



## EDUCACIÓN PARA PACIENTES Y CUIDADORES

# Información sobre el triaje telefónico fuera del horario de atención en MSK

En esta información, se explica qué es el centro de atención telefónica del triaje telefónico fuera del horario de atención. También se indica cuándo y por qué debería llamar, y cómo podemos ayudarle.

## ¿Qué es el centro de atención telefónica para el triaje telefónico fuera del horario de atención?

El triaje telefónico fuera del horario de atención (AHTT) es un centro de atención telefónica para los pacientes de Memorial Sloan Kettering (MSK). Es para pacientes que tienen síntomas urgentes relacionados con la atención oncológica.

El AHTT está disponible los 7 días de la semana cuando los consultorios médicos están cerrados. El horario es el siguiente:

- De lunes a viernes, de 5:00 p. m. a 9:00 a. m.
- Fines de semana y feriados: sábados y domingos, las

24 horas del día.

## **¿Cuándo debería llamar al centro de AHTT?**

Llame cuando tenga un síntoma o un problema urgente que necesite atención inmediata. A través del AHTT, puede hablar con un proveedor de cuidados de la salud cuando no pueda esperar a que su equipo de atención esté disponible a causa de su problema médico.

Si tiene una emergencia de vida o muerte, siempre llame al 911 o vaya al departamento de emergencias más cercano.

## **¿Cómo puedo comunicarme con el AHTT?**

Llame al consultorio de su oncólogo (médico especializado en cáncer) de cabecera y siga las instrucciones para contactarse con el AHTT. También puede llamar al operador de MSK al 212-639-7900.

## **¿Quién me atenderá?**

El equipo de AHTT cuenta con un enfermero registrado (RN) y un coordinador administrativo de atención. El enfermero registrado puede hacer consultas con médicos durante su llamada.

## **¿Qué sucederá cuando llame al AHTT?**

Le pondremos en contacto con un coordinador de

atención que recopilará su información y se la compartirá al enfermero registrado. El enfermero le devolverá la llamada al número que nos compartió. Evaluará sus síntomas y elaborará un plan de atención basado en sus necesidades médicas actuales.

## **¿Qué sucede después?**

Como parte de su plan de atención, el enfermero podría hacerle recomendaciones sobre cómo controlar sus síntomas. También podría decidir que debe ir a algún lugar a hacerse pruebas. Por ejemplo, a los siguientes lugares:

- La Clínica de Atención de Síntomas (SCC) de MSK.
- El Centro de Atención de Urgencia (UCC) de MSK.
- El departamento de urgencias más cercano.

Durante su estadía, podrían decidir ingresarle para observación.

## **¿Mi oncólogo (médico especializado en cáncer) de MSK sabrá que llamé al centro de AHTT?**

Sí. Una vez finalizada la llamada, el enfermero registrado se comunicará con su oncólogo y le explicará por qué llamó al centro de AHTT.

## **¿Cómo me comunico con mi equipo de atención por cuestiones no urgentes?**

El personal del consultorio de su proveedor de cuidados de la salud puede responder preguntas y solicitudes no urgentes. Puede llamar al consultorio durante el horario de atención regular. Entre los temas que abarcan se encuentran:

- Citas
- Derivaciones
- Servicios de atención a domicilio
- Preguntas sobre el seguro médico
- Reposiciones de recetas no urgentes
- Gestión de síntomas

También puede comunicarse con su equipo de atención por preguntas y cuestiones no urgentes enviando un mensaje a través de MSK MyChart, el portal para pacientes de MSK. Para obtener más información y ejemplos de temas de mensajes de MSK MyChart, lea el recurso educativo para pacientes *Sobre la comunicación con su equipo de atención: cuándo hacer una llamada o usar MSK MyChart* ([www.mskcc.org/es/cancer-care/patient-education/communicating-healthcare-team-mysk](http://www.mskcc.org/es/cancer-care/patient-education/communicating-healthcare-team-mysk)).

If you have questions or concerns, contact your healthcare provider. A member of your care team will answer Monday through Friday from 9 a.m. to 5 p.m. Outside those hours, you can leave a message or talk with another MSK provider. There is always a doctor or nurse on call. If you're not sure how to reach your healthcare provider, call 212-639-2000.

Para obtener más recursos, visite [www.mskcc.org/pe](http://www.mskcc.org/pe) y busque en nuestra biblioteca virtual.

---

About After-Hours Telephone Triage at MSK - Last updated on September 23, 2024

Todos los derechos son propiedad y se reservan a favor de Memorial Sloan Kettering Cancer Center