

# LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN MEDICA Y BUEN TRATO AL PACIENTE

## Índice.

I. Prólogo.....	iv
II. Objetivo general.....	1
III. Objetivos específicos.....	1
IV. Recomendaciones.....	2
V. Indicadores.....	4
VI. Origen y procedimiento para dar seguimiento a una no conformidad por la atención médica recibida.....	5
VII. Medidas por esta dependencia a los escalones del servicio con el fin de mejorar la atención médica y buen trato al paciente.....	7
VIII. Diversos.....	10
IX. Informes.....	16

## Prólogo

Los programas de mejora de la calidad poseen como uno de sus principios centrales la satisfacción del cliente o usuario. Esta dimensión está referida a la relación existente entre médicos y pacientes, entre administradores y proveedores de servicios de salud y entre el equipo de servicios de salud y la población.

Se sabe que las **buenas relaciones interpersonales** contribuyen en forma efectiva a la eficacia de los servicios que se presten en materia de salud y a lograr una buena relación con los pacientes.

La calidad de esas relaciones produce confianza, credibilidad y es mostrada mediante el respeto, la confidencialidad, la cortesía y la comprensión.

Problemas en el área de la satisfacción del paciente pueden comprometer la calidad general de la atención, su percepción del tiempo que se necesita para efectuar un diagnóstico, ministrar un tratamiento u obtener un resultado está influida por su nivel cultural y la escolaridad, entre otros aspectos; de tal manera que el paciente puede estar satisfecho con el servicio recibido mientras perciba un ambiente grato, agradable y sobre todo cuando se da cuenta que su demanda de atención médica es escuchada.

La salud es un derecho contemplado en el Artículo 4/o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, al precisar que toda persona tiene derecho a la protección de la salud.

La Ley General de Salud establece en su Artículo 2/o. que el derecho a la protección de la salud, tiene las siguientes finalidades:

A. El bienestar físico y mental del hombre para contribuir al ejercicio pleno de sus capacidades.

B. La prolongación y mejoramiento de la calidad de la vida humana.

C. La protección y el acrecentamiento de los valores que coadyuvan a la creación, conservación y disfrute de condiciones de salud que contribuyan al desarrollo social.

D. La extensión de actitudes solidarias y responsables de la población en la preservación, conservación, mejoramiento y restauración de la salud.

E. El disfrute de servicios de salud y de asistencia social que satisfagan eficaz y oportunamente las necesidades de la población.

F. El conocimiento para el adecuado aprovechamiento y utilización de los servicios de salud.

G. El desarrollo de la enseñanza y la investigación científica y tecnológica para la salud.

La Dirección General de Sanidad tiene como misión, proporcionar servicios de salud mediante acciones para optimizar la formación de recursos humanos de excelencia, que generen conocimientos, investigación, tecnología y normas orientadas a la prevención, diagnóstico y tratamiento oportuno de las enfermedades que afecten al personal militar y sus derechohabientes, así como su rehabilitación física, mental y social, proporcionando una atención médica integral y de calidad.

Sin embargo, la calidad no solo depende de los servicios de salud ofrecidos sino de la percepción y expectativas de los pacientes y usuarios, ya que estos perciben cuales son los servicios que le brindan atención médica favorable o desfavorable, aunque ellos tengan ciertos prejuicios en cuanto al estado y el contenido de la comunicación característica del medio militar y con el personal de salud.

**Los lineamientos para la atención médica y buen trato al paciente**, tienen por finalidad mejorar la calidad de la atención médica y garantizar el derecho a la salud que se brinda al personal de las Fuerzas Armadas, sus derechohabientes y a los civiles que solicitan ser atendidos en nuestros escalones del servicio; situación que redundará en disminuir la presentación de no conformidades (quejas) derivadas por un inadecuado servicio en materia de salud.

### **Objetivo general.**

Elevar la calidad de los servicios de salud y llevarla a niveles aceptables en todo el país, que sea claramente percibida por la población militar y sus derechohabientes, cuya finalidad sea crear hábitos en el personal del servicio de sanidad para transformar nuestro sistema de salud y satisfacer las necesidades de nuestra población mediante la búsqueda de la equidad, el respeto y la empatía.

### **Objetivos específicos.**

Para proporcionar un trato digno, de calidad y sin excepción a los pacientes que asisten a las instalaciones del servicio de sanidad, se fijan los siguientes objetivos:

A. Proporcionar a los pacientes una atención médica efectiva, eficiente, ética, segura y profesional.

B. Elevar la satisfacción del personal militar, derechohabiente y público en general cubriendo sus necesidades y en la medida de lo posible, sus expectativas.

C. Que el personal de prestadores de servicios en materia de salud se apegue a los fundamentos legales que rigen su práctica profesional.

D. Fomentar la cultura de la eficiencia, calidad y mejora continua en los hospitales, unidades medica de consulta externa y pelotones de sanidad.

E. Reducir sustancialmente la heterogeneidad en el nivel de calidad de los servicios de salud en todos los escalones del servicio en el país.

F. Proporcionar al paciente información sencilla, verídica y completa respecto al tratamiento que recibe en los escalones del servicio de sanidad.

G. Mejorar la percepción de la población militar y derechohabiente sobre la calidad de los servicios de salud que se proporcionan en el Ejército y la Fuerza Aérea Mexicanos con acciones a efecto de elevar la confianza de la población en su sistema de salud.

H. Incorporar a la población usuaria en la vigilancia de la calidad de los servicios de salud a través de los buzones de sugerencias, quejas, recomendaciones y felicitaciones.

### **Recomendaciones.**

Con el propósito de alcanzar los objetivos anteriormente citados, el personal del servicio deberá basarse en los conocimientos científicos, éticos y legales que regulan la práctica profesional, empleando para facilitar tal aplicación, las siguientes acciones:

A. Atender las quejas o sugerencias expresadas por el usuario o su familia de manera personal.

B. Considerar las circunstancias en que se produce la atención de los pacientes lo que permitirá a las instituciones de salud y a su personal tener una actitud de mayor aceptación.

C. Ofrecer condiciones de accesibilidad, un ambiente cálido y saludable con calidad técnica y humana en favor del usuario.

D. La calidad depende tanto de las expectativas como de la percepción de los usuarios, ya que estos perciben cuales son los servicios que les brindan atención médica más favorable o desfavorable.

E. La experiencia demuestra que al mantener un servicio de alta calidad se aumenta el prestigio, el reconocimiento y la motivación a los trabajadores de la salud.

F. La insatisfacción con la atención, la accesibilidad geográfica, el tiempo de espera para recibir atención, los costos de la atención, condiciones físicas de las instalaciones, abastecimiento de medicamentos y demás insumos, actitud del personal, su experiencia y rotación del mismo son indicadores que contribuyen a la medición de la calidad en la atención médica, por lo que se deben crear mecanismos para contrarrestarlos.

G. El grado de satisfacción del usuario es inversamente proporcional al tiempo de espera por lo que se debe ocupar el mínimo necesario para programar la consulta médica o procedimiento quirúrgicos, así como en la realización de actividades de enfermería mediante la organización y distribución del tiempo.

H. Para ofrecer un trato digno, el personal deberá basarse principalmente en los derechos del paciente que son:

a. Respeto a los derechos humanos y las características individuales de la persona.

b. Proporcionarle información completa, veraz, oportuna y entendible para el paciente o por quien es responsable de él o ella de acuerdo al género.

c. Mostrar interés manifiesto en la persona, en sus mensajes, sensaciones y sentimientos.

d. Dar un trato cortés, gentil y amable.

I. En cuanto a proporcionar atención médica con efectos positivos se recomienda los siguientes preceptos:



a. Que sea efectiva, es decir que logre el resultado o efecto posible, que es la mejoría de la salud.

b. Eficiente: de tal manera que se empleen los recursos de manera óptima con los que se cuente, evitando desperdicios y que el resultado obtenido sea favorable.

c. Ética: aplicarla de acuerdo con los valores socialmente aceptados para la región o zona geográfica, religión o costumbres.

d. Segura: con los menores riesgos posibles en salud, evitando o minimizando los eventos adversos.

### **Indicadores.**

El trato digno y los efectos positivos en la atención médica permitirán desarrollar de manera directa una variación tangible de los siguientes indicadores dentro de la institución:

A. Disminución de los tiempos de espera en la consulta externa y de especialidad, urgencias médicas, programación de cirugías quirúrgicas, estudios de laboratorio y RX, etc., de los Hospitales y Unidades Médicas de Consulta Externa Militares.

B. Incremento en la satisfacción de los pacientes en relación con la información proporcionada por el médico sobre el diagnóstico, tratamiento (médico y/o quirúrgico) de su padecimiento y el pronóstico.

C. Disminución de complicaciones o mala praxis que como consecuencia reduzcan internamientos o días de estancia hospitalarias prolongadas.

D. Encuestas aplicadas cuyos resultados arrojen datos favorables.

E. Eliminación de tiempos perdidos, mejora de la actitud del personal y mayor eficiencia en los procesos vinculados con la atención médica dentro de los escalones del servicio de sanidad.

**Origen y procedimiento para dar seguimiento a una no conformidad por la atención médica recibida.**

A. La Dirección General de Sanidad recibe no conformidades derivadas de la atención médica a través de los siguientes organismos:

a. Militares.

1. DN-1 (S-1)
2. I.C.G.E.F.A.
3. D.G.D.H.
4. Coordinación de Atención Ciudadana de la Secretaría de la Defensa Nacional.
5. Regiones Militares.

b. Instituciones civiles.

1. C.N.D.H.
2. CONAMED.
3. I.N.A.I.
4. Oficina de Atención Ciudadana de la Presidencia de la República.

## 5. El propio usuario.

B. El procedimiento que aplica la Dirección General de Sanidad (Gpo. Cal. y Norm.) para dar seguimiento a una queja es el siguiente:

- a. Se recibe la inconformidad presentada.
- b. Se solicita a la instalación del servicio de sanidad involucrada la siguiente documentación:
  1. Informe pormenorizado en tiempo y forma respecto a la atención médica proporcionada.
  2. Resumen clínico.
  3. Parte del personal involucrado en la atención médica del quejoso.
  4. Cualquier otra información que contribuya a esclarecer el motivo de la queja.
- c. Analiza la inconformidad y la documentación remitida por la instalación del servicio de sanidad involucrada.
- d. Elabora un informe el cual es remitido a la superioridad para su análisis y determinación, recomendando en todo caso el curso que debe dársele a la queja para su solución.

C. Para evaluar la calidad de los escalones del servicio de sanidad subordinados en cada instalación de sanidad existe un buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones el cual es controlado por la Inspección y Contraloría del Ejército y Fuerza Aérea Mexicanos, en el Valle de México y en el interior de la República por los Comandantes de Región Militar.

## **Medidas por esta dependencia a los escalones del servicio con el fin de mejorar la atención médica y buen trato al paciente**

En el Msje. C.E.I. No. CyN-1097 de fecha 29 de Dic. de 2022 girado por esta dependencia a los escalones del servicio con el fin de mejorar la atención médica y buen trato al paciente.

### **A. Trato poco amable.**

1. Implementar talleres sobre trato amable, ética y valores, desarrollo humano, calidad, comunicación, entre otros temas que se consideren pertinentes a impartirse dos veces al mes y dirigido al personal que tenga contacto directo con los pacientes (ver el anexo “a”).

2. Incluir en el Programa Mensual de Adiestramiento pláticas sobre casos relevantes que condicionan quejas o inconformidades en la atención médica y sus consecuencias legales (ver el anexo “a”).

3. Asignar al personal directivo horarios de supervisión a las áreas potencialmente generadoras de quejas, encuestando de manera aleatoria e informal a los pacientes con la finalidad de obtener datos que ayuden a mejorar el servicio.

4. Incrementar las actividades del Comité de Calidad y Seguridad del Paciente para la prevención de quejas.

### **B. Tiempo prolongado de espera.**

1. Actualizar anualmente los Manuales de Procedimientos y Guías Médicas, eliminando trámites administrativos innecesarios.

2. En caso de manejar citas médicas, que el médico se apegue al horario y emplee el tiempo establecido para cada una.

3. Cuando la demanda de atención médica rebase la capacidad del nosocomio, se deberá hacer del conocimiento de los pacientes la situación, solicitando su comprensión, haciendo énfasis en que se prolongará el tiempo de espera.

#### C. Retraso en el suministro de medicamentos.

1. Elaborar en tiempo y forma las actas de incumplimiento que señalan las cláusulas de los contratos adjudicados a las empresas civiles que proporcionan servicios a esta Secretaría de Estado.

2. En caso de urgencia dar al paciente la opción de adquirir sus medicamentos y orientarlos correctamente para que posteriormente solicite el reintegro de los recursos erogados por ese motivo.

3. Indicar a los derechohabientes que cuando el medicamento no les sea proporcionado en la farmacia, informen al personal militar adscrito a la misma de la inexistencia del fármaco prescrito a efecto de dar seguimiento a su requerimiento.

4. Ratificar a los médicos que únicamente deberán recetar los medicamentos contenidos en el Catálogo Institucional.

#### D. Deficiencia de la atención médica.

1. Supervisar que el médico de cumplimiento a las guías y protocolos elaborados para la atención médica.

2. Supervisar que la consulta externa y servicios de diagnóstico inicien sus actividades en las horas establecidas en los horarios de atención.

3. Evaluar y reestructurar los Programas de Educación Médica Continua para todo el personal que se encuentra en contacto directo con los pacientes.

4. En las sesiones clínicas incluir temas de las Normas Oficiales Mexicanas expedidas por la Secretaría de Salud relacionadas con la prestación de servicios médicos de salud.

5. Tomar en consideración que la deficiencia en la atención médica no es sinónimo de la falta de personal, sino de la falta de profesionalismo, calidad, calidez y compromiso con la institución.

6. Incrementar las funciones del Comité Técnico Hospitalario a fin de implementar acciones preventivas y/o correctivas con el fin de mejorar la calidad de la atención médica.

7. Informar con antelación al paciente cualquier cambio en los periodos de vacaciones, servicios o comisiones de su médico tratante a efecto de hacer conciencia entre los usuarios al momento de la reprogramación de su cita médica.

#### E. Falta de información a derechohabientes.

1. Diseñar y distribuir un tríptico que describa paso a paso el proceso a seguir por el paciente desde el arribo a la consulta externa hasta la salida del nosocomio, estimando el tiempo a consumir por paciente en cada área.

2. Incluir en el mismo, información referente a los servicios que presta el nosocomio e indicar el área y autoridad a la cual acudir para recibir orientación e información, así como externar sus quejas y felicitaciones.

### **Diversos.**

El personal militar que labora en los escalones del servicio de sanidad deberá aplicar actitudes corporales que apoyen eficientemente el servicio ofrecido al usuario tales como:

- A. Recibir al paciente con la cabeza erguida.
  - B. Mirarlo directamente a los ojos.
  - C. Escucharlo demostrando atención.
  - D. No interrumpirlo cuando manifiesta su necesidad o queja.
  - E. Asentir demostrando empatía.
  - F. Sonreír si la situación se presta.
  - G. No cruzar los brazos.
  - H. No cerrar los puños.
  - I. No poner los codos en el escritorio.
  - J. Hablarle con respeto, sin tutear a la persona.
  - K. No ingerir alimentos delante del paciente.
- L. Cuando un paciente presenta una inconformidad tome en consideración los siguientes cuatro pasos para tratar a usuarios molestos:
- a. No es nada personal.
  - b. La persona busca desahogarse, otórguele la oportunidad.
  - c. Ofrezca disculpas por el problema.

d. Si la dependencia o usted es la causa de la molestia o enojo, lo primero es disculparse.

e. Mostrar mediante una buena actitud la satisfacción del deber cumplido.

f. Piense que casi siempre se puede satisfacer totalmente a las personas.

g. Que no le impacten las maldiciones.

h. La gente enojada en ocasiones es grosera y se extralimita, ofrezca comprensión. ***Nunca conteste la agresión;*** recuerde no es contra usted, es contra la situación.

i. Recuerde que los usuarios de los servicios médicos tienen **DERECHOS COMO PACIENTES**, siendo estos:

1. Recibir atención médica adecuada.

El paciente tiene derecho a que la atención médica se le otorgue por personal preparado de acuerdo a las necesidades de su estado de salud y a las circunstancias en que se brinda la atención, así como a ser informado cuando requiera referencia a otro médico.

2. Recibir trato digno y respetuoso.

El paciente tiene derecho a que el médico, la enfermera y el personal que le brinden atención médica, se identifiquen y le otorguen un trato digno, con respeto a sus convicciones personales y morales, principalmente las relacionadas con sus condiciones socioculturales, de género, de pudor y a su intimidad, cualquiera que sea el padecimiento que presente, y se haga extensivo a los familiares o acompañantes.

3. Recibir información suficiente, clara, oportuna y veraz.



El paciente, o en su caso el responsable, tienen derecho a que el médico tratante les brinde información completa sobre el diagnóstico, pronóstico y tratamiento; se exprese siempre en forma clara y comprensible; se brinde con oportunidad con el fin de favorecer el conocimiento pleno del estado de salud del paciente y sea siempre veraz, ajustado a la realidad.

4. Decidir libremente sobre su atención.

El paciente o en su caso el responsable, tienen derecho a decidir con libertad, de manera personal y sin ninguna forma de presión, aceptar o rechazar cada procedimiento diagnóstico o terapéutico ofrecido, así como el uso de medidas extraordinarias de supervivencia en pacientes terminales.

5. Otorgar o no su consentimiento válidamente informado.

El paciente, o en su caso el responsable, en los supuestos que así lo señale la normativa, tienen derecho a expresar su consentimiento, siempre por escrito, cuando acepte sujetarse con fines de diagnóstico o terapéuticos a procedimientos que impliquen un riesgo, para lo cual deberá ser informado en forma amplia y completa en qué consisten, de los beneficios que se esperan, así como de las complicaciones o eventos negativos que pudieran presentarse a consecuencia del acto médico, lo anterior incluye las situaciones en las cuales el paciente decida participar en estudios de investigación o en el caso de donación de órganos.

6. Ser tratado con confidencialidad.

El paciente tiene derecho a que toda la información que exprese a su médico sea manejada con estricta confidencialidad y no sea divulgada más que con la autorización expresa de su parte, incluso la que derive de un

estudio de investigación al cual se haya sujetado de manera voluntaria; lo cual no limita la obligación del médico de informar a la autoridad en los casos previstos por la ley.

7. Contar con facilidades para obtener una segunda opinión.

El paciente tiene derecho a recibir por escrito la información necesaria para obtener una segunda opinión sobre el diagnóstico, pronóstico o tratamiento relacionados con su estado de salud.

8. Recibir atención médica en caso de urgencia.

Cuando está en peligro la vida, un órgano o una función, el paciente tiene derecho a recibir atención de urgencia por un médico, en cualquier establecimiento de salud, sea público o privado, con el propósito de estabilizar sus condiciones.

9. Contar con un expediente clínico.

El paciente tiene derecho a que el conjunto de los datos relacionados con la atención médica que reciba sean asentados en forma veraz, clara, precisa, legible y completa en un expediente que deberá cumplir con la normativa aplicable y cuando lo solicite, obtener por escrito un resumen clínico veraz de acuerdo con el fin requerido.

10. Ser atendido cuando se inconforme por la atención médica recibida.

El paciente tiene derecho a ser escuchado y recibir respuesta por la instancia correspondiente cuando se

inconforme por la atención médica recibida de servidores públicos o privados; así mismo tiene derecho a disponer de vías alternas a las judiciales para tratar de resolver un conflicto con el personal de salud.

j. Las personas que se desempeñan en el área de la salud también tienen derechos como a continuación se indican:

1. **Derechos del personal de enfermería.**

i. Ejercer la enfermería con libertad, sin presiones de cualquier naturaleza y en igualdad de condiciones interprofesionales.

ii. Desempeñar sus intervenciones en un entorno que garantice la seguridad e integridad personal y profesional.

iii. Contar con los recursos necesarios que le permitan el óptimo desempeño de sus funciones.

iv. Abstenerse de proporcionar información que sobrepase su competencia profesional y laboral.

v. Recibir trato digno por parte de pacientes y sus familiares, así como del personal relacionado con su trabajo, independientemente del nivel jerárquico.

vi. Tener acceso a diferentes alternativas de desarrollo profesional en igualdad de oportunidades que los demás profesionales de la salud.

vii. Tener acceso a las actividades de gestión, docencia e investigación de acuerdo a sus competencias, en igualdad de oportunidades interprofesionales.

viii. Asociarse libremente para impulsar, fortalecer y salvaguardar sus intereses profesionales.

ix. Acceder a posiciones de toma de decisión de acuerdo a sus competencias, en igualdad de condiciones que otros profesionistas, sin discriminación alguna.

x. Percibir remuneración por los servicios profesionales prestados.

## 2. **Derechos de los y las médicos.**

i. Ejercer la profesión en forma libre y sin presiones de cualquier naturaleza.

ii. Laborar en instalaciones apropiadas y seguras que garanticen su práctica profesional.

iii. Tener a su disposición los recursos que requiere su práctica profesional.

iv. Abstenerse de garantizar resultados en la atención médica.

v. Recibir trato respetuoso por parte de los pacientes y sus familiares, así como del personal relacionado con su trabajo profesional.

vi. Tener acceso a educación médica continua y ser considerado en igualdad de oportunidades para su desarrollo profesional.

vii. Tener acceso a actividades de investigación y docencia en el campo de su profesión.

viii. Asociarse para promover sus intereses profesionales.

ix. Salvaguardar su prestigio profesional.

x. Percibir remuneración por los servicios prestados.