

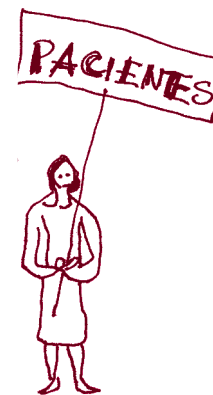
X. Ser atendido cuando se inconforme por la atención médica recibida de servidores públicos o privados. El paciente tiene derecho a ser escuchado y a recibir una respuesta a su inconformidad; y tiene derecho a levantar una queja por escrito para resolver un conflicto con el personal de salud.

OBLIGACIONES DE LOS PACIENTES

1. Acudir regularmente al servicio de medicina preventiva en tu clínica de salud.
2. Hacer uso de la credencial o carnet de citas que te acredita como beneficiario y presentar este documento siempre que requieras un servicio de salud. En caso de necesitar modificar algún dato (como cambio de domicilio, incorporación o baja de algún integrante de la familia) acudir al módulo de Afiliación y Orientación de tu institución de salud.
3. Informarse sobre los procedimientos que rigen el funcionamiento de tu institución de salud.
4. Colaborar con el equipo de salud informando de manera clara y con exactitud sobre tus antecedentes médicos, necesidades y problemas de salud.
5. Cumplir con las recomendaciones, prescripciones, tratamiento o procedimiento general al que hayas aceptado someterte.
6. Informarte acerca de los riesgos y alternativas de los procedimientos terapéuticos y quirúrgicos que se te indiquen o apliquen.
7. Cubrir oportunamente tus cuotas para mantener la vigencia en tu institución de salud.
8. Tratar con respeto al personal médico, auxiliar y administrativo de los servicios de salud, así como a los otros usuarios y a sus acompañantes.
9. Hacer uso responsable de los servicios de salud cuidando las instalaciones.
10. Informarte sobre los procedimientos para poner una queja.

Derechos de los pacientes. Fuente: Resumen de la Carta de los Derechos Generales de los Pacientes consultada en Revista Médica IMSS, 40 (60) 523-529 pp. (enunciados en números romanos).

Obligaciones de los pacientes. Fuente: Ley General de Salud. Capítulo IX, Artículo 77 Bis 38.



Si aún haciendo todo lo que está de tu parte sigues “atorado” y no avanzas en tu camino para recuperar la salud, recuerda que tienes derechos que te protegen:

QUÉ NECESITO PARA PRESENTAR UNA QUEJA:

1. Escribe una carta dirigida a la Coordinación Médica del Hospital con la siguiente información:
 - Tu nombre completo.
 - Tu número de identificación oficial (seguridad social, RFC, número de carnet, el expediente o el número con el que te identificas en el Sistema de Salud).
 - La ciudad y el estado en el que vives.
 - Un número de teléfono para que te puedan localizar.
 - El motivo de la queja. Es muy importante que expliques claramente qué es lo que sucedió. Incluye:
 - El nombre del hospital o centro de salud en donde ocurrió el evento.
 - La fecha y hora en que sucedió el evento.
 - El nombre del médico o de la persona que te atendió mal.
 - La razón por la que estás presentando la queja.

2. Firma este documento, saca una copia e incluye copia de otros documentos de soporte que te ayuden a demostrar los hechos ocurridos. Por ejemplo: recetas no surtidas, notas médicas, medicamentos en los que se vea claramente la fecha de expiración, resumen del Comité de Expertos, etc.

3. Entrega estos documentos en la Dirección y en la Coordinación Médica del Hospital. Recuerda que te firmen y te sellen de recibido. Es importante que al siguiente día acudas para revisar la situación que guarda tu caso.

¡Si persistes e insistes, vas a obtener un mejor resultado!

Yo paciente participativo es un proyecto del Centro de Contraloría Social y Estudios de la Construcción Democrática (CCS) del Centro de Investigaciones y Estudios Superiores en Antropología Social (CIESAS). México, 2013. **Equipo editorial:** Claudia Burr, Luis Adrián Quiroz, Elena Martín-Lunas, Ana Piñó, Mónica Solórzano. El contenido de esta publicación se basa en la *Guía para el paciente participativo*. *Atrévete a saber, atrévete a exigir*, y se encuentran disponible en formato electrónico en <http://www.atreveteasaber.yexigir.org>

Publicación de distribución gratuita. Prohibida su venta.

¿Cómo logro una buena atención médica?



LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES.

Los derechos a la salud están garantizados en el Artículo 4° de la *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos* y en la *Ley General de Salud*.

Todos los ciudadanos tenemos derecho a:

I. Recibir atención médica adecuada por el personal de salud. Ser informado cuando sea necesario enviarlo a otro médico.

II. Recibir trato digno y respetuoso de todo el personal de salud. Las convicciones personales y morales del paciente, su condición sociocultural, de género, preferencia sexual y la intimidad deben ser respetadas.

III. Recibir información suficiente, clara, oportuna y veraz del médico y el personal de salud, sobre el diagnóstico, pronóstico, procedimientos y tratamiento.

IV. Decidir libremente sobre su atención sin ninguna forma de presión.

El paciente puede rechazar o aceptar cada procedimiento diagnóstico o terapéutico ofrecido y el uso de medidas extraordinarias de supervivencia en enfermedades terminales.

V. Dar o no consentimiento por escrito para sujetarse a procedimientos diagnósticos o terapéuticos una vez que haya sido debidamente informado y en pleno uso de sus facultades. Antes de decidir, deberá saber en qué consisten los beneficios que se esperan con el tratamiento o procedimiento y sus complicaciones negativas.

VI. Ser tratado con confidencialidad. Ninguna la información relacionada con el paciente, puede ser divulgada por el equipo de salud.

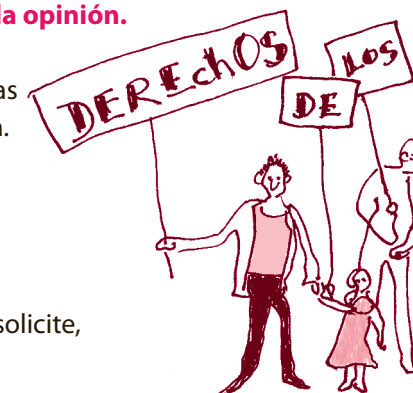
VII. Contar con facilidades para obtener una segunda opinión.

Recibir por escrito la información necesaria para que otro médico pueda valorar y en su momento dar las recomendaciones a seguir para actuar en consecuencia.

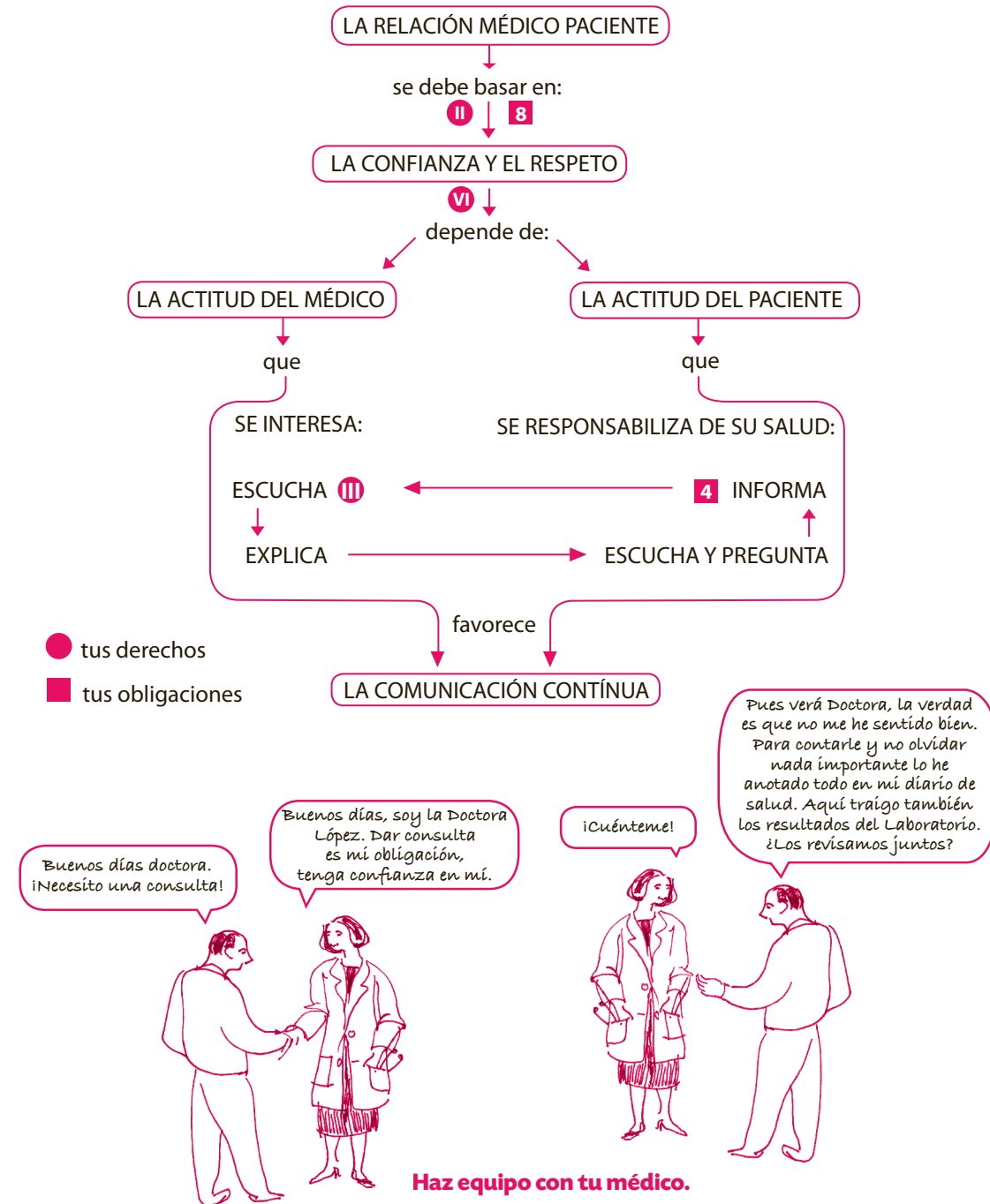
VIII. Recibir atención médica en caso de urgencia

en cualquier establecimiento de salud, sea público o privado, cuando esté en peligro su vida y hasta que se establezcan sus condiciones.

IX. Contar con un expediente clínico y, cuando así lo solicite, obtener copia de éste (de acuerdo con la ley del IFAI).



LA RELACIÓN MÉDICO PACIENTE



MI CONSULTA MÉDICA

LA CONSULTA MÉDICA TIENE CINCO ETAPAS:



Entrega tu carnet de consultas médicas y análisis clínicos y espera. No te impacientes.



Aprovecha tu tiempo: lee, teje, ordena tus ideas antes de entrar a consulta.



¡Sé paciente! Somos muchos y todos merecemos atención.

ETAPA 1

Definición del motivo de la consulta.

- Saluda al médico y míralo a los ojos.
- Dile por qué lo visitas.
- Habla en primera persona: "Yo vengo a consulta porque..."
- Ve al grano y aprovecha tu tiempo. Tienes mínimo 15 minutos de consulta.

ETAPA 2

Explicación del problema. VI

- Explica al médico qué te pasa: consulta tu **diario de salud**.
- El médico revisa tu expediente y te hace preguntas. La información que le brindas a tu médico es "oro molido".

ETAPA 3

La exploración física.

- Antes de la exploración es fundamental que exista un ambiente de confianza mutua entre tu médico y tú. Recuerda que debe haber una persona del equipo de salud presente durante la exploración.
- Durante la exploración: guarda silencio.

ETAPA 4

El diagnóstico médico y el diseño del tratamiento.

En la primera consulta puedes encontrarte con 4 escenarios: 9 6

El médico:

1. Da su diagnóstico (con o sin tratamiento).
2. Da pre-diagnóstico y solicita: análisis clínicos, de imagen, otros.
3. Te deriva con un especialista.
4. Da un diagnóstico equivocado y se complica el cuadro clínico. X

El paciente:

Escucha el diagnóstico y el tratamiento a seguir. Aclara con su médico si es la única opción terapéutica o existen mejores alternativas. Pide al médico información sobre la existencia de organizaciones y grupos de pacientes que promueven el derecho a contar con el mejor tratamiento en tiempo y forma.

Aclara tus dudas, planifica con el médico el tratamiento adecuado para que lo puedas seguir.

ETAPA 5

Resumen de la consulta. IX X 5

Con tus propias palabras resume, en voz alta y frente al médico, lo que vas a hacer para seguir exitosamente tu tratamiento. Atrévete a aclarar todas tus dudas.



Entonces Doctor, tengo que sacar cita para hacerme estos análisis, ir por mi medicamento y tomarlo cada 8 horas. Debo cuidar mi dieta y evitar el azúcar. Ahorita saco cita para mi próxima consulta que será dentro de un mes. Muchas gracias Doctor.



● tus derechos

■ tus obligaciones

APRENDE A SALTAR OBSTÁCULOS. ¡NO TE ATORES!

Tu relación con el médico.

"El respeto al derecho ajeno construye puentes"

Es probable que no "te toque" el mismo médico en todas tus consultas. Tú tienes la obligación de informarle al médico en turno en qué momento de tu tratamiento te encuentras (medicamentos, análisis clínicos y de imagen ya realizados...etcétera).

Recuerda que tienes **derecho** a un trato digno y respetuoso, y tu **obligación** es corresponder.

Tu diagnóstico oportuno.

"El que busca, encuentra"

Si aún no tienes un diagnóstico preciso quizá sea porque: no le diste toda la información al médico; no seguiste el tratamiento indicado; fuiste remitido tardíamente con el especialista; no te realizaron a tiempo los estudios de laboratorio y/o de gabinete; la exploración física no se realizó adecuadamente; o quizá tardaron en darte la cita porque el Sistema de Salud está rebasado.

Recuerda que tienes **derecho** a una segunda opinión. Tu **obligación** es colaborar con el equipo de salud proporcionándole toda la información sobre tu estado de salud.

Tu medicamento.

"Más vale prevenir que lamentar"

Una manera para responsabilizarte de tu salud es informarte sobre el medicamento que estás tomando:

- Asegura que el medicamento entregado sea el indicado en la receta.
- Verifica que el empaque coincida con lo que ya te hayan entregado antes (envase, caja, frasco, dosis, etcétera).
- Revisa que la envoltura esté cerrada y sin maltratar.
- Examina que la fecha de caducidad no esté alterada ni borrosa.
- Lee todas las instrucciones contenidas en los medicamentos y, si tienes cualquier duda, repórtala con el encargado de la farmacia.

Si presentas algún efecto de tipo adverso (dolor de cabeza, náuseas, salpullido, diarrea...), lo debes dar a conocer a tu médico. La obligación del médico es hacer un reporte. Si no tienes respuesta de tu médico, reporta tus síntomas al programa de Farmacovigilancia de COFEPRIS (tel: 01 800 033 50 50). Recuerda que tienes derecho a recibir tratamientos adecuados y tu obligación es reportar síntomas adversos.