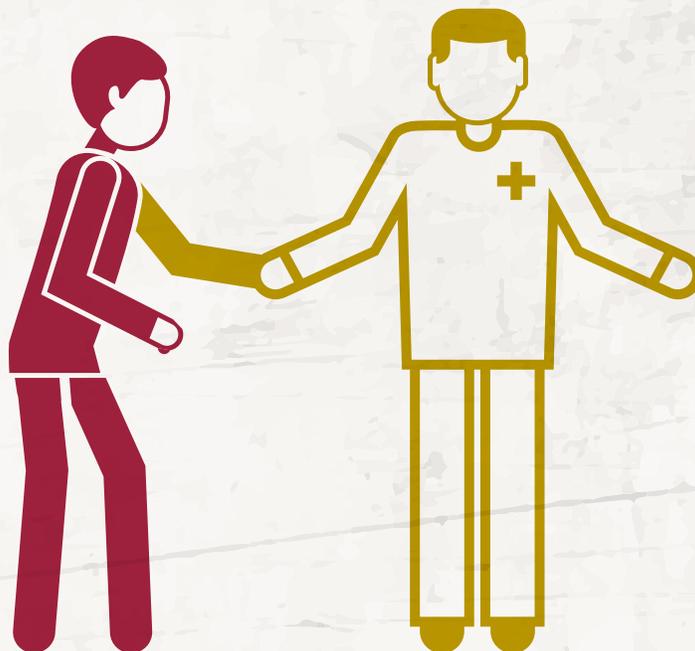


# RECOMENDACIONES GENERALES DIRIGIDAS A LOS PACIENTES PARA MEJORAR LA RELACIÓN CON SU MÉDICO DURANTE LA CONSULTA



## LENGUA INDÍGENA MAM

Jun consej al que xjal yabla tzan shiya to  
consulta.

RECOMENDACIONES GENERALES  
DIRIGIDAS A LOS PACEINTES  
PARA MEJORAR LA RELACIÓN  
CON SU MÉDICO  
DURANTE LA CONSULTA.

Automedicarte puede producir reacciones desfavorables en el organismo. Recuerda que lo que el personal de salud te prescribe, es sólo para ti y debes concluir el tratamiento. ¡El uso inadecuado de antibióticos representa un riesgo para tu salud!

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 padecimiento, 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.

JUN CONSEJ AL QUE XJAL YABLA TZAN SHIYA  
TO CONSULTA.

Mi baj tuna pastilla se puede ton tjau juntl yabla teja. Ocshkbajel al que ma tzaj tona ti doctor ya que ocsh tuma mab tcal tyaba.

Aj consej shi on teya at til ton ban tuna tkal tzajl taman ti doctor teyao tcal jun tconsej tzajl aman teya , ilsh tej ban tuna k ama ku tbinchana o ban tuna que ilsh tej kshela to ti am te consulta.

At jun tarey ti doctor ke ilsh tej ktzajl tmama tkal tllablalaya kjash tzajl tamama teya tkal tromellalla ton tbaj, ilsh tej ctzajl tamama chebla hasta oc tel tnylla tej.

Kjatzta ilsh tej kshel thkanaya ha nte nel niya tej, tontza tchi tomara jun tmejor tdecisiona ton tbanisha porque ya ban tuna thkal tyablalaya.

Jalantza aya y ti am kshelkbinchama jun kconsejaya ton tzan ton tbanisha oc tzajl on tromellalla ton banisha, se puede ton tshi tcambiarama o ton te in romella teja ha noc tkima que nbanisha.

Ti doctor ton o jatz baj scuelma ban tuma ton tbanisha, pero aya ilsh tej gocsh tshonama tontza tbanisha.

Ojcha at jun grupo ka ti am she kcanama ke shal thal jun kil ti am o thal nti neel kniiy shal tej, después que o chi khanama o chi kbinchama ya tontza tpon te ya mas ban kuma.

## 1. Antes de la consulta.

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. Para obtener un buen servicio:

- Si usted cuenta con Seguro Popular, es derecho-habiente 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.

### II. Prepare su visita con el 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.

## 1. Antes ton tocsha to ti am.

Te ilsh tej ban tuna que ha banaya kjatza nshi kama teya tontza ya ban tuna tkal ton tchi tina oc tshilla lol ti am,tziba ncoshha ha ncosh naj te tguja.

### I. Tzan ton tocsha:

- Ka at te tseguro popular o at juntl wik tseguraya o te juntl ilsh tej ban tuna jatum taa.
- Ilsh tej ban tuna tkal tujla ntzaj hana ton tocsha de alta toj tseguro.
- Ban tuna tkal tzaj taman ti hospital y neor nlametja y neor njaquetja.
- También ban tuna el que tturnaya.
- Kshel tkina jatuma taa hospital ya ha ma yabana ya ban tuna ja tum taa.
- Ha ma tziya to juntl hospital jatum chjon ilsh tej kshel tkanaya jte tij y si kshel yolana tejma k ama tzaj atendereya.
- Ha nchon yabla teja ilshe tej kshel helanaja, kansh ko tapana si no gocl yaba mas peor.

### II. Binchabaja oc tshilla tugl ti am:

- Ilsh tej ya ban tuna jtoj cxela lol ti doctor, pioca at jun yabl teja.
- Se puede ton tcush tzibaya o ton tcush tziba juntl xjal tcal yabla toc te tmana o te tchuya.
- Tziban cusha tcal romella nbaj tganay tziban cuchajtoj o gana teja'.
- Ha at juni tal gual ilsh tej kshel tgojlana tjal o pasara wenta o tul itz, ha at tvacuna o cush, ha nwan o ntin el tguj.

- Algunos servicios como radiología, laboratorio u otros, tienen trámites administrativos agregados, pregunte a su médico, al personal de enfermería o recepción cuáles son éstos.

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; ellos están muy bien capacitados para prevenir enfermedades, así como, para resolver los problemas de salud más frecuentes que presenta la población mexicana.

III. 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: Carta de Derechos Generales de los Pacientes.

**2. Durante la consulta.**

I. 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 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.

II. 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.
- Platique con su médico, qué es lo que espera usted de esa consulta.

- At jun shajl ol ten romell teja, ilsh tek cocs thkanaya.

Aj jun ka hospital o clínica aj at kbii bien keish aj ki ti am ya mas ban kuma de junsh yabla ña te neem yabla at jun mas neem kestudiamas,ashash kelma ton tbantl yab quiumo.

III. Inajsa aj neem problema teja:

- Yegasha kee shjal tzan to koc bien amable to demás shjal, porque kii jun jauna shjal.
- Ilsh tej ban te tun tzan tzajlkman ti am teya tzan chi tzajla yolama teja, at jun uj tbi Carta de Derechos Generales de los Pacientes.

**2. Oc tocsha to consulta.**

I. Onaya tejma:

- Ilsh tej eshen tmana tkal jun ma tzaj kana teya, ya tuntza ban tema tun tkal jun tromella tzaj toma.
- Ha at tau noc teja ilsh tej kshel tamana te ti am tontza ya ban tuma thal nchon ina.
- At maj gocl tmacon ti am teja ha nach nel tnana mi baj tguja amansa tema ton tel tniy- ma tej.

II. Mi baj tguja amansha te ti doctor tcal nchon ina:

- Oc tchi tmana tabla te ti doctor, ban icha tontza tzaj tonama teja.
- Ilsh tej kshel tmana kahil tyablaya te ti am o thal nchon ina, tontza t'onama teja.
- Yolana to ti doctor hanash todo tcal taja sa-beran.

- 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.

### III. 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.

- At junca yab ictza chi tcheguela o tpresiona neem, at maj ntzaja teja ton at yabla te tmana o te tchuya, ajha ti yabla luu nti nbantja junsh maj ocsh ash ntenja oc tzaj toon ti am romell tej yabla.
- Amansha te ti am tcal kbantel tuna tontza menos tyaba a lo mejor ya mi gana neem chií tontza menos yabla teja.
- Te tchuya tmana tchmila o tala ilsh tej kshel tmana tkal tyablaya tontza ya ban kun y tontza tona teja.
- Ilsh tej ckelel tniya teh ka at jun turna tanmaya hanash te ti am.
- Cjau tleerna aj uj ntzaj ton ti doctor jtoj tromella ton tbaj bish jtée, ka nte nel tniya tej kanash tema ton tzaj tmama junt el teya.
- Oc tajsá to consult ilsh tej ya ban tuna tkal tabla bish tkal kbajel tkana ha at maj nti nel tniya tej ilsh tej kshel tkanaya te ti am.
- Cojlansha tucsh ti doctor tkal tromeyaya nbaj, bish cojlansha pioca nach neel to tanmaya ti romell, ha nach amansa te ti am.
- Kanash te ti am thal cosa se puede ton tbaj tuna pioca nach ton tbaj thal tuna jac nach tezel ton tguja.
- Kanash te ti am ni or ton tbaj tromellalla y si kbajel tuna oc twanaya.

### III. Ilsh tej ktilla ha yaba tzan ton tbanta:

- At toc lena oc tzaj aman teya ka at jun yabla teja ictza jun ujla oc tcu tzibana hama tzel tniya tej y ban nel to twitza cjatza ilsh tej kel baj tniya tkal ntzaj taman ilsh tej ban tuna tkal meramente til romella oc tzaj toon ti am.

- 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.

### 3. Después la consulta.

I. 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.

- Ilsh tej kbelesh tzibana jun uj ton tshi t´amana que ton tcú operarana te titkal jun emergencia o ha jun yabla ya chish ton tkima, ilsh tej gocsha to hospital ton tocsha to tzi maquina o ton toc operaraya.
- Oct jatz in twetz teya ilsh tej kzajl kana teya si taja ton tjatz in ilsh tel kbelesh jun bac te twitz teya to mi tau.
- Ha ma tzaj tman ti doctor teya bish tkiya ton tjatz in twetz teya ilsh tej kbelesh jun tfirma-ya que tkiya.
- Ha ma chiya to juntl hospital hanash ha il tej ton tshi tina tujla ictza tcredenciala de elector o jun tujlaya aj tzaj ton juntl hospital.
- At maj ti doctor chel tcanama jun tconsejama te juntl am te ash te hospital ton tel juntl tshimbasma.
- Oc tshiya to ti am ilsh tej kshel tllecgana tujlaya aj tzaj ton juntl ti am porque aj tuj uj aja tcutsh tbylla tambi-ya tzal tyablaya toc.

### 3. Oc tetza ya to consulta.

I. Nimsana tkal tzaj taman ti doctor teya:

- Ha aya ban baj tromellala aj tzaj taman ti am teya se puede to mas ton tbanisha.
- Mi baj tcguja ban ton ti doctor tcal tanaya tzaj tamama. Mi baj tcguja oc tzaj taman ha tala o tchmila que ton tshiya to jun yaol.
- Ha ña ban nel rome-ya to te tcguja amnsha te ti doctor ama kshel thayon juntl wic tromellala.

II. 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.
- 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.

III. 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.

IV. 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.

II. Mi co tnojsana aj tromellalla tzaj ton ti am ha mi mi banisha:

- Cgocl t cuenta tibailsh tej cocsh tshona tej tkal o tzaj tman ti doctor.
- Tziban cusha tcal ntzaj tman ti shjal teya ha nti nel tniya tej insh jun tucglaya.
- Ha taja co tnojsana aj tromellalla ilsh tej kshel tamana te ti doctor, hansh chiy mas yabla teja, ha at jun tshimbaz tanmaya se puede ton tshi yolana teti doctor.

III. Ilsh teja kshela to tconsultaya aj jtoj oh tzaj taman ti doctor teya:

- Kinsha jté ijla o jtoj pon juntl tconsultaya.
- Tziba cusha jtoj shiya to ti doctor, oc ku tzibana ilsh tej jatum cocgl tkina ton mi cush naj teja.
- Ha ma tzaj tmama teya ke ilsh tej ton tshylla juntl el, shiya ton mi tchiy yabla teja.
- Hansh cush naj te tcguja tjoj kshela juntl el to ti doctor, hanash te ti doctor ha oh shiya to tzi maquina tzan o tzetza.

IV. Hansh tzajs meltza jun el ti yabla teja por eso ilsh tej gocla t cuenta tiba:

- Ha ma tzaj on jun pastilla teya que ña ash ictza tmocsilja hanash teti am aj o tzaj toma teya ha ash mere mere pastilla.
- Leeren jaua tmo'hsilja y tzan ton tbaj tuna.
- Malonsha te tpastillalla aj ictza aa'twitz mi shi tgana to jun cuchar jatum ma baj tbinchana tchylla.
- Mi baj tcambiaraya tjayl ti tromellalla porque se puede ton tul jun igual o jun shjal matil bish baj tgan.
- Ha ma baj juntl romella tuna ilsh tej kshel tamana te ti doctor to min tfallara juntl ti romella.

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

- Evite automedicarse o modificar la dosis sin consultarlo.

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

¡Trabajemos juntos por su salud!

Comunícate a nuestro teléfono  
en Ciudad de México:  
01 (55) 5420 - 7000

O visita en internet [www.gob.mx/conamed](http://www.gob.mx/conamed)

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.

- Mi baj juntl wik romella tuna ilsh tej kshel tkana te ti doctor.

Comision aj ocsh ha doctor

Nho aanana ton te bana

Yolana to jei ktelefono to Mexico to jue, kiaj,  
kab nti wuk nti nti nti  
01 (55) 5420 - 7000

Tocsha to ti computadora y tziban cusha to  
[www.gob.mx/conamed](http://www.gob.mx/conamed)

Aya mas bana to ha ti am. Ha ti doctor kiajma ton mi yabana y ton tbanisha.