

GUÍA PARA MEJORAR
LA ATENCIÓN SANITARIA

MANUAL DEL Paciente



BUENOS DÍAS,
CUÉNTEME QUE LE PASA
¡TIEMMMMPPO!



Trabajando juntos
por un mundo más sano™

Con la colaboración de:

**Defensor
del Paciente** ...

GUÍA PARA MEJORAR
LA ATENCIÓN SANITARIA

MANUAL DEL
Paciente



*Trabajando juntos
por un mundo más sano™*

ÍNDICE

PRESENTACIÓN | página 4
La relación entre médico y paciente

INTRODUCCIÓN | página 6
Mejore su relación con el personal sanitario
Superando los obstáculos

LA VISITA AL MÉDICO

PARTE PRIMERA **PREPARAR LA VISITA EN CASA** | página 14

- Una visita productiva al médico empieza en casa
- Cinco pasos que pueden ayudarle a sentir un mayor dominio de la situación durante la consulta
- La 'lista de comprobación' del buen paciente

PARTE SEGUNDA **LA CONSULTA EN CINCO ETAPAS** | página 22

- Adentrándose en terreno desconocido
- ¿Qué tipo de paciente es usted? (Y qué puede hacer al respecto)
- Aplicación práctica de la preparación
 - 1ª etapa: Establecimiento de objetivos
 - 2ª etapa: Explicación del problema
 - 3ª etapa: Exploración física
 - 4ª etapa: Participación en el diseño del tratamiento
 - 5ª etapa: Resumen final
- Cómo saber si la consulta ha sido 'provechosa'

PARTE TERCERA **CUMPLIMIENTO Y SEGUIMIENTO DEL TRATAMIENTO PRESCRITO** | página 40

- La vuelta a casa
- Ayudas para uno mismo

PARTE CUARTA **AYUDANDO A OTROS A CUIDAR SU SALUD: CONSEJOS PARA EL CUIDADOR** | página 44

- La importancia del cuidador
- Las 'buenas costumbres' del cuidador

A MODO DE RESUMEN | página 50

PROFESIONALES DE LA SALUD | página 54

PRESENTACIÓN

La relación entre médico y paciente

La salud es un bien precioso. Desde el principio de los tiempos la enfermedad ha acompañado al ser humano y con ello surgió la necesidad de atender su salud. Algunas personas desarrollaron, ya entonces, habilidades especiales para cuidar a sus semejantes; habilidades que andando el tiempo se profesionalizaron y constituyeron las profesiones sanitarias.

LÉALO EN SU PROPIO PROVECHO. NO LE VA A DEJAR INDIFERENTE

Es importante que la relación con esos profesionales: el médico y el personal sanitario que le atienden, sea la mejor posible. Conviene, además, que las dos partes de esa relación se sientan cómodas. Conseguirlo es el propósito de este documento que tiene en su mano.



¿Sabía que...

hay estudios que demuestran que cuanto más involucrados están los pacientes en su propia salud, más cuidado y atención ponen en la relación con los profesionales que les atienden y mayor provecho obtienen de esa relación con su médico, tomando mejores decisiones sobre su tratamiento?

¿Por qué es tan importante la relación entre médico y paciente?

Su capital importancia deriva de los intereses que tiene en juego: por parte del paciente, su salud e incluso su vida. Por parte del profesional el cumplimiento de sus deberes legales y deontológicos. Esta relación puede ayudarnos, además a los pacientes, a tener una vida más saludable. Sin embargo, a veces, la relación puede resultar frustrante, tanto para el médico como para el paciente, ya sea por falta de comunicación o por tener expectativas diferentes, entre otros motivos.

Usted tiene la solución en sus manos

El **Manual del Paciente** puede ayudarle a mejorar su relación con el personal sanitario; tanto si está haciendo frente a una enfermedad como si simplemente va a someterse a un reconocimiento periódico, estos consejos le resultarán útiles. El Manual del paciente le enseñará a aprovechar al máximo cada visita a su centro sanitario.

El **Manual del Paciente** puede enseñarle a participar más activamente en el cuidado de su salud. Consúltelo siempre que usted o alguien de su familia tenga que ir al médico.

INTRODUCCIÓN

Mejore su relación con el personal sanitario. Superando los obstáculos

Utilizamos el Sistema Sanitario por la simple convicción de que lo necesitamos, pero no nos preguntamos si lo hacemos en la forma adecuada y debidamente dirigidos a la obtención del mayor provecho.

No es suficiente, para cuidar la salud, acudir a las citas médicas. Es necesario, además, utilizar los recursos sanitarios de forma adecuada. Este **Manual del Paciente** le ayudará a conseguirlo. **Verá de qué manera se va a sentir identificado con lo que en este documento queremos mostrarle.**

Analice, previamente, cual es su posición personal.
CONTESTE A ESTAS PREGUNTAS PARA SU EVALUACIÓN PROPIA

- ¿Evita hacerse reconocimientos médicos porque le resultan incómodos?
- ¿Hay cosas que no le cuenta a su médico porque le dan vergüenza o se pone nervioso?
- ¿Tiene a veces la impresión de que se le despacha a toda velocidad en su visita al médico?
- ¿Alguna vez se ha acordado, nada más salir del consultorio, de algo importante que olvidó preguntar a su médico?
- ¿Alguna vez le han dispensado una receta y luego no sabía cómo o cuándo tenía que tomar el medicamento?

¿HA RESPONDIDO AFIRMATIVAMENTE AL MENOS A UNA DE ESTAS PREGUNTAS?

Entonces, el **Manual del Paciente** está escrito para usted. Contiene abundante información práctica que puede ayudarle a entender –y superar– los obstáculos más frecuentes que pueden limitar la calidad de la asistencia sanitaria que recibe.

Está, usted, utilizando el Sistema Sanitario, más como un bien de consumo que como el auténtico protector de su verdadero bienestar. Unas veces por falta de comunicación de cualquiera de las partes en el proceso de la relación clínica y otras por no preparar el desarrollo de la misma, usted está perdiendo **oportunidades de salud** y esto no tenemos que decirle la importancia que tiene.

La relación sanitaria obtiene todo su provecho si se prepara debidamente el encuentro y si se planifica la puesta en práctica de las recomendaciones que se reciben en él. No es complicado. Veamos:

OBSTÁCULO A LA VISTA: ¡ESTÉ PREPARADO!

Algunas veces, una consulta con el médico puede parecerse a un viaje al extranjero. De repente, se encuentra en territorio desconocido; hay gente apresurada por todas partes; hablan un idioma que le suena familiar, pero, por alguna razón, le cuesta entenderlo. Antes de acudir a su cita pensaba que dominaba la situación, pero una vez en la aséptica sala de reconocimiento todo es diferente. En resumen, se siente como un forastero en un país desconocido. Se siente perdido y piensa que no está preparado para la situación.

El paciente se encuentra, en su relación con el medio sanitario, en una situación muy especial. Está en un medio desconocido, del que no domina sus elementos y del que, por otra parte, depende para conservar o recuperar sus bienes más preciosos: su salud e incluso su vida. En esta situación la empatía y el entendimiento de ambas partes es un instrumento imprescindible en la relación que mantienen el paciente y los profesionales sanitarios. La comunicación, sin embargo, no siempre es efectiva y pueden darse dificultades, pues cada parte ve sus propios intereses, muchas veces, por delante de los ajenos

Ejemplos de falta de comunicación

«Probando, probando,
un, dos, tres...»

QUEJA DEL PACIENTE	QUEJA DEL MÉDICO
«Mi médico nunca me deja explicarle cómo me siento»	«Ojalá se centrara en el problema médico»
«El médico no puede esperar realmente que siga unas indicaciones tan complicadas»	«Si simplemente hiciera lo que le digo, se sentiría mejor»
«¡Tengo que decirle al médico lo difícil que es aparcar cuando vengo a la consulta!»	«¿Cómo voy a solucionar yo los problemas de aparcamiento? Soy médico, no concejal de urbanismo»
«Mi médico es frío y distante. Hace que me sienta peor»	«Soy su médico, no su amigo. Si me dedicase a consolar a cada paciente, no me iría a casa nunca»
«El médico es agradable, pero siempre siento que hay prisa, como si estuviese en una cinta transportadora»	«Hoy tengo que ver a veinte pacientes, y mi tiempo es limitado»

Hablando de obstáculos

Fíjese en el discurso que manejan ambas partes. Cada uno quiere que se siga su orientación y que se cumplan sus objetivos. No se plantea entender y menos compartir la posición del otro. El motivo es que ambos parten de una situación de tensión en esta relación. El paciente cree que no le entienden y el médico centra la relación más en el aspecto científico – técnico que en el entendimiento con su paciente. En realidad no hay un conflicto de intereses, hay una distancia entre las partes. Falla la comunicación.

¿VE UN OBSTÁCULO EN LA COMUNICACIÓN? ¡TOME UNA VÍA ALTERNATIVA!

Le exponemos una guía práctica de alternativas ante situaciones que no le favorecen. Es un hecho que se pueden producir estas situaciones, pero también lo es que tienen solución. Vea qué sencillo es eludir los **obstáculos que se interponen entre usted y una relación asistencial provechosa:**



OBSTÁCULO PRIMERO

Las limitaciones de tiempo de los médicos

Hoy en día, los médicos tienen que atender a muchos pacientes en poco tiempo, de modo que puede tener que esperar bastante tiempo en la sala de espera y puede sentirse apremiado una vez que está con el médico.

VÍA ALTERNATIVA

Aproveche al máximo el tiempo que pasa con su médico

Es importante que entienda cómo puede sacarle el máximo partido al tiempo que pasa con él o ella. En el capítulo dos del **Manual del Paciente** aprenderá a dominar mejor la situación en la consulta; basta con prepararse un poco antes de salir de casa. **La preparación le ayudará a definir qué quiere contar**, cómo debe de hacerlo y qué cabe esperar de la entrevista médica, en su caso.

OBSTÁCULO SEGUNDO

La barrera del lenguaje

Los profesionales sanitarios han sido formados para utilizar «jerga médica», de modo que a menudo utilizan términos demasiado técnicos al informarle sobre su enfermedad. El problema es que no todos entendemos estos términos (que, además, a veces asustan un poco).

VÍA ALTERNATIVA

Pida que se lo 'traduzcan'

El Manual del paciente le puede ayudar a hacerlo. Pida al personal sanitario, de manera educada pero firme, que utilice un lenguaje claro y sencillo, que pueda entender. Haga entender al profesional que **si la comunicación no es inteligible para usted, legalmente no hay información** y esto le perjudica a usted, por el peligro para su salud, y al profesional por el incumplimiento de sus obligaciones que supone.

OBSTÁCULO TERCERO

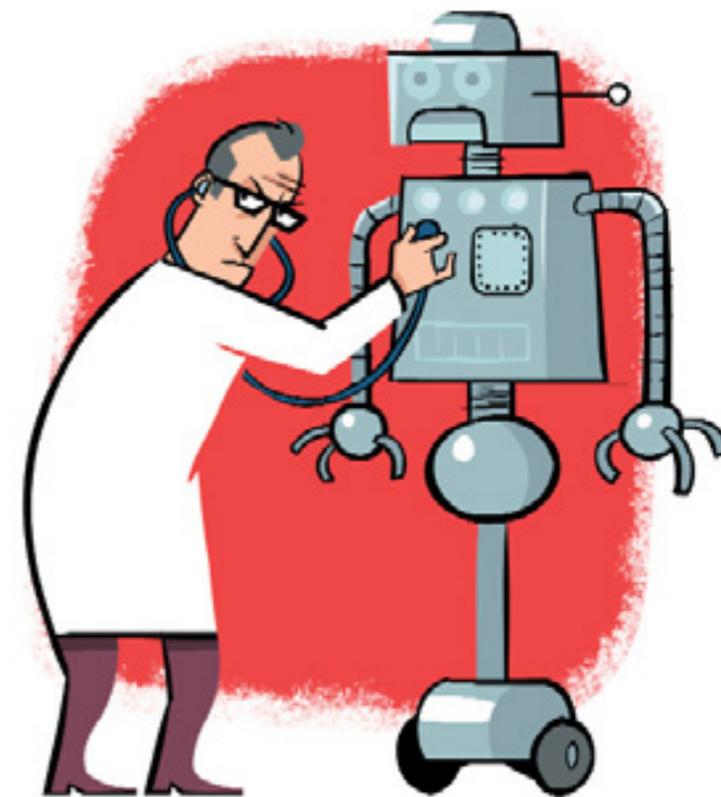
El trato no es 'agradable'

¿Alguna vez ha sentido que el personal sanitario se centraba únicamente en su salud y no atendía a sus sentimientos? Lo cierto es que en la facultad de medicina los médicos aprenden, por lo general, a ver al paciente como un problema que hay que resolver, no como una persona con un problema.

VÍA ALTERNATIVA:

Muéstrele al médico que usted no es un problema, sino una persona

Hoy en día, en muchas facultades de medicina se enseña a los estudiantes que es importante prestar atención a los sentimientos del paciente. Eso está muy bien, desde luego, pero los pacientes deben aprender de todos modos a tratar con un médico que sea algo «reservado». El **Manual del Paciente** le enseñará a mostrarse ante su médico como una persona con sentimientos y emociones, no sólo como un conjunto de síntomas. Es muy importante entender que **el éxito de la relación clínica no sólo reside en una buena diagnosis y una terapia adecuada** (aunque estos extremos tengan gran importancia). Es imprescindible la sintonía entre ambas partes, que origina el conocimiento mutuo y la posterior adherencia del paciente a las prescripciones médicas.



la visita al médico

PARTE PRIMERA

Preparar la visita en casa

Una visita productiva al médico empieza en casa

Otra vez más quizás encuentre dentro de sí mismo, la respuesta a muchas inquietudes que tiene en relación con su salud y el cuidado que solicita de los profesionales para ella.

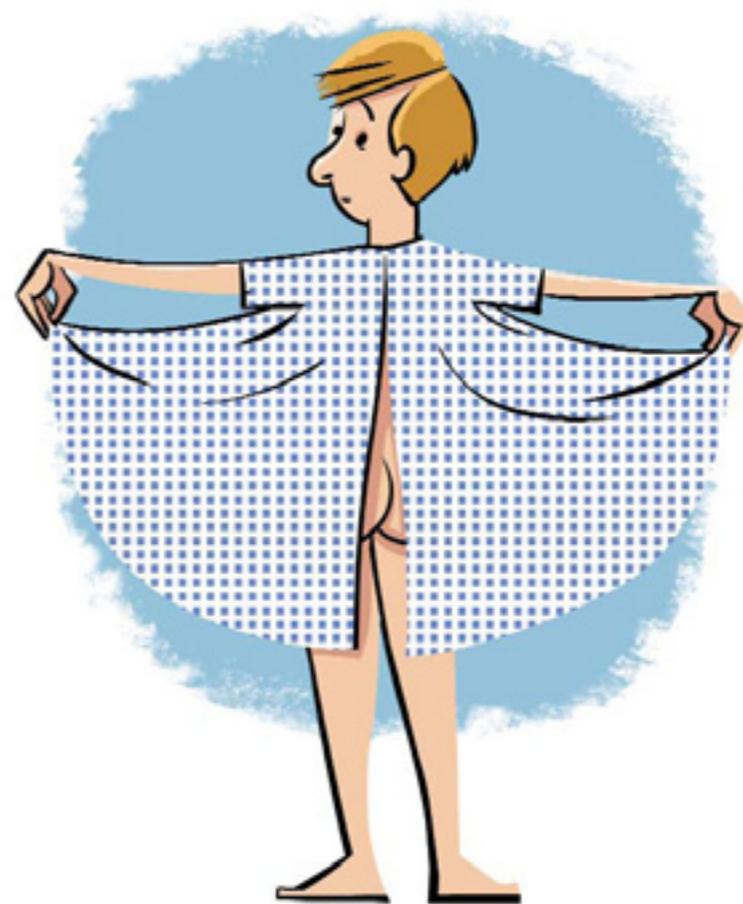
Analice estas cuestiones que le proponemos:

- ¿Tiene la sensación de que su visita al médico termina antes de haber empezado?
- ¿Alguna vez ha salido del consultorio médico sintiéndose algo frustrado porque no tuvo oportunidad de hablar de todo lo que le preocupaba?
- ¿Alguna vez ha salido de la consulta del médico con más preguntas que cuando entró?
- ¿Olvida las indicaciones que le dio su médico antes de llegar a casa?

Son numerosas las personas que responden afirmativamente a alguna de las preguntas anteriores.

Cinco pasos que pueden ayudarle a sentir un mayor dominio de la situación durante la consulta

Muchos médicos tienden a despacharle con prisas: nada más entrar a la consulta empiezan a bombardearle con preguntas. Conoce la sensación, ¿verdad? **Unos sencillos preparativos en casa pueden ayudarle a sacar el máximo partido a su tiempo con el médico.** Es parecido a leer una guía de viaje antes de ir a una ciudad que no conoce: si sabe adónde ir, visitará los mejores lugares.



PRIMER PASO

ANOTE EN UNA LISTA LOS PROBLEMAS DE SALUD QUE LE PREOCUPAN

El primer paso es pensar en la respuesta a esta pregunta: ¿A qué he venido hoy aquí? Tener perfectamente definidas sus inquietudes sanitarias y lo que necesita, por tanto, de quienes atienden su salud, le ayudará de forma muy importante. Es probable que tenga más de un problema de salud o dolor sobre los que quiera hablar, pero debe decidir qué es lo más importante para usted, ya que el médico probablemente no pueda responder a todas sus preguntas en una sola consulta.

¿Sabía que...

a menudo, los médicos basan sus diagnósticos más en aquello que les cuentan los pacientes que en la exploración física?

Tenga pensado lo que va a decir. Actúe con método. Le mostramos cómo hacerlo:

- **Anote sus antecedentes médicos.** «Me llevó una hora anotar mis antecedentes médicos. Ahora los tengo a mano siempre que los necesito. También son útiles para mis hijos cuando van al médico». Alicia P., Málaga
- **Anote sus preocupaciones.** Después, numérelas: asigne un uno a la preocupación más importante, un dos a la siguiente en importancia, etc.
- **Pida hora para otra cita antes de salir del consultorio** (a no ser que haya tenido tiempo de plantear todas sus preocupaciones en una sola consulta).
- **¿Tiene preguntas que necesita que respondan inmediatamente?** Pregunte al médico si puede comunicarse con él o ella por teléfono o correo electrónico, o averigüe si puede ayudarle alguna otra persona del centro de salud. Tenga un bolígrafo a mano.
- **¿Tiene un problema que requiere que el médico le dedique más tiempo?** Dígaselo al personal administrativo. De esta forma, al pedir su cita, podrán asignarle más tiempo.

SEGUNDO PASO

TENGA BIEN PENSADO LO QUE VA A DECIR

Es cierto. Por eso es tan importante que sea capaz de describir sus problemas de salud. Sea claro. ¿Qué pasa si se pone un poco nervioso cuando entra en la consulta del médico? No se preocupe, todos nos sentimos así a veces. Para evitar esos nervios tenga pensado de antemano cómo va a explicar al médico sus síntomas y cómo se encuentra. Para sacarle el máximo partido a la visita, haga lo siguiente:

- **Anote en una lista todos sus síntomas** y asegúrese de llevarla consigo cuando vaya al médico. Al personal sanitario no le parecerá una tontería, sino que agradecerá que se haya tomado el tiempo necesario para venir preparado.
- **Dé detalles:** explique cuándo empezó el problema, dónde le duele y qué siente. Estos datos pueden ser útiles.
- **Describa sus síntomas de una manera personal.** Dígale a su médico si hay algo que mejore o empeore su problema. Por ejemplo:
 - «Parece que la tos empeora cuando paso mucho tiempo al aire libre»
 - «Me duele la muñeca cuando escribo mucho a máquina»
 - «El ardor de estómago me afecta sobre todo por las noches, después de cenar».

Dígale a su médico cómo se ha sentido desde su última consulta. Este conocimiento, por su parte, es muy importante. Infórmele de lo siguiente:

- **Síntomas nuevos, enfermedades recientes,** estancias en el hospital o visitas a urgencias.
- **Cambios en su vida,** como una nueva dieta, un trabajo nuevo o la pérdida de un familiar.
- Si ha logrado seguir las «indicaciones del médico». Por ejemplo: «He caminado todos los días, pero me ha sido difícil seguir la dieta». **Diga la verdad, por su propio beneficio.**

¿Sabía que...

su médico necesita que usted le explique lo que le pasa para poder proporcionarle la mejor atención posible?

TERCER PASO

COMUNIQUE SUS ANTECEDENTES MÉDICOS. SON UN INSTRUMENTO PRECIOSO PARA EL PROFESIONAL

Cuando visite un centro de salud por primera vez, deberá facilitar sus antecedentes médicos personales y familiares, incluida la información siguiente:

- **los antecedentes médicos** familiares, como enfermedades del corazón (cardiopatías) o diabetes
- **sus problemas de salud actuales y pasados**
- **enfermedades infantiles**, como las paperas, el sarampión o la varicela
- **su historial de vacunación** (contra la poliomielitis, el sarampión, la viruela, etc.)
- **alergias a factores ambientales**, como al polvo, al polen, a los mohos o a determinados alimentos
- **alergias a medicamentos**
- **el nombre y número de teléfono de otros médicos** que le estén atendiendo actualmente

Es aconsejable tener todos sus antecedentes médicos personales y familiares en un mismo lugar. Así, podrá actualizar la información siempre que lo necesite de manera rápida y sencilla. Si tiene hijos, la información podrá resultarles útil. Compártala con ellos.

CUARTO PASO

RECOPILE LOS DATOS DE SU TARJETA SANITARIA O SU SEGURO PARTICULAR Y LA INFORMACIÓN ACERCA DE SU HISTORIA CLÍNICA

Seguro Aunque no sea la primera vez que visita a su médico, el personal administrativo probablemente le pedirá su número de la seguridad social o información sobre su seguro (si utiliza un servicio médico privado). Así que no olvide traerse la tarjeta de la seguridad social o del seguro y asegúrese de informar al personal administrativo de cualquier cambio que afecte a su cobertura médica.

Historia Clínica Puede ser preciso que su médico examine las historias clínicas o los resultados analíticos de otros centros de salud en los que le hayan atendido (por ejemplo, si le ha atendido un especialista, como un internista o un cardiólogo.) En tal caso, póngase en contacto con los otros médicos que le estén tratando y pídale que manden copias de sus historias clínicas, radiografías y resultados analíticos al centro donde van a atenderle. Es importante que esta información esté disponible cuando llegue a su cita.

«Y cuando tenía cuatro años, me salió un moratón...»
Esta información puede carecer de toda importancia, o por el contrario, aportar unos datos preciosos al médico para desvelar antecedentes que deben de ser conocidos al tratarle ahora.

QUINTO PASO

HAGA UNA LISTA DE «MEDICAMENTOS Y COMPLEMENTOS MEDICINALES»

Los productos con los que está usted atendiendo su salud, deben de ser conocidos por el médico que le trata. Debe informarle sobre todos los medicamentos y complementos medicinales (vitaminas, minerales, hierbas medicinales) que está tomando. Debería proporcionar la información siguiente:

- **los nombres de los medicamentos de venta con receta** que esté tomando, y su posología (por ejemplo: «Tomo 10 mg. de mi medicamento para la artritis, dos veces al día»)
- **medicamentos de venta sin receta** y la frecuencia con la que los toma
- **vitaminas y productos medicinales** anote cuántas «unidades» está tomando (por ejemplo: «400 mg. de vitamina E»)
- **medicamentos que debería estar tomando**, pero que no toma por cualquier motivo (por ejemplo: «Debería tomar el medicamento para la alergia antes de acostarme, pero me produce insomnio»)
- **cualquier otro asunto o problema**, como los efectos secundarios que pueda experimentar cuando toma sus medicamentos (por ejemplo: dolor de estómago, mareo, etcétera).

Un consejo

Escriba un diario médico personal

«Tengo una libreta para apuntar las preguntas que quiero hacer a mi médico y los nuevos síntomas o cambios en mi enfermedad. Es muy útil tenerlo todo en el mismo sitio»

Regina G., León

La «lista de comprobación» del buen paciente

Tener a mano los elementos necesarios para garantizar una buena atención es contar con la seguridad del provecho de la relación con el médico. Es tan sencillo como reunir una serie de objetos materiales de los que usted dispone. Ni son muchos, ni abultan o pesan demasiado. No acuda a la consulta sin ellos.

Antes de salir de casa, asegúrese de que lleva:

- Bolígrafo y papel para tomar notas
- La información de la seguridad social o de su seguro
- Una lista de las cosas que quiere comentarle al médico, en orden de importancia
- Sus antecedentes médicos
- Una descripción por escrito de sus síntomas
- Una lista de los medicamentos y complementos medicinales que toma
- Radiografías y otros resultados de pruebas



PARTE SEGUNDA

La consulta en cinco etapas

Adentrándose en terreno desconocido

La consulta médica es un proceso aparentemente simple, pero de enorme complejidad. Es un intercambio de información entre ambas partes. El paciente pone al corriente al médico de cual es su situación de salud, régimen de vida, hábitos y costumbres, antecedentes personales y familiares, diagnósticos de sus procesos de enfermedad, tratamientos que sigue (o no sigue)... El profesional, a su vez, dirige, en primer término, las preguntas orientadas a obtener y ordenar esta información y una vez procesada, emite su opinión al paciente acerca de la situación y acciones a llevar a cabo conducentes a mantener o recuperar la salud.

Puede parecerle que sus visitas al médico se pasan en un santiamén: entra y sale. Puede que no perciba una «estructura» visible. Pero no es cierto: en realidad, el personal sanitario distingue las cinco etapas siguientes en la visita de cada paciente:

Vamos, ahora, a mencionarle las cinco etapas que sigue la visita médica. Preste atención a los cinco pasos y el significado de cada uno de ellos. Más adelante se los explicaremos en detalle.

«Buenos días. Siéntese, por favor.»



PRIMERA ETAPA EL ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

En esta etapa usted le explica al personal sanitario a qué ha venido. Debe explicar claramente cuáles son sus problemas de salud, por orden de importancia y lo que espera de la visita: quiero poder volver a mi trabajo, o quiero que no me duela, o quiero que no se me note lo que me pasa etc. Cada persona tiene sus propias motivaciones.

SEGUNDA ETAPA LA EXPLICACIÓN DEL PROBLEMA

Empieza su conversación con el médico. Proporcione al médico detalles personales relevantes sobre usted mismo y sobre sus antecedentes médicos, además de los síntomas actuales. Explique cómo se siente, dónde le duele y cuánto tiempo hace que le duele y si lo atribuye a algo. No escatime explicaciones.

TERCERA ETAPA LA EXPLORACIÓN FÍSICA

En esta etapa, el personal sanitario averigua todo lo que puede sobre su estado físico actual. Con examen visual y táctil comprueba en el cuerpo de usted la evidencia de lo que ha contado en las fases anteriores.

CUARTA ETAPA LA PARTICIPACIÓN EN EL DISEÑO DE SU TRATAMIENTO

En esta etapa usted colabora con el personal sanitario para diseñar el tratamiento que le vaya mejor. Nadie mejor que usted conoce su régimen de vida y sus costumbres.

QUINTA ETAPA EL RESUMEN FINAL

Confirme cuál va a ser su tratamiento y asegúrese de que sabe qué pasos debe dar a continuación. Si tiene alguna duda, pregunte. Es preferible que le sobre alguna pregunta a que se arriesgue a un incumplimiento terapéutico por no tener las cosas claras. El perjuicio es demasiado importante.

**Qué tipo de paciente es usted
(y qué puede hacer al respecto)**

La relación entre médico y paciente puede ser compleja. Después de todo, se trata de nuestra salud, un asunto que probablemente afecte a nuestros sentimientos o nervios en algún momento de nuestras vidas. Por eso, algunas veces nuestra relación con el médico, como pacientes, no saca precisamente lo mejor que llevamos dentro.

Estos son algunos de los «tipos» de paciente que todos llevamos dentro y que salen a relucir de vez en cuando, lo cual es completamente natural. La clave está en reconocer nuestro comportamiento y tomar medidas sencillas para corregirlo.

**Si no se siente
identificado...**

Tal vez ya haya aprendido a ser un «paciente preparado». Enhorabuena.

EL PACIENTE «EMOCIONAL»

El problema: Tiende a llorar o a disgustarse, sobre todo cuando no se siente bien.

La realidad: Las emociones intensas pueden abrumar a cualquiera, incluso al médico. Impiden una percepción objetiva y serena de la situación. Sin esa percepción clara, cualquier decisión puede estar viciada y perjudicarlo.

La solución: Explique que tiende a reaccionar de forma emocional. Concéntrese en los hechos; haga una pausa y respire hondo antes de hablar.

EL PACIENTE «SABELOTODO»

El problema: A veces, piensa que un periódico o un sitio web le pueden proporcionar mejor información que su médico.

La realidad: Aunque es útil, la información de los libros y de Internet trata sobre generalidades. Recuerde que no hay dos casos clínicos idénticos. Usted no arriesgaría sus bienes por unos consejos de bolsa en Internet. Tampoco lo haga con la salud. Es el más importante de sus bienes.

La solución: Pregunte educadamente sobre la información que ha obtenido. Intente no contradecir al personal sanitario.

EL PACIENTE «TÍMIDO»

El problema: Tiene miedo de parecer estúpido si hace una pregunta «tonta».

La realidad: No hay preguntas tontas cuando se trata de su salud. El médico no debe de molestarse por sus preguntas, al contrario percibirá un interés por el tiempo que le dedica a usted y por la labor que desarrolla. Verle motivado a usted le agrada al médico.

La solución: Piense antes lo que va a decir, para evitar el «miedo escénico».

EL «ENFERMO DIVAGANTE»

El problema: Está abrumado por sus problemas de salud y no sabe por dónde empezar.

La realidad: El médico no puede solucionar todos sus problemas en una sola consulta. No basta con contar todo, hay que hacerlo con método, dando al médico la posibilidad de atender y entender.

La solución: Haga una lista de sus problemas, por orden de importancia. Aborde primero los más importantes y pida hora para volver más adelante para atender el resto.

EL PACIENTE QUE CONSIDERA AL MÉDICO «TODOPODEROSO»

El problema: Cree que su médico puede hacer milagros y resolver todos sus problemas.

La realidad: Los médicos son humanos y esta percepción también lo es. El paciente se encuentra desposeído del conocimiento científico del médico y en un medio que le es desconocido y a menudo hostil. Cada persona debe responsabilizarse de su propia salud.

La solución: Colabore con el equipo médico cumpliendo el plan de tratamiento.



Aplicación práctica de la preparación

A medida que avance en este capítulo, será capaz de aplicar lo que ha leído sobre la preparación para su visita al médico en el capítulo uno (Prepárese para la visita al médico).

Analice cuidadosamente las cinco etapas que siguen. Se trata de la aplicación práctica, en el terreno concreto de la visita médica, de aquello que preparó en casa.

PRIMERA ETAPA EL ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

Cuando el médico le pregunta qué tal se encuentra, no lo dice simplemente por entablar conversación. Esta pregunta es su señal de entrada en escena: debe informar a su médico sobre los problemas de salud que escribió en su lista (de la que hablamos al principio del capítulo uno).

- **Dígale a su médico que tiene sus problemas de salud anotados en una lista.** Explíquelo que le gustaría revisarlos por orden de importancia.
- **Dígale que sabe que no se pueden abordar todos los problemas de la lista en una sola consulta.**
- **Explíquelo brevemente cuáles son sus objetivos para la consulta.** Por ejemplo, puede decir: «Me gustaría que me recomendase algunos ejercicios para la espalda, y también necesitaría otra receta del medicamento para la congestión nasal».
- **Hable despacio y con claridad.** No hace falta que sea ingenioso ni que use jerga médica; sólo es necesario que se le entienda: hable con sencillez.
- **Céntrese en su salud** y no pierda el tiempo. Evite quejarse de problemas que el médico no puede solucionar. Si necesita hablar sobre cuestiones relativas a facturas, problemas de aparcamiento, programación de las citas, etc., diríjase al personal administrativo.

RECOMENDACIONES PARA EL PACIENTE

El paciente debe...

- **Ser puntual.** Así se asegurará de que puede estar el tiempo suficiente con el médico.
- **Tener un aspecto limpio y arreglado.** No es un acontecimiento social, pero la primera impresión es importante.
- **Tener toda la información a mano.** Así no perderá tiempo buscándola.
- **Intentar mantener una actitud positiva.** El médico quiere ayudarle a curarse, pero no puede hacerlo solo.
- **Informar a su médico sobre los medicamentos de venta sin receta que está tomando.** No debe olvidar mencionar los remedios «alternativos» como las hierbas, complementos medicinales y medicinas de venta sin receta que toma.
- **Ser abierto y sincero.** Si no ha tomado la medicación, el médico debe saberlo.

El paciente no debe...

- **Hablar mientras el médico le está auscultando.** ¡Déjelo escuchar lo que está pasando ahí dentro!
- **Quejarse a su nuevo médico sobre el anterior.** Su nuevo médico se preguntará qué dice de él a sus espaldas.
- **Contarle a su médico qué hizo la tía de su amiga cuando tuvo los mismos síntomas.** Su médico necesita información sobre USTED y SU salud.
- **Esperar que el médico analice la pila de información que encontró en Internet.** Está bien que le haga una pregunta o dos, pero debe respetar el tiempo del médico. Límitese a las cosas más importantes.
- **Hacer peticiones inapropiadas.** El especialista que le trata el dolor de espalda no tiene por qué darle una receta de antidepresivos. Su médico de cabecera no le va a hacer la citología vaginal anual. No debe esperar que su ginecóloga le diagnostique una amigdalitis.



SEGUNDA ETAPA LA EXPLICACIÓN DEL PROBLEMA

Los profesionales sanitarios necesitan saber:

- **QUÉ** le ocurre,
- **DÓNDE** le duele, y
- **CUÁNTO TIEMPO HACE** que le duele.

INFORME SOBRE SUS ANTECEDENTES MÉDICOS

- **¿Es esta su primera visita a un centro sanitario nuevo?** Entonces, la segunda etapa empezará con preguntas sobre sus antecedentes médicos.
- **El médico debe entender cuáles son sus problemas actuales y su relación con su estado de salud general** y el de su familia. Por ejemplo, si ha estado tosiendo mucho y respira con dificultad, al médico le ayudaría saber que su madre tiene asma.
- **¿Necesita ayuda para recopilar sus antecedentes médicos?** Consulte las recomendaciones anteriores.

INFORME SOBRE LOS PROBLEMAS DE SALUD QUE LE PREOCUPAN

- **¿Visita a un médico por primera vez?** Entonces, esta segunda etapa empezará con información pormenorizada sobre los problemas de salud que mencionó en la primera etapa.
- **Proporcione información que ayude al médico a establecer el diagnóstico adecuado** y a indicarle el tratamiento correcto.
- **Proporcione al médico la información que necesita para ayudarle.** Si tiene problemas de lumbago y en su trabajo tiene que levantar mucho peso, dígaselo. O, si piensa que tiene los primeros síntomas de una gripe y tiene compañeros de trabajo que han tenido síntomas parecidos a los suyos, debería decírselo.
- **Intente no divagar. No dé detalles innecesarios.** La médica no necesita saber que su amigo José también tiene problemas de espalda: céntrese en lo que interesa.
- **Esta es su oportunidad para informar a su médico sobre su estilo de vida.** Usted es algo más que una lista de síntomas; así que preséntese como la persona única que es. Proporcione información relevante sobre sus costumbres, aficiones e intereses que puedan afectar a su salud.

INFORME SOBRE SU EVOLUCIÓN

- **¿Se trata de una visita de seguimiento?** Si es así, en esta segunda etapa también debería informar al personal sanitario sobre su evolución desde la última consulta.
- **Desde su última visita al médico...**
 - ¿Su salud ha mejorado o ha empeorado?
 - ¿Tiene algún síntoma nuevo?
 - ¿Ha sufrido efectos secundarios asociados a la medicación? En tal caso, explique cuáles. Sea conciso.
 - ¿Ha sido capaz de seguir las indicaciones del médico? Si no es así, ¿por qué no?
 - ¿Ha hecho algún cambio importante en su alimentación? ¿O en el ejercicio físico que realiza?
 - ¿Ha habido cambios importantes en su vida que hayan aumentado su nivel de estrés? Por ejemplo, ¿ha fallecido o enfermado gravemente algún familiar? ¿Ha cambiado de trabajo? ¿Tiene problemas de tipo sentimental o ha cambiado de pareja? ¿Se ha mudado de casa?
 - ¿Ha habido alguna novedad en sus antecedentes médicos familiares? Por ejemplo, un diagnóstico de cáncer, diabetes, cardiopatía o colesterol elevado.

¿POR QUÉ ES TAN IMPORTANTE QUE SEA ABIERTO Y SINCERO CON SU MÉDICO?

Básicamente, porque la información equivocada o imprecisa puede llevar a un diagnóstico o a un tratamiento equivocado o impreciso, lo que no es nada deseable.

He aquí un ejemplo: Su médico le receta un medicamento y a veces olvida tomarlo, o no lo toma nunca. Siente vergüenza porque no ha seguido las indicaciones, así que no dice nada y deja que el médico piense que lo ha estado tomando. Pero su salud no ha mejorado, así que el médico pensará que no está respondiendo al medicamento y no tendrá más remedio que:

- recetarle algo más fuerte,
- pedir más pruebas, o
- programar más intervenciones

Recuerde...

El personal sanitario no puede proporcionarle la ayuda que necesita si no tiene la información correcta.

TERCERA ETAPA: LA EXPLORACIÓN FÍSICA

En la tercera etapa **es importante que sepa cuál es su papel y cuáles son sus derechos** como paciente. Comprender sus derechos puede ayudarle a sentirse más cómodo y relajado durante la exploración física.

Si no se siente cómodo, dígalos. Las exploraciones físicas ponen un poco tenso a todo el mundo, pero hay formas de hacer que resulten menos incómodas. Tiene derecho a saber en qué va a consistir la exploración física.

PUEDE HACER PREGUNTAS COMO:

- ¿Qué va a hacer?
- ¿Cómo va a hacerlo?
- ¿Por qué está haciendo eso?
- ¿Cuál es el objeto de la exploración?
- ¿Va a haber alguien más presente en la exploración?
¿Quién y por qué?

Si está asustado o se siente incómodo por algo, puede decírselo a la persona que va a hacer la exploración. Es posible que el personal sanitario pueda obtener la información que necesita de otra manera.

Recuerde...

1. Mientras le están haciendo la exploración:

si quiere saber qué está pasando durante el reconocimiento, dígaselo al médico. Puede haber momentos en que la persona que le está explorando necesite concentrarse, así que no se ofenda si no puede hablar con usted inmediatamente.

2. Cuando ha terminado la exploración:

puede preguntarle al médico qué ha encontrado (o qué no ha encontrado). Se trata de su cuerpo y de su salud.



CUARTA ETAPA: LA PARTICIPACIÓN EN EL DISEÑO DE SU TRATAMIENTO

Una vez que el médico ha reunido información sobre su salud, la consulta pasa a la cuarta etapa. **En esta etapa usted y su médico diseñarán conjuntamente su tratamiento.** No lo olvide: forman un equipo.

El tratamiento puede abarcar diversos aspectos:

- **Medicación.** Podría recibir un diagnóstico e irse con una receta. Rápido y sencillo.
- **Cambios en su estilo de vida.** Tras hacer un diagnóstico, su médico puede sugerirle cambios en su estilo de vida. Éstos podrán ser grandes o pequeños. Puede que tenga que variar su alimentación, o tener que hacer más o menos ejercicio. Su médico también puede aconsejarle que deje de fumar o que reduzca el consumo de alcohol.

- **Pruebas.** Puede que el médico tenga que hacer o programar algunas pruebas, como una radiografía, una resonancia, una ecografía, un TAC, un análisis de sangre, etc. Según los resultados de las pruebas, el médico podrá pedirle que vuelva más adelante para una consulta de seguimiento. Asegúrese de comprobarlo.
- **Derivación.** Su médico podría enviarle a un especialista, como un cardiólogo o un internista.

CÓMO ENFRENTARSE A UN DIAGNÓSTICO

Gran parte de la ansiedad que nos produce ir al médico se debe, probablemente, al **miedo a que nos den «malas noticias»**. Nadie quiere que le digan que puede estar enfermo o simplemente que tiene que hacer cambios importantes en su estilo de vida. Esta situación de comunicar un diagnóstico o un pronóstico fatal, es una de las más comprometidas en la práctica asistencial. Para el paciente por los lógicos miedos que le embargan y para el profesional porque su trabajo está orientado a obtener buenos resultados y procurar buenas noticias. Las malas no le gustan y, además, entiende que perjudican, más que ayudan, a su paciente.

CÓMO ENFRENTARSE A NOTICIAS QUE NO SON BUENAS

- **Haga una pausa.** Respire hondo e intente mantener la calma.
- **Céntrese en los hechos.** Intente evitar imaginarse, precipitadamente, el peor supuesto posible. El que su médico no sepa en seguida por qué tiene dolores de cabeza no significa que tenga un tumor cerebral.
- **Colabore con su médico para idear un «plan».** Pregúntele qué puede hacer ahora y qué podrá hacer más adelante. Divida el plan de tratamiento en pequeños pasos.
- **No tema pedir que le «traduzcan» la jerga médica.** Si es educado, el médico no se sentirá ofendido. Utilice expresiones del tipo: «Perdone, pero no estoy seguro de qué significa eso. ¿Me lo puede explicar de otra manera?»
- **Pregunte cualquier cosa que no entienda.** La información puede ayudarle. Recuerde que usted es el responsable de su salud y que tiene derecho a saber qué le pasa.

EL ARTE DE HACER BUENAS PREGUNTAS

La habilidad de hacer buenas preguntas resulta muy útil. Le ayudará a obtener la información que necesita de un profesional de la salud que dispone de poco tiempo. En general, evite hacer preguntas que puedan responderse con un escueto «sí» o «no». Intente hacer preguntas de «respuesta abierta». Empiece las frases con palabras o expresiones como: **¿Por qué? ¿Cuándo? ¿Cómo? ¿Qué opina usted sobre...? ¿Me puede decir algo más sobre...?**

Por ejemplo:

En vez de decir: ¿Tendré que tomar este medicamento durante mucho tiempo?

Pruebe a decir: ¿Puede decirme aproximadamente cuánto tiempo tendré que estar tomando este medicamento y por qué?

O bien:

En vez de decir: ¿El sobrepeso aumenta la probabilidad de que sufra diabetes?

Pruebe a decir: ¿Me puede explicar qué relación tiene el sobrepeso con la diabetes?

PARTICIPE EN EL DISEÑO DE SU TRATAMIENTO

¿Qué significa «participar en el diseño» de su tratamiento? Buena pregunta. Básicamente, se trata de pedirle al médico que le explique **cómo contribuirán sus indicaciones a lograr sus objetivos y solucionar sus problemas de salud.** Y luego, dialogar con él para diseñar un plan de tratamiento que les parezca bien a ambos y que usted realmente pueda seguir.

Es mucho más probable que usted siga las indicaciones del médico si entiende por qué debe dejar de comer dulces, o dejar de fumar, o tomar medicamentos.

- No salga de la consulta sin saber **QUÉ** es lo que tiene que hacer, **POR QUÉ** tiene que hacerlo y **CÓMO** le van a ayudar estas acciones a mejorar.
- Si hay alguna parte del tratamiento que no va a poder cumplir, dígaselo a su médico. **Sea sincero: le beneficiará.**
- Si no puede hacer exactamente lo que el médico quiere que haga, **intente encontrar una solución** que les parezca bien a los dos.

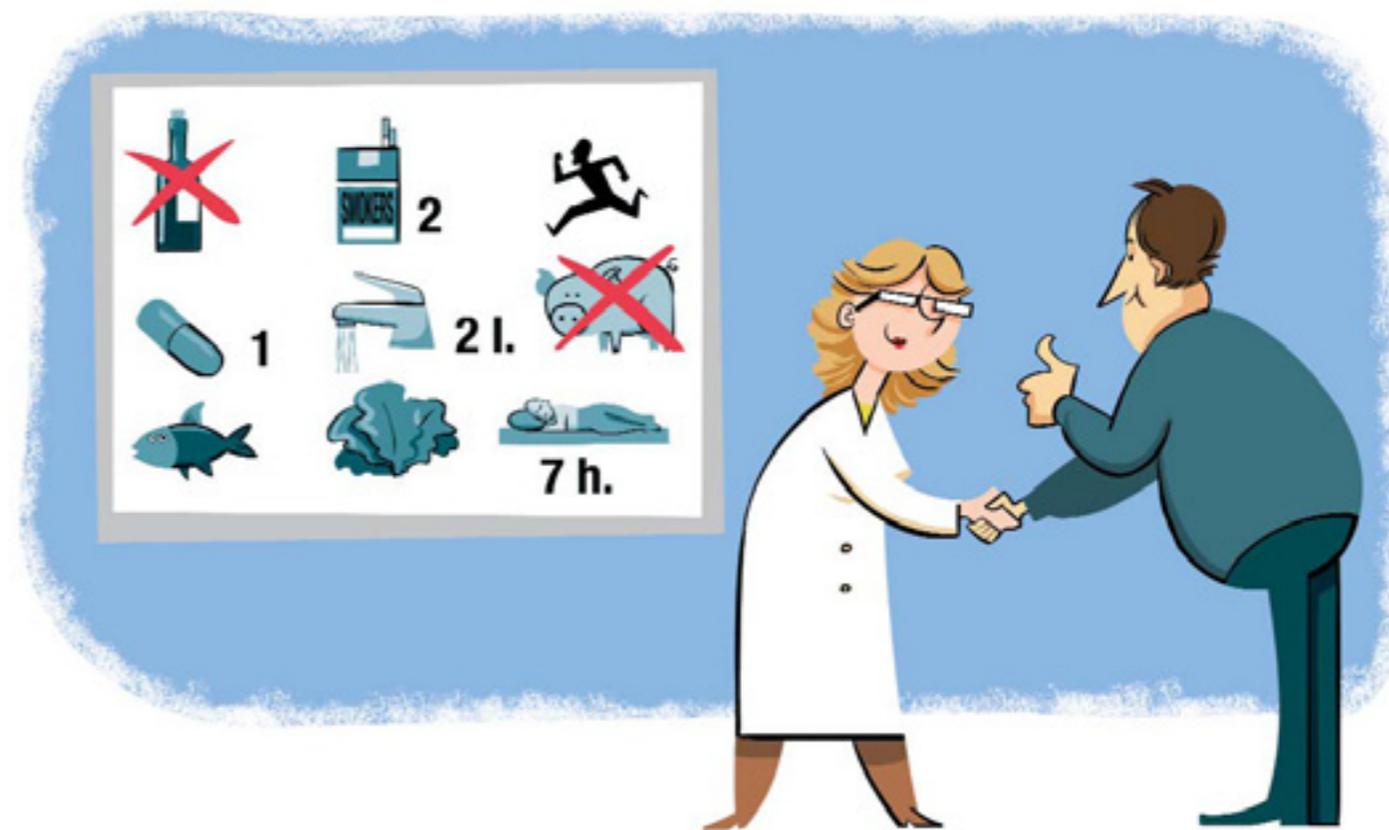
La clave está en dialogar con su médico para encontrar un plan de tratamiento que encaje con su estilo de vida y, desde luego, que también le ayude a mejorar. **Debe decirle francamente a su médico lo que puede y lo que no puede hacer.**

Por ejemplo:

- **¿No puede renunciar por completo a los dulces?** Dígale al médico lo difícil que le resulta y pregúntele si tiene alguna sugerencia que haya funcionado con otros pacientes.
- **¿Está demasiado ocupado para ir a fisioterapia?** Intente explicarle que tiene una agenda muy ajetreada y analice si hay otras opciones.
- **¿No puede dejar de fumar «de repente»?** Sea franco y exponga sus miedos y preocupaciones.
- **¿No va a poder acordarse de tomar ese medicamento cuatro veces al día?** Dígaselo a su médico y trate de ponerse de acuerdo en un tratamiento que pueda seguir más fácilmente.

Por último...

Pida más información Averigüe si su médico puede ponerle en contacto con otros profesionales sanitarios que puedan ofrecerle ayuda complementaria. Por ejemplo, puede pedir un volante para pedir consejo a un especialista, como un dietista, una enfermera o un fisioterapeuta. O trate de encontrar información en Internet.



QUINTA ETAPA: EL RESUMEN FINAL

En algunos sentidos, la parte más importante de la consulta son los últimos minutos que usted pasa con su médico. **Antes de abandonar el centro de salud, tiene que asegurarse de que usted y su médico están «en sintonía».** Debe asegurarse de que entiende el diagnóstico y las indicaciones de su médico para el tratamiento. Hay dos cosas a las que deberá prestar atención:

1. LOS OBJETIVOS

Asegúrese de que los objetivos que estableció en la primera etapa se han cumplido. ¿El médico abordó sus preocupaciones? ¿Entiende qué debe hacer para solucionar su problema? ¿Tiene idea de cuánto tiempo durará el tratamiento? Si no pudieron abordar todos los problemas de salud de su lista, ¿decidieron usted y su médico cuándo debe volver?

2. LAS INDICACIONES DEL MÉDICO

Resuma lo que el médico le ha dicho y asegúrese de que sabe exactamente qué tratamiento se ha comprometido a cumplir (y por qué). Está bien que le repita las indicaciones al médico: no es una tontería, sino una forma muy buena de asegurarse de que ambos están de acuerdo.

ES MUCHO MÁS FÁCIL RESUMIR LAS COSAS SI LAS DIVIDE EN CATEGORÍAS:

- **Cambios en su estilo de vida**
¿Le han pedido que haga cambios en su alimentación? ¿Debe empezar a hacer más ejercicio? ¿Debe hacer un tipo de ejercicio diferente? ¿Su médico quiere que deje de fumar? ¿Debe reducir su sobrecarga emocional?
- **Tratamientos**
¿Sabe qué medicamentos tiene que tomar y qué recetas va a necesitar? ¿Sabe para qué tomará los medicamentos? ¿Sabe durante cuánto tiempo tendrá que tomarlos? ¿Y cuándo los tiene que tomar?
- **Cosas que debe de hacer**
¿Debe concertar citas con otros médicos? ¿Ha solicitado su médico alguna prueba o intervención? ¿Sabe exactamente dónde y cuándo debe hacerse esas pruebas o intervenciones?
- **Revisión**
¿Sabe cuándo quiere su médico que vuelva para una revisión? Si le surge alguna duda al salir del centro de salud, ¿sabe con quién tiene que hablar y cuándo puede llamar? Si sus síntomas cambian o empeora, ¿sabe qué debe hacer?

Cómo saber si la consulta ha sido «provechosa»

Después de su próxima visita al médico, hágase las siguientes preguntas. Una respuesta afirmativa indicará que su relación, como paciente, con su médico está mejorando.

- ¿Se han abordado los problemas de salud que le preocupan?
- ¿Entiende sus síntomas?
- ¿Sabe para qué está tomando los medicamentos que le han recetado?
- ¿Sabe cómo y cuándo tiene que tomar los medicamentos?
- ¿Sabe cuándo debería volver al médico?
- ¿Sabe qué debe esperar que suceda hasta la próxima visita al médico?

Por último...

Antes de salir, pregúntele al médico su opinión sobre la consulta que acaba de terminar.

Pregúntele si cree que usted expresó sus necesidades y problemas de manera que le permitiera conocer la situación de salud en la que usted se encuentra y respecto de todo lo cual el médico haya podido responder eficazmente.

PARTE TERCERA

Cumplimiento y seguimiento del tratamiento prescrito

La vuelta a casa

Ha concluido la visita médica. Pero no olvide que esta relación no es un fin en sí misma. Es el presupuesto de un régimen posterior, en el que el paciente frente a sí mismo toma su decisión de seguir adecuadamente las orientaciones recibidas, comprueba cómo le afectan y elabora su respuesta para la próxima visita al médico.

Ahora es el momento de actuar

La visita al médico ha terminado y está de vuelta en casa. Felicítese por haber sido un paciente preparado, pero no se duerma en los laureles. En muchos sentidos, el esfuerzo por cuidar de su salud no ha hecho más que empezar.

La salud es lo primero

Puede que al llegar a casa se sienta tentado de dejar a un lado las notas de su visita al médico, pero intente evitar la tentación y manténgalas a la vista. Es importante que siga el tratamiento que ha acordado con su médico, y es más fácil actuar mientras la consulta está todavía fresca en su memoria.

TODOS LLEVAMOS UNA VIDA AJETREADA, PERO **CUIDAR DE NUESTRA SALUD DEBERÍA SER SIEMPRE LO PRIMERO EN NUESTRA LISTA DE PRIORIDADES, NO LO ÚLTIMO.**

- **Compre los medicamentos que le han recetado**
Muchos medicamentos tardan un par de semanas en empezar a surtir efecto, así que lo más sensato es comprarlos lo antes posible. Existe, incluso el peligro de “traspapelar” las recetas. No lo deje para más tarde.
- **Pida cita con los especialistas**
Puede tardar en conseguir una cita con un especialista, así que cuanto antes llame, antes conseguirá más información sobre el problema de salud que le preocupa. No lo deje para mañana.
- **Programa las pruebas o intervenciones**
¿Solicitó su médico que le hagan una prueba o intervención? Entonces es que necesita los resultados para hacer un diagnóstico completo. ¿Por qué esperar? Intente concertar la prueba o intervención que su médico le ha pedido ahora mismo. Usted y su médico deben tener toda la información sobre su salud.

¿Sabía que...

algunos expertos piensan que se tarda, más o menos, **21 días en adquirir una buena costumbre? ¡tanto como en dejar una mala!**

CAMBIOS EN NUESTRA MANERA DE VIVIR LA VIDA

Cambiar un hábito, como comer en exceso, o dejar un vicio, como fumar, puede suponer un gran desafío; pero a veces esta es la única manera de mejorar nuestra salud a largo plazo. Es muy importante que tenga paciencia consigo mismo. Modifique su estilo de vida despacio, poco a poco. Establezca objetivos modestos y dese una recompensa cuando los cumpla. Luego, propóngase alcanzar objetivos nuevos.

Algunas ayudas para uno mismo

El método del «amigo»: un cambio para mejor

Una manera realmente buena de conseguir apoyo es pedirle a un amigo que le ayude, alguien en quien confíe. Simplemente contarle a otra persona cuáles son sus objetivos puede ayudarle mucho a permanecer centrado. Es un gran comienzo.

Usted ayuda a su amigo, y su amigo le ayuda a usted

Si a su amigo le gustaría también hacer algún cambio en su estilo de vida, pueden marcarse objetivos juntos y apoyarse mutuamente hasta lograrlos. También pueden «celebrarlo» juntos cuando alcancen un objetivo. A todo el mundo le viene bien que le ayuden.

Premie sus logros

Intente celebrarlos con algo positivo: por ejemplo, si está intentando perder peso, no se premie con comida: vaya una noche al cine o compre entradas para un concierto. Y no baje el ritmo de ejercicio porque consiguió andar todos los días durante un mes: prémiese con una excursión al campo o un paseo por la playa.

Póngase una nota junto al cepillo de dientes

«Cuando quiero recordarme algo a mí misma, pongo una nota junto al cepillo de dientes, porque nunca olvido cepillarme los dientes. Puede parecer extraño ver una notita en el armario del baño, pero a mí me funciona»

Margarita M., Barcelona

Guarde sus recompensas en una «hucha»

«Tuve que reducir la cantidad de café que tomaba. Mi médico me dijo que podía tomar una taza por la mañana, pero que tenía que renunciar a las otras cuatro tazas diarias. Decidí poner el dinero que gastaba antes en la cafetería en una hucha. Al cabo de un mes, reuní suficiente dinero para permitirme un masaje en un balneario»

Fernando C., Murcia



PARTE CUARTA

Ayudando a otros a cuidar su salud. Consejos para el cuidador

La importancia del cuidador

Algunas veces, para mejorar la salud no basta con la ayuda de los profesionales sanitarios. En algunos casos, es necesario contar con la ayuda de un cuidador, especialmente cuando se trata del cuidado de niños o ancianos.

Los niños pequeños necesitan ayuda para entender las cosas, como qué les va a suceder cuando vayan al médico. También necesitan que se les transmita confianza una vez que están allí.

Los pacientes mayores pueden necesitar apoyo moral, o incluso otro par de oídos durante la consulta con el personal sanitario. Necesitan a alguien que les preste la ayuda necesaria, tanto emocional como práctica.

No importa cuál sea su situación; **en algún momento de su vida podrá tener que hacer de cuidador** de un niño o de un familiar de edad avanzada. Por si se da el caso, debería aprender ciertas técnicas sencillas que le ayudarán a usted y a su ser querido durante la asistencia sanitaria.

LA AYUDA ES CLAVE

A veces, el papel de cuidador puede ser difícil, pero la idea básica es muy sencilla: **su función es ayudar a la persona a la que representa.** Deberá asegurarse de que esa persona aprovecha al máximo el tiempo que pasa con el médico. Usted está de su lado.

¿Sabía que...

en aproximadamente uno de cada cuatro hogares vive una persona dependiente?

Sin la ayuda de estos cuidadores familiares mucha gente mayor inválida se vería obligada a ingresar en residencias. Estos cuidadores tienen un “retrato robot”. Se trata mayoritariamente de mujeres y normalmente emparentadas con el enfermo sometido a cuidados. Es la hija, hermana, madre e incluso esposa. Es frecuente que vayan intensificando su dedicación, a medida que aumenta la dependencia del enfermo y acaben en “dedicación exclusiva” de cuidadoras.

Unos consejos

Compre un «equipo médico de juguete»

«Tuve que llevar a mi hijo al médico porque tenía un problema de oídos. Compré un equipo médico de juguete y estuvimos jugando juntos con él. Usando los utensilios del equipo, enseñé a mi hijo cómo iba a ser la exploración física para que no se asustase cuando estuviera frente al médico de verdad»

Juan Antonio P., Madrid

Los cuidadores están ahí para ayudar

Como cuidador, su trabajo es asegurarse de que «su» paciente:

- **Hace** las preguntas pertinentes,
- **Recibe** respuestas apropiadas,
- **entiende** lo que el médico le dice, y
- **sabe cómo** seguir sus indicaciones.

Básicamente, usted está «enseñando» a otra persona a ser un «paciente preparado»

- **Ayude** al paciente a participar activamente en el cuidado de su propia salud.
- **Promueva** una relación positiva entre el médico y el paciente.
- **Aplique** las técnicas descritas en los tres primeros capítulos del Manual del paciente.



Unos consejos

Acuerden una «señal»

«Siempre acompaño a mi madre a la consulta con el médico. Si ella piensa que estoy acaparando la conversación me lo “señala” abriendo el bolso y sacando su pañuelo rosa. Por otro lado, si yo pienso que ella no está participando lo suficiente, dejo caer el boli al suelo a propósito y me agacho a recogerlo»

Elena C., Tenerife

Cosas que debe recordar el «cuidador preparado»

- **Uno o dos días antes de la cita, asegúrese de que no se olvida de ninguna de las cosas que el paciente necesitará para la consulta.** Una lista le puede resultar útil. Recuérdele que lleve la lista de los medicamentos que toma, con sus dosis, su tarjeta del seguro privado o de la seguridad social y cualquier otro documento que pueda necesitar. Consulte la lista completa en las páginas 14 y 15.
- **Si el paciente necesita gafas, un audífono, etc., asegúrese de que se acuerda de llevarlos** a la consulta.
- **Si el paciente es un niño, lleve algo para que se entretenga,** como un libro o un juguete.

Cómo escuchar activamente

- Trate de **escuchar tanto al personal sanitario como al paciente.** Debe ayudar a reconocer asuntos que requieren una aclaración.
- Si le parece que el paciente no ha quedado satisfecho con la respuesta a una pregunta, **intente que el médico la repita con otras palabras.** Diga, por ejemplo: Perdone, doctor, ¿para qué dice que se necesita este análisis de sangre?

Las «buenas costumbres» del cuidador

El papel de cuidador puede requerir mucha paciencia y mucho tacto. Estos consejos pueden ayudarle a evitar momentos incómodos durante una consulta.

- **Deje que el paciente hable por sí mismo siempre que sea posible.** Es más probable que una persona coopere en el tratamiento si ha intervenido activamente en su diseño.
- **Esté siempre dispuesto a abandonar la sala si se lo piden.** Puede ser necesario para mantener la intimidad del paciente; además, puede ser que el médico quiera establecer un vínculo más directo con el paciente.
- **Evite la tentación de «ponerse de parte» de uno o de otro.** No se ponga del lado del médico, ni defienda al paciente si el médico propone un tratamiento que no quiere cumplir.
- **No interrumpa al paciente cuando esté hablando.** Es muy importante que el paciente (también si es un niño) tenga «voz» en la consulta.
- **No revele información que el paciente preferiría no revelar.** Eso debilitaría la confianza entre usted y la persona a la que cuida.
- **No hable nunca sobre sus propios problemas de salud.** Recuerde siempre que en la consulta debe hablarse de la salud del paciente, no de la suya.

Consejos para el cuidador

El cuidador o cuidadora debe encontrar un equilibrio delicado:

debe ayudar al paciente a comunicarse, pero no debe reemplazarlo en la consulta

Los consejos siguientes le ayudarán a hacerlo bien.

- **No se limite a repetir los términos o indicaciones confusas: aclárelas.** «Dolor epigástrico » quiere decir «dolor en la boca del estómago». «Glucemia» quiere decir «contenido de azúcar en la sangre».
- **No interrumpa, pero esté atenta a las posibles confusiones.** Si piensa que hay un malentendido entre médica y paciente, dígalo.
- **Si el paciente olvida algo, señáleselo, pero intente hacerlo con tacto.** Por ejemplo: «Papá, ¿recuerdas lo que me contaste sobre...?», o bien: «Tía Juana, me pediste que te recordara que...».
- **Haga preguntas encaminadas a animar al paciente a participar en el diseño de su tratamiento.** Por ejemplo: «¿Qué te parece esto? ¿Qué te parece ese tratamiento? ¿Crees que podrás seguir esas indicaciones?»

A MODO DE RESUMEN

Su salud es un asunto del máximo interés para usted y, precisamente, usted mismo es el principal agente en ese cuidado. Necesita, sin embargo, **conectar su atención con los profesionales sanitarios** que le atienden. Sólo en esa forma obtiene el provecho debido.

SU RELACIÓN CON LOS PROFESIONALES SANITARIOS

El provecho de este vínculo sólo se obtiene con la práctica de la **escucha mutua y la conexión de intereses** de ambas partes. Empatía y atención mutua son imprescindibles. Establecer esta conexión positiva precisa que ambas partes dejen a un lado sus prejuicios e incluso percepciones negativas. Una **predisposición positiva** es el presupuesto necesario.

OBSTÁCULOS Y SOLUCIONES

- **La limitación de tiempo del profesional sanitario** para atenderle a usted. La SOLUCIÓN es que usted prepare debidamente la entrevista.
- **La barrera del lenguaje técnico** que emplean los profesionales de la salud. La SOLUCIÓN es que usted solicite cuantas aclaraciones necesite.
- **El trato distante** que usted, algunas veces, percibe del profesional. La SOLUCIÓN es que usted le haga ver que es una persona, no un problema.

PREPARANDO LA VISITA MÉDICA

- **Anote los problemas de su salud** que le preocupan.
- **Decida qué va a decir y estructure su discurso** con el profesional sanitario.
- Informe acerca de sus **antecedentes médicos.**
- **Lleve sus acreditaciones sanitarias:** tarjeta, identificación etc.
- Informe acerca de la **medicación que toma y tratamiento que sigue.**

EL MOMENTO DE LA VERDAD. LA CONSULTA

- 1ª ETAPA **Defínale al profesional cuáles son los motivos que le llevan a la consulta**, pero evite divagar. Céntrese en su salud.
- 2ª ETAPA **Detalle su situación de salud minuciosamente.** Comience por sus antecedentes, explique su problema e informe del tratamiento que sigue.
- 3ª ETAPA **Colabore en la exploración física.** Permanezca callado durante su práctica y, si lo desea, pregunte después.
- 4ª ETAPA **Ayude al médico a diseñar su tratamiento.** Usted es el primer interesado. Le puede cambiar hábitos y estilos de vida.
- 5ª ETAPA **Elabore, con el profesional sanitario, un resumen final aclaratorio.** Lévese las cosas claras. Le interesa.

DE VUELTA A CASA

- Reflexione sobre su experiencia en la visita médica y **póngase en marcha:**
- **Compre los medicamentos** o efectos que le han prescrito.
 - **Solicite las citas** que usted deba de pedir y necesite.
 - **Programa su vida futura** para atender visitas y pruebas que debe hacer.

la visita al médico

LA IMPORTANCIA DE UN CUIDADOR

- **A veces la ayuda de un profesional sanitario no es suficiente** y debe de ser continuada, tras las visitas médicas.
- Los destinatarios de la ayuda son, normalmente, personas menores o mayores en situación de desvalimiento. Pero no los vea como algo raro. **Usted mismo puede necesitar un cuidador algún día.**
- **Hay más cuidadores de los que usted cree.** Aproximadamente uno de cada cuatro hogares lo tiene y suelen ser mujeres con parentesco respecto de la persona cuidada.
- **El cuidador debe de ayudar, no sustituir.** La persona sometida a cuidados necesita atenciones, no que suplan su personalidad.
- Si usted es cuidador **elabore un plan de acción conjunto** con la persona que atiende. Comparten demasiado como para no hacerlo.
- **Extreme su delicadeza como cuidador.** Viven una situación muy especial. Transmita seguridad, no dureza ni imposiciones.

SEGUIR TODAS ESTAS RECOMENDACIONES NO LE GARANTIZAN UN APROVECHAMIENTO ÓPTIMO DE LA ATENCIÓN SANITARIA, PERO DESDE LUEGO **LE SITÚAN EN LAS CONDICIONES MÁS PROPICIAS PARA CONSEGUIRLO**



PROFESIONALES DE LA SALUD PRESENTES EN LOS CENTROS DE SALUD

Un **médico** es una persona que está autorizada legalmente para ejercer la medicina por haber completado los estudios universitarios superiores pertinentes.

Un **médico interno residente (MIR)** es un médico que, tras haber completado los estudios de medicina, se encuentra en un período de formación práctica en una determinada especialidad médica.

Un **diplomado en enfermería (enfermera o enfermero) o asistente técnico sanitario (ATS)** es un profesional sanitario que ha cursado estudios universitarios de diplomatura y que está autorizado legalmente para ejercer labores de asistencia médica.

Un **técnico (de laboratorio, de radiología etc.)** es un profesional especializado en distintas ramas de colaboración con los profesionales sanitarios. Son quienes llevan a cabo la toma de pruebas y su realización para facilitar los diagnósticos.

Un **auxiliar de enfermería** es una persona que ha cursado estudios de formación profesional y que proporciona al paciente cuidados básicos necesarios para su bienestar y salud.

Un **celador** es un profesional que colabora con el personal sanitario en labores manuales o complementarias. Lleva documentación o historias clínicas a las consultas, traslada a los enfermos en sillas o camillas, controla el acceso de visitas o informa a pacientes y usuarios.



**Trabajando juntos
por un mundo más sano™**

www.pfizer.es

Avda. Europa 20 B. Parque Empresarial La Moraleja
28108 Alcobendas (Madrid)



***Trabajando juntos
por un mundo más sano™***