



PROCEDIMIENTO PARA INFORMAR A LOS PACIENTES SOBRE SUS DERECHOS Y CUANDO LA COMUNICACIÓN NO RESULTA EFECTIVA O ADECUADA. PFR. 5

1. Propósito:

1.1 Proporcionar a todos los pacientes y a sus familiares la información acerca de sus derechos dentro de la unidad de salud, con base a nuestra cartera de servicios y de esta manera garantizar una comunicación efectiva e implementar las estrategias necesarias cuando dicho diálogo no resulta adecuado.

2. Alcance:

2.1 Alcance interno: Ser una guía para el personal adscrito al CAISES Apaseo el Grande.

2.2 Alcance externo: Población de responsabilidad del CAISES Apaseo el Grande y áreas de influencia.

3. Aspectos a considerar:

3.1 En el CAISES Apaseo el Grande, a los pacientes se les informa acerca de sus derechos, de igual manera se analizó cómo manejar las situaciones donde la comunicación no resulta efectiva o adecuada.

3.2 Proceso para informar a los pacientes y sus familias acerca de sus derechos.

3.2.1 Preparación y Formación: Antes de interactuar con los pacientes, el personal médico y administrativo debe recibir formación sobre los derechos de los pacientes, incluyendo la confidencialidad, el consentimiento informado, la atención de emergencia y otros derechos legales y éticos, los cuales se reciben como parte de la capacitación de nuevo ingreso y de forma anual. Se proporciona al personal de salud el material educativo y recursos actualizados que describan claramente los derechos del paciente y cómo comunicarnos efectivamente.

3.2.2 Información Inicial: Durante la atención por primera vez, se establece una comunicación verbal con un lenguaje claro y comprensible para explicar sus derechos y responder a cualquier pregunta que pueda tener, mencionando donde se encuentra dicha información en la unidad.

3.2.3 Reiteración: En trabajo social se vuelven a retomar y mencionar los derechos del paciente, se fomentará su participación con la finalidad de aclarar dudas sobre el proceso y que manifieste inquietudes sobre sus derechos.

3.3 Proceso para informar a los pacientes sobre sus derechos cuando la comunicación no resulta efectiva o adecuada.

3.3.1 Se implementa un proceso alternativo para asegurar que la información llegue de manera clara y comprensible:

3.3.1.1 Comunicación Ineficaz: Al reconocer señales de que la comunicación no está siendo efectiva, como la falta de comprensión, expresiones de confusión o frustración, o preguntas repetitivas sobre los mismos temas.

3.3.1.2 Intervención Temprana: Tan pronto como se identifica una comunicación ineficaz, se toman medidas para abordar la situación de manera proactiva y oportuna. Designando a un miembro del personal capacitado en comunicación efectiva y en el conocimiento de los derechos del paciente para intervenir

en la situación, en este caso el colaborador más cercano al equipo ya sea enfermería, médico, nutriólogo, trabajo social, odontólogo o psicóloga.

- 3.3.1.3 **Adaptación del enfoque de la comunicación:** Cuando el paciente tiene dificultades para entender el lenguaje escrito, optamos por una comunicación verbal o visual más clara y detallada en este caso por los carteles que se encuentran en las salas de espera de la unidad.
- 3.3.1.4 **Recursos de apoyo:** Si es necesario se considera la posibilidad de buscar la ayuda del familiar acompañante o cuidador del paciente.
- 3.3.1.5 **Explicación centrada en el paciente:** El equipo multidisciplinario se toma el tiempo necesario para explicar de manera clara y comprensible los derechos del paciente, utilizando ejemplos concretos y situaciones relevantes para el paciente.
- 3.3.1.6 **Seguimiento y confirmación de comprensión:** Después de proporcionar la información, nos aseguramos de hacer preguntas al paciente para confirmar su comprensión de sus derechos. Anima al paciente a hacer preguntas adicionales y aclarar cualquier aspecto que no esté claro para ellos.
- 3.3.1.7 **Documentación y seguimiento:** Se registra en el expediente clínico los detalles de la comunicación y las medidas tomadas para asegurar que comprenda sus derechos.

Este proceso alternativo para informar a los pacientes sobre sus derechos en situaciones de comunicación ineficaz garantiza que todos los pacientes reciban la información que necesitan para tomar decisiones informadas sobre su atención médica y ejercer sus derechos de manera adecuada.

- 3.4. En la unidad de salud cuenta con la carta de los derechos generales de los pacientes, encontrándose accesible al público en general en las áreas de salas de espera, también se proyectan a través de las pantallas de televisión que cuenta la unidad, localizadas estratégicamente en las zonas de mayor afluencia de pacientes.

3.5 Dentro de las funciones del Aval Ciudadano está la orientación a los pacientes sobre sus derechos.

3.6 Proceso para evaluar que la atención médica se efectúe sustentada en el trato digno al paciente y su familia.

- 3.6.1 Evaluamos la atención médica otorgada mediante el Sistema de la Encuesta de Trato Digno y Adecuado mediante la implementación de encuestas realizadas al usuario de forma directa por personal de salud y aval ciudadano, y se cuenta con buzón de quejas, felicitaciones y sugerencias colocados al interior de la unidad en los sitios más concurridos por los usuarios.
En dichas encuestas se incluyen preguntas relacionadas con el respeto a la autonomía del paciente, la privacidad, la confidencialidad, la comunicación efectiva, la empatía y la consideración de las necesidades emocionales y culturales del paciente y su familia.
- 3.6.2 **Implementación de políticas internas de trato digno:** Se ha desarrollado la política interna de atención y trato digno en todas las interacciones con los pacientes y sus familias. El cuál incluye entrenamiento del personal, protocolos de comunicación, salvaguardias de privacidad, y mecanismos de retroalimentación.
- 3.6.3 Se realiza capacitación del personal médico y administrativo sobre trato digno y cómo llevarlo a cabo en la práctica.
- 3.6.4 A todos los usuarios se les solicita continuamente su retroalimentación sobre su experiencia de atención médica, incluyendo el trato recibido por parte del personal. Ofreciéndoles canales para que

los pacientes proporcionen comentarios, como las encuestas de satisfacción, buzones del SUG, o entrevistas individuales.

- 3.6.5** Al interior del Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP), se realiza un análisis de resultados del Sistema de la Encuesta de Satisfacción Trato Adecuado y Digno de manera cuatrimestral para identificar áreas de mejora y oportunidades de intervención.
- 3.6.6** Se publican en el tablero de indicadores de calidad los resultados cuatrimestrales del monitoreo ciudadano y monitoreo institucional.

4. Referencia normativa:

1. La Ley General de Salud establece los derechos de los pacientes en el sistema de salud mexicano. En su artículo 4, reconoce el derecho de toda persona a la protección de la salud, así como el derecho a la atención médica de calidad. El artículo 77 de esta ley establece que toda persona tiene derecho a recibir trato digno y respetuoso por parte del personal de salud, así como a la protección de su integridad física, psicológica y moral.
2. Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, del Expediente Clínico.
3. Ley General de Salud. Artículo 54. Reglamento de la Ley General de Salud en materia de prestación de servicios de atención médica. Artículos 19, 51 y 52. Decreto de Creación de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico. Artículos 2, 3, 4 y 13
4. Lineamientos del Sistema de la Encuesta de Satisfacción Trato Adecuado y Digno (SESTAD)

5. Descripción del procedimiento:

Paso	Actividad a desarrollar	Responsable	Documento a utilizar
1	Inicia procedimiento Acudir a la atención médica	Paciente	
2	Entregar al usuario de primera vez de atención en la unidad de salud la Carta de los Derechos Generales de los Pacientes	Trabajo social	Carta de los Derechos Generales de los Pacientes
3	Registrar en la historia clínica o nota clínica del equipo multidisciplinario la leyenda "se explican los derechos generales de los pacientes"	Equipo multidisciplinario	Nota médica Nota de enfermería Historia clínica odontológica Nota de psicología Nota de nutrición Nota de trabajo social Historia clínica Lista de asistencia
4	Difundir los derechos de los pacientes	Equipo multidisciplinario / Aval ciudadano	

5	Realizar los registros en expediente clínico Termina procedimiento	Personal salud	de	Historia clínica Notas de registros respectivos
---	--	-------------------	----	---

6. Indicadores

NA

7. Glosario

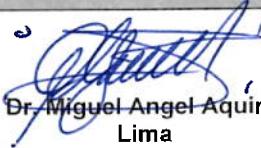
NA

8. Registro de cambios del procedimiento:

NÚMERO DE REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	Febrero 2024	Se modifica portada, encabezado, clave, pie de página, cuadro de cambios del documento y ruta de firmas

9. Anexos

Anexo 1: Carta de los Derechos Generales de los Pacientes.

Elaboró:	Revisó:	Validó:	Autorizó:
 TS. María del Rayo Santarosa Alvarado Coordinadora de Trabajo Social CAISES Apaseo el Grande	 Dr. Miguel Angel Aquino Lima Gestor de Calidad CAISES Apaseo el Grande	 Dr. Miguel Ángel López García Director municipal CAISES Apaseo el Grande	