Cuaderno de Divulgación

COESAMED

Comisión Estatal de Arbitraje Médico para el Estado de Aguascalientes

PROGRESO para todos

GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

No. 08
Año 2014

EJEMPLAR GRATUITO

¿Es usted un buen paciente?

La Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED) nos hace algunas recomendaciones para tener en cuenta antes, durante y después de la consulta médica.

Comisión Estatal de ARBITRAJE MÉDICO

¿Tienes dudas sobre la atención médica que recibiste?
Llama al 918 11 88

Todos nuestros servicios son GRATUITOS

Orientación, Asesoría Médico – Legal, Gestiones

Búscanos en la Red y recibe nuestras actualizaciones.

Confianza y comunicación. En el acto médico, tanto el prestador de servicios de salud como el paciente, deben trabajar en construir una relación de buena fe y honestidad.

Trabajar en conjunto con el médico. El cambio positivo en los hábitos de vida, así como otras indicaciones proporcionadas por el personal de salud, deben ser acciones a seguir por todo aquel que se somete a un tratamiento médico.

Carta de los Derechos Generales de los Pacientes. En diciembre de 2001, la CONAMED publicó un decálogo que plantea los derechos de los pacientes frente al médico que le brinda atención.

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

CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

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 mismo 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 padecimiento, lo que permite ir verificando avances y pactando nuevas acciones hasta lograr la recuperación de 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.

Lo invitamos a leer cuidadosamente estas recomendaciones. Llevarlo a la práctica le ayudará en sus próximas visitas al médico, en beneficios de su salud.

Comisión Nacional de Arbitraje Médico

Antes de la consulta
¿Se considera un buen paciente?

Responda las siguientes preguntas.

	SÍ	NO
1.- ¿Sabe usted que automedicarse le puede ocasionar una afección más grave?		
2.- ¿Sabe usted que clínica o unidad de medicina familiar le corresponde?		
3.- ¿Tiene usted en orden y vigente la documentación necesaria para recibir atención médica?		
4.- ¿Llega con anticipación a sus consultas?		
5.- ¿Sabe cuáles han sido las enfermedades más importantes que han padecido sus padres?		

Si contestó que **NO** en cualquiera de las preguntas, es importante que continúe la lectura de estas recomendaciones, le van 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.

I 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 su familia.
- Identifique dónde se encuentra el hospital que le corresponde para 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 cuando los ingiere, incluya en la lista las vitaminas, suplementos, medicamentos homeopáticos u otros.

- En caso de niños, trate de recordar lo que sucedió durante el nacimiento, cuáles han sido las vacunas que se le han aplicado (cartilla nacional de vacunación), que enfermedades ha tenido, que 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:

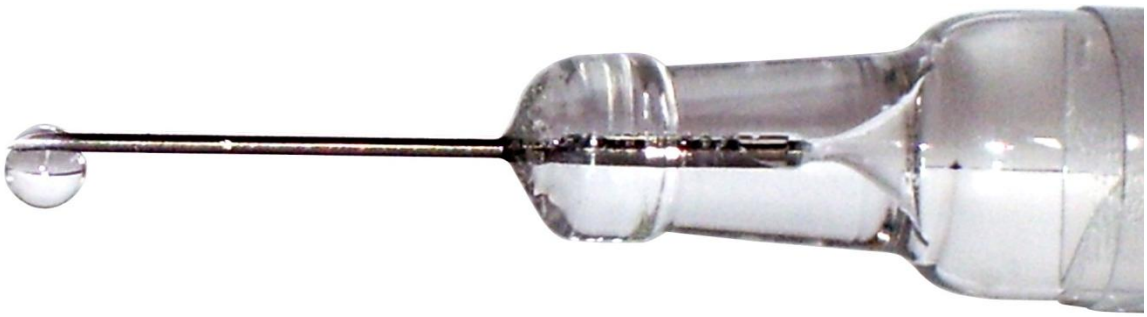
- Ofrezca a todas las personas que laboran en su clínica o centro de salud el mismo trato amable y respetuoso que a usted le gusta que le den.

- Conozca sus derechos y los del personal del equipo de salud, lo anterior disminuye la posibilidad de conflictos.

Durante la consulta
¿Se considera un buen paciente?

Responda las siguientes preguntas.

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



Si contestó 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.

II 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 anotará en su expediente lo que usted le responde y le es útil para establecer el diagnóstico.
- La exploración física es uno de los proceso más importantes para el cuidado de su salud, si algo lo hace sentir incómodo, coméntelo con su médico para que así se pueda establecer 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.
- 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.
- Lea con cuidado la receta que el médico le está dando, si hay algo que no entiende, pregunte y de ser necesario, escríbalo con su puño y letra al reverso de la receta, esto le ayudará a recordar las indicaciones señaladas.

- Asegúrese de tener claro todo lo que tendrá que hacer para cuidar con su salud.

- 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 éstos, 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.

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 el evento.

- 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 conocimiento.

- 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?

Responda las siguientes preguntas.

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

Si contestó que **NO** en cualquiera de las preguntas, es importante que termine de leer estas recomendaciones.

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

III Después de la consulta...

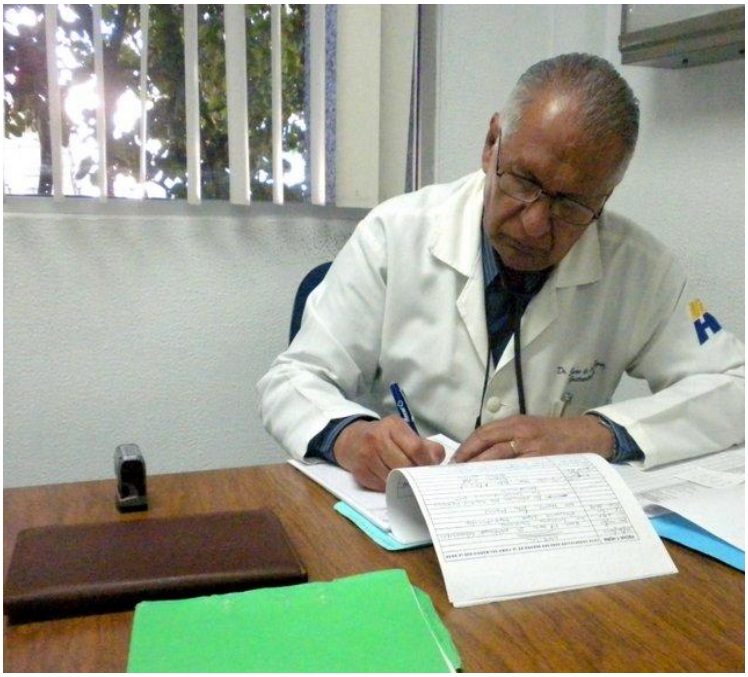
1. Cumpla con los acuerdos con su médico:

- Si usted lleva a cabo todos los acuerdos que se pactaron para su atención médica, tiene más posibilidades de recuperar su saludo o controlar su padecimiento.

- Tenga confianza en su médico. hacer caso a los comentarios 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 hacer cambios en sus hábitos, coméntelo con sus familiares y aclare qué apoyos requiere de ellos para lograr las metas que estableció en la consulta.

2. Evite interrumpir el tratamiento sin consultar a su médico:



- Tenga cuidado de seguir las indicaciones que le dio su médico para recuperar la 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.

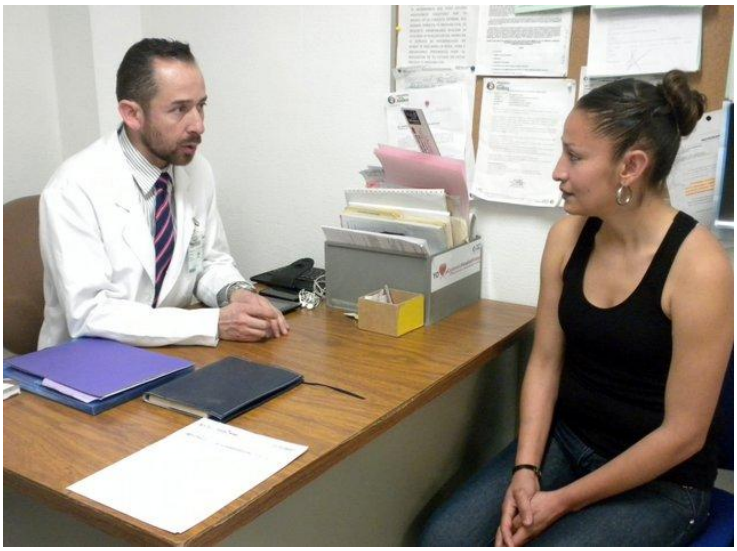
- Antes de suspender el tratamiento consulte a su médico, ya que es importante completar el tratamiento indicado para evitar recaídas o complicaciones posteriores, en caso de duda, llámele o acuda nuevamente a consultarlo.

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 sus 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 y 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 auto medicarse o modificar la dosis sin consultarlo.



Todos nuestros servicios son gratuitos

Comisión Estatal de
ARBITRAJE MÉDICO

Orientación	Asesoría Especializada	Gestión Inmediata	Queja
Se otorga la debida **orientación a** los usuarios respecto de sus derechos y obligaciones derivados de la relación que establece con el prestador de servicios médicos. En caso de que el asunto no sea competencia de la COESAMED, se canaliza al paciente a otras instancias y se concluye el asunto.	Si la problemática así lo requiere, se brinda **asesoría especializada** mediante el análisis médico y legal de la inconformidad. Dependiendo de su naturaleza, si el asunto no es competencia de la COESAMED, éste se concluye.	Existen ocasiones en que el caso puede solucionarse mediante una **gestión inmediata** la cual se lleva a cabo ante la institución médica competente. La Comisión concluye el asunto si no es necesaria más atención de su parte.	Asimismo, la COESAMED se encarga de recibir, investigar y atender las quejas que presentan los usuarios por la posible irregularidad o negativa de prestación de servicios médicos.

Guía práctica para el paciente para la adecuada prescripción médica.

Comisión Estatal de ARBITRAJE MÉDICO

Autor.

- Dr. Jesús Juan Esparza González.[1]

Los resultados que se obtienen de la prescripción médica están íntimamente relacionados con la claridad con la que el médico explique al paciente su enfermedad, así como el entendimiento y el deseo del paciente para seguir por convencimiento y no solamente por sumisión, las indicaciones.
En los tratamientos médicos podemos encontrar éstos tres factores.

La relación paciente-médico:

El binomio que representa esta relación es y seguirá siendo la base que soporta los buenos o malos resultados en el ejercicio del quehacer médico, por lo que es muy importante que tanto uno como otro continúen en esa relación de confianza-conciencia.

Modificaciones en los hábitos de vida.

El paciente debe ser consciente de que obtendrá un mejor resultado en su tratamiento médico si sigue las recomendaciones del médico. Ejemplo:

- Hacer ejercicios aeróbicos o cardiovasculares (caminata 30 minutos, bicicleta, natación, mínimo tres veces por semana).
- Eliminar el tabaquismo y alcoholismo.
- Tener una dieta rica en vegetales, pobre en grasas animales (carnitas de puerco, birria de carnero, frituras, etc.)
- Disminución del stress (preocupaciones, angustias, etc.)

[1] Director Médico de COESAMED Aguascalientes. Cardiólogo egresado de la Universidad Nacional Autónoma de México.

Medicamentos: dosis y horarios.

- El médico deberá proporcionar al paciente indicaciones con letra legible o impresa del nombre del medicamento o los medicamentos prescritos.

- Debe recomendarle horarios accesibles a la vida y actividad del enfermo (no suministrar los medicamentos a altas horas matutinas o vespertinas; ejemplo: 5 de la mañana o 12 de la noche).

- De ser posible, el médico recomendará una dosis única posterior a la ingesta de algún alimento (preferentemente desayuno o cena) con la finalidad de facilitar su toma.

- En caso de tomas múltiples (varias veces al día) habrá de sugerir al paciente que tome los medicamentos con los alimentos con la finalidad de proteger la mucosa gástrica así como facilitar su ingesta.

- Asimismo, profesional de la salud deberá utilizar medicamentos con estudios de investigación que garantizan su utilidad (medicamentos de patente), sus efectos colaterales deseables e indeseables y no aquellos de dudosa manufactura y dosificación, ya que, por su bajo costo comparativo con los llamados medicamentos de patente, los hacen más accesibles al poder económico de la mayoría de la gente.

- Por su parte, el paciente deberá acudir con periodicidad a las consultas de control que su médico señale ya que esto facilita, además de su seguimiento, modificaciones en el tratamiento o hace posible agregar nuevos esquemas en el mismo. Esta constancia permite al médico establecer con mayor claridad el tiempo que el paciente requiere de sus indicaciones.

@COESAMEDags

Síguenos en twitter!

Derechos Generales de los Pacientes

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.

Índice.

Recomendaciones generales dirigidas a los pacientes para mejorar la relación con su médico, durante el proceso de consulta. pág. 1

Guía práctica para el paciente para la adecuada prescripción médica. pág. 4

Carta de los Derechos Generales de los Pacientes pág. 14

Cuaderno de Divulgación COESAMED.
Es una publicación de la Comisión de Arbitraje Médico para el Estado de Aguascalientes.

Su distribución es gratuita.
Versión electrónica disponible en:
www.aguascalientes.gob.mx/coesamed
Noviembre 2014.

Textos y fotografías reproducidos total y parcialmente con autorización de:

Ben Earwicker
Garrison Photography, Boise, ID
www.garrisonphoto.org

Tomasz Kobosz tkobosz@mp.pl

Centenario Hospital Miguel Hidalgo.

Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

Cualquier comentario sobre esta publicación puede ser remitido a: informacioncoesamed@prodigy.net.mx

El contenido de los textos aquí publicados es responsabilidad exclusiva de sus autores.

Gobernador Constitucional del Estado de Aguascalientes
Ing. Carlos Lozano de la Torre

Jefe de Gabinete del Gobierno del Estado
Lic. Antonio Javier Aguilera Garcia

Secretario de Gobierno del Estado
Lic. Sergio Javier Reynoso Talamantes

Secretario de Salud del Estado
Dr. José Francisco Esparza Parada

Miembros del Consejo de la COESAMED

Dr. José Antonio Medina Rodríguez
Comisionado

Dr. Jesús Juan Esparza González
Subcomisionado Médico

Lic. Marcela Hurtado Herrera
Subcomisionada Jurídica

Dr. Antonio Ávila Storer
Dr. Xavier A. López y de la Peña
Dr. Luis Muñoz Fernández
Consejeros propietarios nombrados por el Ejecutivo Estatal

Dr. Ramón Guerrero Martínez
Presidente del Colegio de Médicos Cirujanos de Aguascalientes, A.C.

Dr. José Luis Macías Macías
Representante del Colegio de Cirujanos Dentistas de Aguascalientes, A.C.

Dr. Eduardo David Poletti Vázquez
Representante de la Academia Nacional de Medicina

Dr. Hugo Moreno Castanedo
Representante del Centro de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Aguascalientes

C.P. Gerardo Ramírez Guerra
Representante de la Secretaría de Fiscalización y Rendición de Cuentas

PROGRESO para todos

GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

Nuestra Misión

"Propiciar relaciones sanas entre los profesionales de la salud y sus pacientes".

Todos nuestros servicios son gratuitos

Orientación
Gestión Inmediata
Asesoría Especializada
Recepción de Quejas
Conferencias

Oficinas:
Juan de Montoro 219, PB, Zona Centro
Aguascalientes, Ags. – C.P. 2000
Tel y Fax: (449) 918 11 88
01800 900 2002 Ext. 8211
www.aguascalientes.gob.mx/coesamed
coesamed1@prodigy.net.mx

@COESAMEDags

www.facebook.com/COESAMED

Comisión Estatal de ARBITRAJE MÉDICO