-866-653-4261)

**American Academy of Ophthalmology**

[eyecareamerica.org/eyecare/conditions/Spanish.cfm](http://eyecareamerica.org/eyecare/conditions/Spanish.cfm)

1-888-463-6332

**Asociación Americana de Optometristas**

**American Optometric Association**

[aoa.org/x9863.xml](http://aoa.org/x9863.xml)

1-800-365-2219

**Lentes de contacto**

**FDA**

[www.fda.gov/oc/spanish](http://www.fda.gov/oc/spanish)

1-888-463-6332

## Ayudas para la audición



**A menudo tengo que pedir que me repitan lo que me dicen, y además, necesito subir el volumen de la TV. Creo que necesito una ayuda para la audición. He visto anuncios de comerciantes de audífonos que garantizan sus resultados. ¿Qué más debo saber?**

Casi 40 millones de estadounidenses tienen algún tipo de impedimento auditivo. Pero no todos pueden mejorar su nivel de audición con un audífono. Por esta razón, antes de comprar un audífono, lo mejor es visitar a un otorrinolaringólogo, un médico especialista en garganta, nariz y oídos. Es posible que su pérdida auditiva se deba a algo tratable, y que con tratamiento, pueda mejorar. O tal vez, le pueden diagnosticar un tipo de pérdida auditiva que no mejorará con la ayuda de un audífono. El examen médico tiene tanta importancia que la FDA requiere que los vendedores de audífonos le digan a los clientes que es necesario un examen antes de comprar un audífono. Si no desea una evaluación médica, deberá firmar un descargo de responsabilidad.

Si su médico evalúa que usted podría escuchar mejor con un audífono, deberá hacerse una prueba de audición y una cita de adaptación del aparato (*fitting*) que debe ser realizada por un profesional en audiología. Busque una tienda de audífonos donde le ofrezcan productos de varios fabricantes para poder encontrar el

aparato que mejor se adapte a sus necesidades. Luego verifique la reputación de los vendedores en la oficina local de *Better Business Bureau* (BBB), su agencia de protección del consumidor, o en la oficina de su Fiscal General estatal. Averigüe si en su estado de residencia los vendedores de audífonos y audiólogos deben tener licencia o certificación, y cuáles otras protecciones que ofrece la ley estatal.

Cuando busque un audífono, pregunte si le ofrecerán un período de prueba. En la mayoría de los estados es mandatorio, e incluso en algunos estados en los que no existe este requisito, la mayoría de los audiólogos lo ofrecen. Asegúrese de averiguar si le devuelven el dinero en caso de que devuelva el audífono durante el período de prueba, y solicite detalles sobre la garantía de fábrica y la garantía del vendedor. Es importante que le entreguen esta información por escrito. Verifique que los precios incluyen el costo de las pruebas, otros servicios y el audífono. Si compra un audífono pero piensa que el vendedor no cumple con lo garantizado, presente una queja con su Fiscal General estatal, BBB, o la FTC.



### **Recomendación para Internet:**

Comprar un audífono en línea puede ser riesgoso. Cuando usted compre un audífono necesitará una sesión de adaptación personalizada para asegurarse de que funciona correctamente.

## **¿Quién está cuidando de su salud?**

**Instituto Nacional de la Sordera y otros Trastornos de la Comunicación**  
*National Institute on Deafness and Other Communication Disorders*

[www.nidcd.nih.gov/health/spanish](http://www.nidcd.nih.gov/health/spanish)

1-800-241-1044 (TTY: 1-800-241-1055)

**American Academy of Audiology**

[www.audiology.org](http://www.audiology.org)

1-800-222-2336

**Academy of Doctors of Audiology**

[audiologist.org](http://audiologist.org)

1-866-493-5544

**American Academy of Otolaryngology**

[entnet.org](http://entnet.org)

**American Speech-Language-Hearing Association**

[asha.org/public/espanol.htm](http://asha.org/public/espanol.htm)

1-800-638-8255

**Better Hearing Institute**

[betterhearing.org](http://betterhearing.org)

1-800-327-9355

**AARP**

[aarp.org/espanol](http://aarp.org/espanol)

1-888-687-2277

## Sistemas personales de respuesta en caso de emergencia



**Tengo muchos problemas de salud y vivo solo. Me preocupa tener una emergencia y que no haya nadie. ¿Me sería útil un sistema personal de respuesta en caso de emergencia?**

Los sistemas personales de respuesta en caso de emergencia o PERS (*personal emergency response systems*), también conocidos como sistemas de ayuda médica de emergencia, le permiten llamar para pedir ayuda con solo tocar un botón. Un sistema PERS tiene tres componentes: un pequeño radiotransmisor, una consola conectada a su teléfono y un centro de respuesta de emergencia que monitorea las llamadas.

Los transmisores son unos aparatos livianos con pilas. Usted se lo puede colocar alrededor del cuello, en una pulsera, en el cinturón o en su bolsillo. Cuando necesita ayuda, presiona el botón y se envía una señal a la consola. La consola marca automáticamente uno o más teléfonos de emergencia. La mayor parte de los PERS están programados para llamar a un centro de respuesta de emergencia. El personal del centro de respuesta intentará averiguar lo que sucede y puede revisar su historial médico y verificar a quién se debe notificar.

Usted puede comprar, o arrendar un sistema PERS. En general, Medicare, Medicaid y la mayoría de las compañías de seguro no cubren el costo de este equipo, y las pocas compañías que los pagan le exigirán una recomendación del médico. Algunos hospitales y agencias de

servicios sociales pueden subsidiar el costo del aparato a usuarios de bajos ingresos. Si se compra un aparato PERS, tendrá que pagar un cargo de instalación y un cargo mensual de monitoreo. Se pueden alquilar a fabricantes nacionales, distribuidores locales, hospitales y agencias de servicios sociales, y el costo usualmente cubre el servicio de monitoreo. Lea el contrato antes de firmarlo, y tenga en cuenta cargos extras, como el costo de la cancelación. Para más información visite el sitio Web de la FTC.

Es posible que en la agencia local de servicios para personas de edad avanzada le puedan informar cuáles son los sistemas disponibles en su área. Pida recomendaciones a sus amigos, vecinos o familiares. Cuando tenga una lista de proveedores, verifique si tienen quejas en su contra en su agencia local de protección del consumidor, oficina de su Fiscal General estatal y en la oficina de *Better Business Bureau* más cercana a su domicilio. Preguntas que le puede hacer a una compañía proveedora de sistemas PERS:

- ¿El centro de monitoreo atiende 24 horas/7 días de la semana? ¿Cómo se entrena el personal?
- ¿Cuál es el tiempo promedio de respuesta, y quiénes reciben la alerta?
- ¿Si me mudo podré usar el mismo sistema? ¿Y si me mudo a otra ciudad o a otro estado?

- ¿Cómo es la reparación de los aparatos?  
¿Qué sucederá si necesito un aparato de reemplazo?

- ¿Cuáles son los costos iniciales? ¿Cuáles son los costos continuos? ¿Qué tipo de servicios y funciones cubre el plan?



**Recomendación para Internet:**

La disponibilidad de opciones de sistemas PERS depende del lugar en donde viva. Consulte en su agencia local de servicios para personas de edad avanzada si le pueden informar cuáles son sus opciones.

**¿Quién está cuidando de su salud?**

**FTC**

[ftc.gov/salud](http://ftc.gov/salud)

1-877-382-4357 (TTY: 1-866-653-4261)

**Su agencia local de servicios para personas para edad avanzada**

[www.eldercare.gov](http://www.eldercare.gov)

1-800-677-1116 (TRS: 1-800-677-1116)

**Cómo verificar los antecedentes de una compañía de sistemas PERS**

***Better Business Bureau***

[bbb.org](http://bbb.org)

**Su Fiscal General estatal**

[naag.org](http://naag.org)

**Su agencia local de protección del consumidor**

[consumeraction.gov/state.shtml](http://consumeraction.gov/state.shtml)

## Promesas de pérdida de peso



**Siempre me costó mantenerme en peso. He escuchado que hay unas píldoras que ayudan a adelgazar — y que no es necesario dejar de comer ni que empiece a hacer ejercicio. ¿Puede funcionar algo así?**

Llegar a un peso saludable ahora, puede disminuir los riesgos de contraer toda clase de enfermedades en el futuro. Nunca es tarde para empezar. Pero píldoras, parches y cremas que prometen un adelgazamiento rápido, fácil y permanente no valen la pena ni el riesgo. Los médicos, dietistas y demás expertos concuerdan en que la mejor manera de adelgazar — y de mantenerse en peso — es ingerir menos calorías y aumentar la actividad física. No existe nada que pueda colocarse en el cuerpo o aplicarse sobre la piel que sirva para adelgazar. Si bien existe una píldora para perder peso aprobada por la FDA que puede ser comprada con y sin receta médica, está hecha para usarse con una dieta de pocas calorías, baja en grasas, y junto a un programa de ejercicio. Para aprender más sobre este tema, visite el sitio Web de la FDA.

Cuando vea un producto para adelgazar, lea bien lo que dice. Dude cuando se encuentre con frases como:

“¡Adelgace sin hacer dieta ni ejercicio!”

“¡Pierda peso para siempre!”

“¡Adelgace 30 libras en 30 días!”

“¡Todos adelgazarán con este producto!”

La verdad es que cuanto más rápido adelgace más probabilidades tendrá de volver a engordar. Los expertos recomiendan fijarse un objetivo de bajar una o dos libras por semana. Aunque encuentre un producto que le prometa perder peso rápido y lo logre puede ser perjudicial para su salud. Para aprender más sobre declaraciones promocionales falsas sobre productos para adelgazar, visite el sitio Web de la FTC.

El gobierno federal tiene varios recursos sobre métodos seguros y efectivos para adelgazar, entre los que se incluyen los ofrecidos en los sitios Web de NIH y USDA.



### Recomendación para Internet:

Para ver si su peso es saludable, calcule su índice de masa corporal (BMI) — una medida de peso calculada en función de su altura — busque la fórmula en el sitio Web de CDC.

## ¿Quién está cuidando de su salud?

### Afirmaciones sobre pérdida de peso

**FTC**

[ftc.gov/salud](http://ftc.gov/salud)

1-877-382-4357 (TTY: 1-866-653-4261)

### Salud y nutrición

**Red de Información para el Control de Peso del Instituto Nacional de Diabetes y Enfermedades Digestivas y Renales de los Institutos Nacionales de la Salud**

***National Institute of Diabetes and Digestive and Kidney Diseases***

***Weight-control Information Network***

[win.niddk.nih.gov/publications/index.htm#spanish](http://win.niddk.nih.gov/publications/index.htm#spanish)

1-877-946-4627

**CDC**

[cdc.gov/spanish/temas/vida.html](http://cdc.gov/spanish/temas/vida.html)

1-800-311-3435

**USDA**

***Center for Nutrition Policy and Promotion***

[mypyramid.gov/sp-index.html](http://mypyramid.gov/sp-index.html)

1-888-779-7264

**FDA**

[www.fda.gov/ForConsumers](http://www.fda.gov/ForConsumers)

1-888-463-6332

**Asociación Americana de Dietética**

***American Dietetic Association***

[eatright.org/cps/rde/xchg/ada/hs.xsl/nutrition\\_15643\\_ENU\\_HTML.htm](http://eatright.org/cps/rde/xchg/ada/hs.xsl/nutrition_15643_ENU_HTML.htm)

1-800-877-1600

## Robo de identidad médica



### ¿Qué es el robo de identidad médica y en qué se diferencia del otro robo de identidad?

El robo de identidad médica se produce cuando alguien roba su información personal y la utiliza para cometer un fraude relacionado a la prestación de servicios o productos de atención médica. Los ladrones pueden usar su identidad para recibir tratamiento — incluso cirugía — o para defraudar a las aseguradoras presentando reclamos falsos. Lograr reparar los daños a su reputación y registro de crédito puede ser difícil, pero el robo de su identidad médica puede tener consecuencias graves. Si un estafador recibe tratamiento a su nombre, los problemas de salud de esa persona pueden aparecer en sus registros médicos; lo cual podría afectar sus posibilidades de recibir atención médica y beneficios de seguro médico, y hasta podría afectar las decisiones de los médicos que lo traten. Además, las deudas impagas podrían terminar registradas en su informe de crédito.

Usted puede anticiparse al robo de identidad médica. Primero, lea cada una de las declaraciones del documento “Explicación de Beneficios” (*Explanation of Benefits*) que le entregue su seguro médico. Haga un seguimiento de todos los datos registrados que no reconozca. Una vez por año como mínimo, pídale a las compañías de seguro de salud que

cubren sus gastos médicos una lista de los beneficios que pagaron en su nombre. Verifique sus informes de crédito regularmente. Usted tiene derecho a recibir un informe gratuito de cada una de las tres compañías de informes de crédito cada 12 meses. Lo puede solicitar en [AnnualCreditReport.com](http://AnnualCreditReport.com). Para más información visite el sitio Web de la FTC.

Si piensa que es víctima de un robo de identidad médica, pídale sus registros médicos a su prestador de servicios de salud u hospital. Usted tiene derecho a solicitar copias de sus registros médicos actualizados, pero es posible que tenga que pagar el costo de las copias. También tiene derecho a pedir que se elimine la información incompleta o inexacta de sus registros médicos. Entérese en detalle de los derechos que le otorga la ley federal en el sitio Web del Departamento de Salud y Servicios Humanos (*Department of Health and Human Services, HHS*). Si un prestador de servicios de salud le niega las copias de sus registros médicos, presente una queja ante la Oficina de Derechos Civiles del HHS. También puede consultar las leyes estatales en línea en el sitio Web de la Universidad de Georgetown, específicamente en la página del centro de la universidad llamado en inglés *Georgetown University Center on Medical Rights and Privacy*. Muchos hospitales tienen un defensor oficial o representante que aboga por los derechos de los pacientes y que también puede ayudar.

Para más información sobre cómo proteger su información personal, visite el sitio Web de la FTC.



### Recomendación para Internet:

No es necesario esperar a que le roben la cartera para conseguir su informe de crédito gratuito de cada una de las compañías de informes de los consumidores. Usted tiene derecho a recibir un informe gratuito de parte de cada una de las compañías cada 12 meses en [annualcreditreport.com](http://annualcreditreport.com).

## ¿Quién está cuidando de su salud?

### FTC

[ftc.gov/credito](http://ftc.gov/credito)

[ftc.gov/robodeidentidad](http://ftc.gov/robodeidentidad)

1-877-382-4357 (TTY: 1-866-653-4261)

### Ley de Responsabilidad y Portabilidad del Seguro Médico (*Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA*)

Departamento de Salud y Servicios Humanos

*Department of Health and Human Services*

[hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/factsheets\\_spanish.html](http://hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/factsheets_spanish.html)

1-800-368-1019 (TTY: 1-800-537-7697)

### Cómo conseguir su informe de crédito gratuito

*AnnualCreditReport.com*

[annualcreditreport.com](http://annualcreditreport.com)

1-877-322-8228

### Las leyes de su estado

*Georgetown University Center on Medical Rights and Privacy*

[ihcrp.georgetown.edu/privacy/records.html](http://ihcrp.georgetown.edu/privacy/records.html)

### Su Fiscal General estatal

[naag.org](http://naag.org)

## Fraude de Medicare



**El mes pasado visité una clínica que hace chequeos de salud gratuitos a los beneficiarios de Medicare.**

**Hoy, cuando miré mi resumen de Medicare vi que me habían registrado cargos que no reconozco. ¿Al final me cobraron?**

El fraude de Medicare se produce cuando alguien usa intencionalmente su número de Medicare para facturarle a Medicare servicios o equipo de uso médico que usted no recibió o que no necesitaba. El delincuente detrás de este fraude puede ser un prestador de atención médica, un estafador que consiguió su número de identificación de paciente por medio de una clínica ficticia o de un empleado que tiene acceso a sus registros. Este fraude le cuesta billones de dólares al año al gobierno.

¿Qué puede hacer? Revise sus estados de cuenta de Medicare mensualmente. Si tiene alguna duda sobre un cargo, primero llame a la persona o compañía que prestó el servicio. La mayoría de las veces se trata de errores sin malas intenciones. Pero si sigue dudando sobre un cargo, llame al número de teléfono del Servicio al Cliente que figura en su resumen de cuenta. O llame a un representante del *State Health Insurance Counseling and Assistance Program* (SHIP). El número está en el sitio Web de Medicare. Si cree que el cargo fue imputado fraudulentamente, llame a su representante

local del programa de la Administración de Servicios para las Personas Mayores del Departamento de Salud y Servicios Sociales del gobierno federal llamado en inglés *Senior Medicare Patrol* o reporte el caso a la Oficina del Inspector General del Departamento de Salud y Servicios Sociales.

Proteja su número de Medicare llevándolo consigo y dándolo únicamente cuando sea necesario. Para consultar información general sobre cómo proteger su información personal, visite el sitio Web de la FTC.

Sea escéptico con esas clínicas o prestadores que anuncian servicios gratuitos específicamente dirigidos a pacientes de Medicare. Si necesita un centro de salud con financiación federal que ofrezca servicios gratuitos o a bajo costo, visite el sitio Web de la Administración de Recursos y Servicios de la Salud (*Health Resources and Services Administration*) o use el buscador de clínicas gratis en la página Web de la Alianza para la Asistencia con los Medicamentos Recetados (*Partnership for Prescription Assistance, PPA*). Si no tiene computadora, posiblemente en su biblioteca local lo puedan ayudar.



### Recomendación para Internet:

¿Preguntas sobre Medicare? Visite [Medicare.gov](https://www.Medicare.gov).

## ¿Quién está cuidando de su salud?

### Medicare

[medicare.gov/spanish/overview.asp](https://www.Medicare.gov/spanish/overview.asp)

1-800-633-4227 (TTY: 1-877-486-2048)

### Programa Estatal SHIP

[medicare.gov](https://www.Medicare.gov)

1-800-633-4227 (TTY: 1-877-486-2048)

### FTC

[ftc.gov/robodeidentidad](https://www.ftc.gov/robodeidentidad)

1-877-382-4357 (TTY: 1-866-653-4261)

### Cómo reportar el fraude

Oficina del Inspector General del Departamento de Salud y Servicios Sociales

*Department of Health and Human Services Office of the Inspector General*

[oig.hhs.gov/fraud/hotline](https://www.oig.hhs.gov/fraud/hotline)

1-800-447-8477 (TTY: 1-800-377-4950)

### *Your Senior Medicare Patrol*

[smpresource.org](https://www.smpresource.org)

1-877-808-2468

### Cómo encontrar una clínica gratuita o de bajo costo

Medicare.gov

[medicare.gov/Publications/Pubs/pdf/11341\\_S.pdf](https://www.Medicare.gov/Publications/Pubs/pdf/11341_S.pdf)

### Administración de Recursos y Servicios de la Salud

*Health Resources and Services Administration*

[findahealthcenter.hrsa.gov](https://www.findahealthcenter.hrsa.gov)

1-888-275-4772 (TTY: 1-877-489-4772)

### Alianza para la Asistencia con los Medicamentos Recetados

*Partnership for Prescription Assistance Free Clinic Finder*

[pparx.org/FreeClinicFinder.php](https://www.pparx.org/FreeClinicFinder.php)

1-888-477-2669

## Planes de la Parte D de Medicare



**Estoy recibiendo llamadas de una persona que me ofrece cambiarme a un nuevo plan de medicinas recetadas de**

**Medicare. Esta persona dice que con este nuevo plan podré ahorrar dinero y que me puedo inscribir por teléfono. ¿Cómo puedo saber qué es lo que me darán a cambio?**

Los planes de la Parte D de Medicare son planes de medicinas recetadas que funcionan como un seguro y están abiertos a todas las personas que tengan Medicare. El plan apropiado puede ayudarlo a controlar sus gastos futuros en medicinas e incluso puede ayudarlo a bajar los costos de lo que está gastando actualmente.

Cada plan de la Parte D es diferente — puede ser que cada uno de estos planes cubra diferentes medicinas o que este disponible solamente en determinadas áreas. Estos planes no son operados por Medicare; solamente aprueba a las compañías de seguro u otras compañías privadas para que los operen. Pero estos proveedores deben seguir las reglas establecidas por Medicare que limiten a los métodos de promoción de los planes. A veces aparecen algunos representantes de estos planes que rompen las reglas y utilizan tácticas de ventas de alta presión y falsas promesas para tratar de inscribirlo en un plan que tal vez no cubra los medicamentos que usted toma. Pueden también presentarse estafadores que se hacen pasar por proveedores de la Parte D

que en realidad están tratando de conseguir su información personal — como por ejemplo su número de Medicare — para cometer robo de identidad.

Debe conocer las reglas y tratar únicamente con proveedores que las cumplen. Los representantes de planes de medicamentos de Medicare no están autorizados a enviarle correo electrónico no solicitado ni a presentarse en su casa sin cita previa. Tampoco pueden cobrarle un cargo para inscribirlo ni pedirle que les pague por teléfono o en Internet. Tienen que enviarle una factura. Si usted no inscribió su número de teléfono en el Registro Nacional No Llame, pueden llamarlo para darle información sobre un plan, pero no pueden inscribirlo a menos que usted los llame. Para más información visite el sitio Web de la FTC. Denuncie a los que violan la ley llamada en inglés *Medicare Drug Integrity Contracts* (MEDICs) llamando al 1-877-772-3379.

Aprenda más sobre la Parte D de Medicare y compare los planes disponibles en su área en Medicare.gov. En la oficina del programa llamado en inglés *State Health Insurance Assistance Program* (SHIP) de su estado de residencia también puede indicarle cuales son los recursos locales. Busque en la sección SHIP del sitio Web de Medicare.

**Recomendación para Internet:**

Para encontrar y comparar planes de la Parte D de Medicare, use la función del buscador de planes de medicinas recetadas de Medicare disponible en [Medicare.gov](https://www.medicare.gov).

**¿Quién está cuidando de su salud?**

**Medicare**

[medicare.gov/spanish/overview.asp](https://www.medicare.gov/spanish/overview.asp)

1-800-633-4227 (TTY: 1-877-486-2048)

**Programa Estatal SHIP**

[medicare.gov](https://www.medicare.gov)

1-800-633-4227 (TTY: 1-877-486-2048)

**FTC**

[ftc.gov/salud](https://www.ftc.gov/salud)

1-877-382-4357 (TTY: 1-866-653-4261)

**Cómo reportar una posible estafa**

***Medicare Drug Integrity Contractors (MEDICs)***

1-877-772-3379

**Cómo inscribirse en el Registro Nacional No Llame y presentar quejas**

***National Do Not Call Registry***

[ftc.gov/nollame](https://www.ftc.gov/nollame)

1-888-382-1222 (TTY: 1-866-290-4236)

## Curas milagrosas



**Vi un anuncio que dice, “CURE SU ARTRITIS SIN DROGAS UTILIZANDO ESTE REMEDIO TOTALMENTE NATURAL Y APROBADO POR EL GOBIERNO”.**

**Los remedios naturales me resultan atractivos, pero la hiedra venenosa también es natural. Parece que hay productos que prometen más de lo que pueden cumplir. ¿Cómo puedo saber si este es efectivo?**

Las declaraciones para promocionar productos milagrosos dicen curar enfermedades graves — a menudo enfermedades para las cuales la ciencia no ha encontrado la cura, como artritis, diabetes, Alzheimer, esclerosis múltiple, cáncer, y SIDA-VIH. Algunos productos dicen ser “cura-todo” efectivo para una multitud de enfermedades y síntomas. Estos anuncios dicen que los productos tienen garantía de devolución de dinero. Pero muchas veces estos productos, aparatos y tratamientos no han sido sometidos a pruebas, son inservibles y prometen lo que no pueden cumplir.

Los productos milagrosos falsos pueden tener interacciones peligrosas con las medicinas que usted ya toma. Además, al optar por estos productos tal vez demore o abandone el tratamiento apropiado para su caso, incluso cuando su médico dispone de tratamientos probados. La garantía de reintegro de dinero puede ser irrelevante y hasta podría ser un

indicio de que el proveedor es un estafador que está planeando desaparecer llevándose su dinero.

Los productos que prometen resultados efectivos para todo, a menudo no sirven para nada. Aunque tenga ganas de creer en las promesas, sea escéptico y evite los productos que prometen:

- Curar enfermedades incurables.
- Resultados extraordinarios, como por ejemplo “disminuye el tamaño de los tumores”.
- Innumerables beneficios, como por ejemplo “¡trata el reuma, la artritis, infecciones, problemas de próstata, úlceras, cáncer, calvicie y mucho más!”
- Dicen ser “Avance científico”, “antiguo remedio”, o “cura milagrosa” u otros términos seudo-científicos como “termogénesis”.

Antes de probar un nuevo tratamiento, hable con su médico, farmacéutico o prestador de servicios de salud, o con representantes de organizaciones dedicadas a la salud pública.

**Recomendación para Internet:**

Para encontrar recursos confiables con información sobre enfermedades y tratamientos disponibles, visite [medlineplus.gov/spanish](http://medlineplus.gov/spanish) y [healthfinder.gov/espanol](http://healthfinder.gov/espanol). Para aprender más sobre medicina alternativa y complementaria, visite [nccam.nih.gov/espanol](http://nccam.nih.gov/espanol).

**¿Quién está cuidando de su salud?**

**FTC**

[ftc.gov/salud](http://ftc.gov/salud)

1-877-382-4357 (TTY: 1-866-653-4261)

**Healthfinder.gov**

[healthfinder.gov/espanol](http://healthfinder.gov/espanol)

**MedLinePlus**

[medlineplus.gov/spanish](http://medlineplus.gov/spanish)

***National Health Information Center***

[www.health.gov/nhic](http://www.health.gov/nhic)

**FDA**

[www.fda.gov/oc/spanish](http://www.fda.gov/oc/spanish)

1-888-463-6332

## Programas de asistencia para medicinas recetadas



**Necesito ayuda para pagar el costo de mis medicinas recetadas. Escuché un anuncio en la radio que da un número para llamar y averiguar si se reúnen los requisitos para recibir medicinas gratuitamente. Cuando llamé me dijeron que era elegible, pero que tenía que pagar un cargo bastante alto. ¿Es una estafa?**

Los programas de asistencia para medicinas recetadas o PAPs (*prescription assistance programs*) ofrecen medicamentos gratis o a bajo costo a personas que no pueden pagarlas. Estos programas están patrocinados por compañías de drogas medicinales o por su estado. Para determinar su elegibilidad se considerará su situación financiera, el costo de las medicinas y si usted cuenta con otra cobertura para medicinas recetadas.

Los mensajes de correo electrónico, anuncios, y sitios Web de compañías que garantizan medicinas recetadas gratuitas o a bajo costo a cambio del pago adelantado de un cargo son una estafa. Usted pagará por información y formularios de solicitud que están disponibles gratuitamente. Aún si la compañía presente la solicitud en su nombre para inscribirlo en programas legítimos, el programa de asistencia para medicinas recetadas podría rechazar su solicitud.

Si cree que cumple con los requisitos para conseguir medicinas recetadas gratis o a bajo costo, no es necesario que pague para averiguarlo. Pregúntele a su médico o a su farmacéutico, o visite uno de los sitios Web que se listan en esta página como por ejemplo, la organización Alianza para la Asistencia con los Medicamentos Recetados (*Partnership for Prescription Assistance, PPA*). Cuando acceda a este sitio Web tendrá que ingresar los nombres de las medicinas recetadas que está tomando y contestar varias preguntas referidas a las medicinas y a su situación financiera, luego, el sitio le indicará los programas para los cuales podría ser elegible. Puede presentar su solicitud en Internet o pedirle a su prestador de servicios de salud que lo haga por usted. De todas maneras necesitará que su solicitud sea aprobada por los prestadores de servicios de salud que lo atienden. Si necesita información sobre proveedores o clínicas gratis o de bajo costo en su área, visite el sitio Web de la Administración de Recursos y Servicios de Salud (*Health Resources and Services Administration*) o use el buscador de clínicas gratis de PPA. Los pacientes de Medicare pueden buscar información sobre los planes de la Parte D de Medicare en Internet y las personas que tal vez reúnan los requisitos para recibir ayuda extra pueden encontrar información en el sitio Web de la Administración de Seguro Social (*Social Security Administration*).



### **Recomendación para Internet:**

Si no tiene computadora, pídale ayuda a un familiar o a un amigo de confianza y hable con su médico.

## **¿Quién está cuidando de su salud?**

### **Cómo encontrar un plan PAP**

**Asistencia con los Medicamentos Recetados**

***Partnership for Prescription Assistance***

**[pparx.org](http://pparx.org)**

**1-888-477-2669**

***Access to Benefits Coalition***

**[accesstobenefits.org](http://accesstobenefits.org)**

***RxAssist***

**[rxassist.org](http://rxassist.org)**

### **Para beneficiarios de Medicare**

**Administración del Seguro Social**

***Social Security Administration***

**[ssa.gov/prescriptionhelp/index\\_sp.htm](http://ssa.gov/prescriptionhelp/index_sp.htm)**

**1-800-772-1213 (TTY: 1-800-325-0778)**

### **Cómo encontrar una clínica gratuita o de bajo costo**

**[Medicare.gov](http://Medicare.gov)**

**[medicare.gov/Publications/Pubs/pdf/11341\\_S.pdf](http://medicare.gov/Publications/Pubs/pdf/11341_S.pdf)**

**Administración de Recursos y Servicios de Salud**

***Health Resources and Services Administration***

**[findahealthcenter.hrsa.gov](http://findahealthcenter.hrsa.gov)**

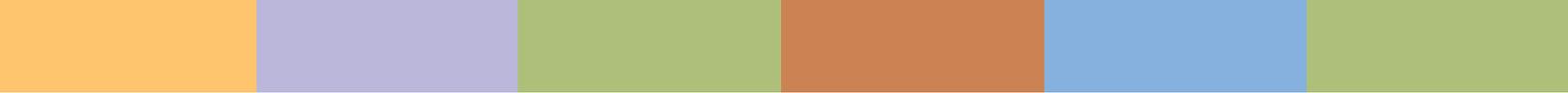
**1-888-275-4772 (TTY: 1-877-489-4772)**

**Alianza para la Asistencia con los Medicamentos Recetados, Buscador de Clínicas Gratis**

***Partnership for Prescription Assistance Free Clinic Finder***

**[pparx.org/es/prescription\\_assistance\\_programs\\_es](http://pparx.org/es/prescription_assistance_programs_es)**

**1-888-477-2669**



## Cómo presentar una queja de consumidor

La clave para que una queja sea efectiva está en saber dónde — y cuándo — presentarla. ¿Le ha dado a la compañía la oportunidad de resolver el problema? A menudo, una breve carta explicando lo sucedido y qué es lo que espera que la compañía haga puede hacer una diferencia. Pero si la compañía no corrige el error, o si sospecha un fraude, llegó el momento de presentar una queja.

Si su queja está relacionada a un producto o servicio de salud, tal vez desee comunicarse con las organizaciones que se listan abajo. Pero antes de hacerlo, asegúrese de tener toda la información importante a mano, como por ejemplo el nombre y domicilio de la compañía. Presentar una queja no garantiza la resolución de su problema, pero puede ayudar a sustanciar un caso contra un negocio. Por ejemplo, aunque la FTC no puede ayudar a consumidores individuales, su base de datos de quejas es un recurso utilizado por agencias encargadas del cumplimiento de la ley de todo el país y del extranjero.

Para reportar prácticas comerciales engañosas u otros tipos de fraude contra consumidores:

- **FTC** — Visite [ftc.gov/queja](https://www.ftc.gov/complaint), o llame al 1-877-382-4357 (TTY: 1-866-653-4261).
- Su **Fiscal General** estatal — Consulte en [naag.org](https://www.naag.org).
- **Better Business Bureau** — presente una queja sobre un negocio, sitio Web u organización sin fines de lucro o de caridad en [complaint.bbb.org](https://www.complaint.bbb.org).
- Su **oficina de protección del consumidor** local — Consulte en [consumeraction.gov](https://www.consumeraction.gov). Busque en la sección “Where to File a Complaint.”

Para reportar problemas con una medicina o dispositivo de uso médico:

- **FDA** — Para averiguar dónde presentar una queja, visite [www.fda.gov/opacom/backgrounders/problem.html](https://www.fda.gov/opacom/backgrounders/problem.html).

Para reportar estafas y actividades sospechosas que involucren a Medicare:

- **HHS Office of Inspector General** (OIG) — Llame a la línea directa de la Oficina del Inspector General al 1-800-447-8477 (TTY: 1-800-377-4950).
- **FTC** — Visite [ftc.gov/queja](https://www.ftc.gov/complaint), o llame al 1-877-382-4357 (TTY: 1-866-653-4261).

Para reportar un fraude o abuso relacionado con un plan de la Parte D de Medicare:

- **Medicare Drug Integrity Contractors** (MEDICs) — Llame al 1-877-772-3379.

Para obtener ayuda sobre una queja relacionada a un centro de atención y cuidado de largo plazo:

- Su **defensor oficial estatal para temas relacionados con la atención y cuidado de largo plazo** — Encuentrelo en [ltcombudsman.org](https://www.ltcombudsman.org).

Para reportar maltrato, abandono o explotación de personas de edad avanzada:

- **National Center on Elder Abuse** — Visite [www.ncea.aoa.gov](https://www.ncea.aoa.gov), o llame al 1-800-677-1116.

### **¿Desea ordenar más copias de esta publicación?**

Usted puede ordenar copias de ésta y otras publicaciones de la Comisión Federal de Comercio completamente gratis en [ftc.gov/bulkorder](https://www.ftc.gov/bulkorder). En este sitio Web usted encontrará todas las publicaciones de la Comisión Federal de Comercio que están disponibles para ser ordenadas en cantidades grandes. Puede utilizar estas publicaciones para ayudar a los miembros de su comunidad a estar informados sobre sus derechos de consumidor.

### **Para más información**

La FTC trabaja en favor del consumidor para la prevención de prácticas comerciales fraudulentas, engañosas y desleales y para proveer información para ayudar a los consumidores a identificar, detener y evitar dichas prácticas. Para presentar una queja o para obtener información gratuita sobre temas de interés del consumidor visite [ftc.gov/espanol](https://www.ftc.gov/espanol) o llame sin cargo al 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357); TTY: 1-866-653-4261. La FTC ingresa las quejas presentadas por los consumidores a una base de datos segura y herramienta investigativa llamada Red Centinela del Consumidor (*Consumer Sentinel*) que es utilizada por cientos de agencias de cumplimiento de las leyes civiles y penales en los Estados Unidos y del extranjero.

*Octubre 2008*

*Los sitios Web y números de teléfono indicados se encuentran actualizados a la fecha de impresión de este folleto.*



COMISIÓN FEDERAL DE COMERCIO  
FEDERAL TRADE COMMISSION

1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357)

[ftc.gov/salud](https://www.ftc.gov/salud)