

R

Recomendaciones generales dirigidas a los pacientes para mejorar la relación con su médico, durante el proceso de consulta.





Presentación

Estas recomendaciones tienen por objeto mejorar la relación entre usted y su médico durante el proceso de consulta y de esta manera, promover mejores resultados en la atención de su salud.

Es importante que sepa que la práctica médica se fundamenta en la autonomía del paciente, que no es otra cosa que otorgarle al paciente el derecho de intervenir en las decisiones de su salud.

Una de las tareas de su médico es aplicar sus conocimientos y tomando en cuenta sus valores y preferencias, proporcionarle información clara, completa y veraz sobre su enfermedad, el tratamiento que le proponga y los riesgos que implica.

Por eso, es fundamental intercambiar opiniones con su médico en un ambiente de confianza mutua porque al final de cuentas, ejercer este derecho le permitirá, junto con su médico, tomar las decisiones respecto a la atención de su salud, con plena conciencia de la corresponsabilidad que implica.

De esta manera, usted y su médico realizan un pacto con metas fijas a lo largo del tratamiento o control de su padeci-



miento, lo que permite ir verificando avances y pactando nuevas acciones hasta lograr la recuperación de su salud.

El médico, con sus conocimientos, le apoya en la recuperación y control de su padecimiento. Sin embargo, usted es quien tiene la última palabra sobre su salud.

Por lo anterior, la Comisión Nacional de Arbitraje Médico se dio a la tarea de recopilar información nacional e internacional, opiniones y vivencias de médicos y pacientes, tanto de la atención pública como privada, para detectar los problemas y omisiones más frecuentes que suceden antes, durante y después de la consulta, y así prevenir irregularidades y lo más importante, crear conciencia del papel que juega la relación médico-paciente para mejorar la práctica de la medicina.

Agradecemos la colaboración de líderes de opinión de diversas instituciones de salud y de pacientes, quienes participaron y dieron su aval a estas recomendaciones.

Lo invitamos a leer cuidadosamente este cuadernillo. Llevarlo a la práctica, le ayudará en sus próximas visitas al médico, en beneficio de su salud.

Comisión Nacional de Arbitraje Médico



Antes de la consulta

¿Se considera un buen paciente?

SI **NO**

Responda las siguientes preguntas:

- | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1.- ¿Sabe usted que automedicarse le puede ocasionar una afección más grave? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.- ¿Sabe usted qué clínica o unidad de medicina familiar le corresponde? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.- ¿Tiene usted en orden y vigente la documentación necesaria para recibir atención médica? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.- ¿Llega con anticipación a sus consultas? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5.- ¿Sabe cuáles han sido las enfermedades más importantes que han padecido sus padres? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Si contesto que **NO** en cualquiera de las preguntas, es importante que continúe la lectura de este folleto, le va a interesar.

Su salud es muy valiosa, prevenir es importante

Por ello, le recomendamos que tome nota de lo que debe hacer **antes** de tener que recibir atención médica.



Antes de la consulta ...

1. Para obtener un buen servicio:

- Si usted cuenta con Seguro Popular, es derechohabiente del IMSS, del ISSSTE o de alguna otra institución de salud pública, infórmese y ubique la clínica, centro de salud o unidad de medicina familiar que le corresponde.
- Conozca y realice los trámites administrativos necesarios para que, cuando requiera los servicios, se evite retrasos y disgustos.
- Conozca qué servicios ofrece y los horarios de atención.
- Identifique el turno y consultorio que le toca a usted y a su familia.
- Identifique dónde se encuentra el hospital que le corresponde cuando necesite atención de urgencia.



- Si acude con médico privado ubique el consultorio, nombre del médico y pregunte telefónicamente si debe solicitar cita con anticipación.
- No deje avanzar sus molestias, en ocasiones no se le presta atención a pequeños síntomas porque le damos más importancia a otras situaciones por encima de nuestra salud.

2. Prepare su visita con su médico:

- Adquiera el hábito de programar una cita con su médico para cerciorarse que su estado de salud es el mejor posible, prevenir alguna enfermedad o detectarla oportunamente.
- Anote, si es posible, la información que pueda obtener acerca de las enfermedades de sus padres, abuelos y hermanos.
- Enliste los medicamentos que le han indicado, mencionando cuánto y desde cuándo los ingiere, incluya en la lista las vitaminas, suplementos, medicamentos homeopáticos y otros.



- En caso de niños, trate de recordar lo que sucedió durante el nacimiento, cuáles han sido las vacunas que se le han puesto (cartilla nacional de vacunación), qué enfermedades ha tenido, qué problemas ve en él y qué tipo de hábitos alimenticios tiene.
- Algunos servicios como radiología, laboratorio u otros, tienen trámites administrativos agregados, pregunte a su médico, al personal de enfermería o recepción cuáles son éstos.

Es importante que sepa que:

Las clínicas o centros de salud (conocidas como “unidades de primer nivel”) están atendidas en la mayoría de los casos por médicos generales o especialistas en medicina familiar.

Los médicos generales y los especialistas en medicina familiar están capacitados para prevenir enfermedades, así como, para resolver los problemas de salud más frecuentes que presenta la población mexicana.



3. Disminuya la posibilidad de conflictos

- Ofrezca a todas las personas que laboran en su Clínica o Centro de Salud el mismo trato amable y respetuoso que a usted le gusta que le den.
- Conozca sus derechos y los del personal del equipo de salud, lo anterior disminuye la posibilidad de conflictos.

CONOZCA SUS DERECHOS COMO PACIENTE

- 1** Recibir atención médica adecuada.
- 2** Recibir trato digno y respetuoso.
- 3** Recibir información suficiente, clara, oportuna y veraz.
- 4** Decidir libremente sobre su atención.
- 5** Otorgar, o no, su consentimiento válidamente informado.
- 6** Ser tratado con confidencialidad.
- 7** Contar con facilidades para obtener una segunda opinión.
- 8** Recibir atención médica en caso de urgencia.
- 9** Contar con un expediente clínico.
- 10** Ser atendido cuando se inconforme por la atención médica recibida.



Durante la consulta ¿Se considera un buen paciente?

	SI	NO
Responda las siguientes preguntas:		
1.- ¿Usted confía en su médico?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.- ¿Habla usted con franqueza y honestidad a su médico, respecto a cómo se siente o en dónde le duele?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.- ¿Le informa usted a su médico sobre todos los alimentos, medicamentos o remedios caseros que toma?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.- ¿Revisa usted la receta que le da su médico?, ¿entiende lo que dice?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.- ¿Pone usted toda su atención cuando el médico le está explicando algo relacionado con su salud?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.- ¿Le pregunta al médico las dudas que tiene cuando algo no le quedó claro?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.- ¿Las decisiones sobre su tratamiento, las toma en conjunto con su médico?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.- Si le van a realizar una cirugía, ¿le ha preguntado a su médico qué riesgos tiene?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.- Antes de aceptar una cirugía, ¿se ha informado si tiene otras opciones?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Si contesto que **NO** en cualquiera de las preguntas, es importante que lea las siguientes recomendaciones.

Tome nota de lo que **puede** hacer **durante** la consulta con su médico.



Durante la consulta ...

1. Contribuya con su médico

- Responda con sinceridad a las preguntas que su médico le haga, es muy importante para su salud hablar con la verdad.
- Tenga presente que su médico anotara en su expediente lo que usted le responde y le es útil para establecer el diagnóstico.
- La exploración física es uno de los procesos más importantes para el cuidado de su salud, si algo lo hace sentir incómodo, coméntelo con su médico para que pueda establecerse una mayor comprensión y confianza.

2. Desarrolle una adecuada comunicación con su médico

- Uno de los fundamentos de una relación médico-paciente efectiva es la comunicación.



- Comente con su médico todas sus molestias y agregue aquella información de su vida personal que se relaciona con su malestar, intercambie con su médico información acerca de su problema de salud, así él contará con más elementos para atender su enfermedad.
- Durante la consulta, platique con su médico, qué es lo que espera usted de esa cita.
- Algunas enfermedades, como la diabetes (azúcar en la sangre) o la hipertensión (presión alta), surgen por la combinación de predisposición (herencia), alimentación y malos hábitos.
Esas enfermedades no se curan, sólo se controlan con medicamentos, cambios en su alimentación, ejercicio o dejar de fumar entre otros, que deben realizarse de por vida. Hable con su médico sobre ellas.
- Pacte con su médico los cambios que irá realizando en su forma de vida y establezca los compromisos que cumplirá para mejorar su salud.
- Su familia juega un papel trascendental en el logro de sus objetivos, platique con ellos y busque su apoyo, porque muchos de estos cambios pueden



ser en su alimentación o ritmo de vida y sus familiares le pueden ayudar a lograrlo.

- Asegúrese de tener claro todo lo que tendrá que hacer para cuidar su salud.
- Lea con cuidado la receta que el médico le está dando, si hay algo que no entiende, pregúntele a su médico y de ser necesario escríbalo con su puño y letra al reverso de la receta, esto le ayudará a recordar las indicaciones de su médico.
- Antes de salir de la consulta, asegúrese de tener claro todo lo que tendrá que hacer para cuidar su salud. Es importante que conozca los síntomas que puede presentar, y de estos, cuáles significan avisos de alerta que requieren atención inmediata.
- Recuerde, junto con su médico, los medicamentos que está ingiriendo para evitar reacciones por su interacción.
- Pregunte a su médico si el medicamento que le recetaron no debe ingerirse con algún alimento o bebida, para evitar reacciones adversas.



- Pregunte a su médico los horarios para ingerir sus medicamentos y si debe tomarlo con alimentos.

3. Participe en las decisiones sobre su salud

- El “consentimiento válidamente informado” es un documento en el que usted expresa por escrito, haber comprendido y estar de acuerdo en los procedimientos que le van a realizar, posterior a que su médico le ha explicado qué le van a hacer, qué otras opciones existen, cuál es el riesgo y las probables complicaciones que puede tener ese procedimiento.
- Debe otorgar su consentimiento por escrito para que le realicen: cualquier procedimiento quirúrgico que no sea urgente, para su ingreso hospitalario, procedimientos de cirugía mayor, procedimientos que requieren anestesia general, salpingoclasia y vasectomía, trasplantes, antes de participar en una investigación clínica, para cualquier procedimiento que entrañe mutilación y para procedimientos diagnósticos y terapéuticos considerados por el médico como de alto riesgo.



- La extracción de piezas dentales y otros procedimientos odontológicos que requieren uso de anestesia, necesitan también de su consentimiento.
- Si después de la explicación dada por su médico, usted no acepta el procedimiento propuesto, deberá firmar su negativa.
- Cuando acuda a solicitar su cita a otro hospital, pregunte si es necesario que lleve consigo documentos o resultados de estudios realizados en su unidad médica.
- En ocasiones el médico solicitará la intervención de otros especialistas, ya sea del mismo hospital o de otro. Aclare todas sus dudas.
- Preséntese con el pase de envío de su médico general o familiar, éste contiene información importante sobre su salud, que el especialista deberá conocer.



Después de la consulta ¿Se considera un buen paciente?

	SI	NO
1.- ¿Completa usted su tratamiento, aun cuando se sienta mejor antes de terminarlo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.- ¿Prefiere la medicina que le recetó su médico a los remedios caseros?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.- ¿Ingiera sus medicamentos con la regularidad y el tiempo que el médico le indica?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.- ¿Recuerda siempre la fecha de su próxima consulta o de sus estudios?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.- ¿Procura informar siempre a sus familiares de su estado de salud, aunque pudieran preocuparse?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.- ¿Siempre se acuerda de preguntarle a su médico todas sus dudas durante la consulta?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.- ¿Avisa a su médico cuando le duele el estómago o la cabeza o se siente mareado después de tomarse el medicamento que le recetaron?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.- ¿Evita usted pedir opiniones sobre sus tratamientos a médicos conocidos en fiestas o pasillos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.- ¿Cree usted que su salud es responsabilidad tanto de los médicos, enfermeras, clínicas y hospitales, como suya?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Si contesto que **NO** en cualquiera de las preguntas, es importante que termine de leer este folleto.

Es recomendable que tome nota de lo que puede hacer después de la consulta con su médico.



Después de la consulta ...

1. Cumpla los acuerdos con su médico

- Si usted lleva a cabo todos los acuerdos que se pactaron para su atención médica, tiene más posibilidades de recuperar su salud o controlar su padecimiento.
- Tenga confianza en su médico. Hacer caso a los comentarios de familiares y amigos no médicos en relación a alguna sustancia “milagrosa” o medicamento, puede no darle el resultado que espera. La relación con su médico se debe basar en la confianza.
- Cuando el tratamiento de su enfermedad requiera que haga cambios en sus hábitos, coméntelo con sus familiares y aclare qué apoyos requiere de ellos para lograr las metas que estableció con su médico.



2. Evite interrumpir el tratamiento sin consultar a su médico

- Tenga cuidado de seguir las indicaciones que le dio su médico para recuperar su salud.
- Anote y revise las indicaciones brindadas por su médico, si es posible, hágase acompañar de un familiar que le ayude a recordarlas.
- Es importante que tome sus medicamentos puntualmente, con la regularidad que el médico le indicó y por el tiempo especificado.
- Antes de suspender el tratamiento consulte a su médico, ya que es importante completar el tratamiento que se le indicó para evitar recaídas o complicaciones posteriores, en caso de duda, llámele o acuda nuevamente a consultarlo.



3. Acuda puntualmente a sus citas subsecuentes:

- Procure revisar las fechas que tiene programadas para consulta o estudios, en este último caso, pregunte cuándo estarán sus resultados y cómo los recibirá su médico.
- Anote esas fechas en lugares visibles en su hogar para que las tenga presentes.
- El control periódico por su médico es importante para evitar el descontrol de su enfermedad o realizar el ajuste oportuno a las dosis de sus medicamentos.
- No deje pasar la fecha de sus citas subsecuentes, eso podría traer consecuencias negativas a su salud, pregunte a su médico por sus resultados de laboratorio o biopsias y qué significan sus resultados.



4. Evite accidentes y reacciones adversas:

- Si la medicina que le entregan tiene un nombre o empaque diferente, pregunte al farmacéutico si es el medicamento que le recetó su médico.
- Lea siempre la etiqueta y advertencias de uso de sus medicamentos.
- Mida sus medicamentos líquidos, no use cucharitas de cocina para tomarlos.
- No cambie de envase los medicamentos, alguien puede consumirlos sin saber de cuál se trata, consérvelas en el empaque original.
- Si toma otros medicamentos avise a su médico cuáles son para evitar reacciones cruzadas.
- Evite automedicarse o modificar la dosis sin consultarlo.

Usted es lo más importante para el Sistema Nacional de Salud y quienes lo conforman están en la mejor disposición de brindar el mejor esfuerzo para ayudarlo a recuperar su salud.

**¡ Trabajemos
juntos por su salud !**



**COMISION NACIONAL
DE ARBITRAJE MEDICO**

Teléfonos

En el Distrito Federal: 5420-7000

Larga distancia sin costo: 01 800-711 06 58

Más información en: www.conamed.gob.mx