

Comunicación con los médicos y otros profesionales de la salud

Colaborar con el médico de su hijo para garantizar una buena salud no siempre es fácil. Es normal tener dificultades para entablar relaciones con los médicos, sobre todo cuando su hijo tiene necesidades sanitarias complejas y consulta a varios especialistas. Incluso con una buena relación de trabajo, las citas pueden ser precipitadas, la información puede resultar difícil de entender y el camino a seguir puede no ser claro.

Una comunicación clara es importante para garantizar la mejor atención a su hijo. El enfoque SMART que se describe a continuación puede ayudarle a prepararse para las conversaciones con médicos, enfermeras, farmacéuticos, terapeutas y otros profesionales de la salud.

(S) Hable. **(M)** Elabore un plan. **(A)** Haga preguntas. **(R)** Investigue. **(T)** Tome notas.

Hable.

Aunque el médico tenga conocimientos médicos, usted es el experto en su hijo. Usted debe participar en la conversación en pie de igualdad. Las siguientes son algunas formas de asegurarse de que su voz sea escuchada.

- Sea breve. Los médicos no disponen de mucho tiempo en las citas, así que haga un plan y ajústese a él.
- Si necesita adaptaciones, como información en otro idioma o un intérprete, hágaselo saber a su médico antes de la visita, si es posible.
- Muéstrese seguro de sí mismo, aunque no sienta que lo está. Manténgase erguido y mire a los ojos. Hable claro y escuche con atención.
- Puede discrepar con su médico. Siga estos pasos para resolver conflictos:
 - Mantenga la calma. Trate de mantener sus emociones al margen de la discusión.
 - Defina el problema centrándose en las necesidades del niño.
 - Busque un objetivo común.
 - Elabore un plan con una lista de pasos concretos, responsabilidades y plazos.
- Si desea una segunda opinión o no está de acuerdo con el médico de su hijo, puede cambiar de médico.

Elabore un plan.

Aproveche al máximo sus citas preparándose. Haga un plan siguiendo estos pasos:

- Traiga sus **notas**.
- Traiga todos los medicamentos o una lista de todos ellos.
- Haga una lista de los problemas de salud actuales.
- Haga una lista de **preguntas**.
- Traiga objetos de distracción para su hijo, como una “bolsa de actividades” llena de cosas interesantes, para que usted pueda concentrarse.

El sitio web www.wellvisitplanner.org ofrece una herramienta interactiva en línea que, mediante un proceso paso a paso, le ayuda a crear su propio plan personalizado de visitas al médico. Con un poco más de trabajo, el plan también puede adaptarse a las citas con el especialista.

Haga preguntas.

Tal vez tenga muchas preguntas. Aquí le explicamos cómo obtener respuestas.

- Haga una lista de preguntas antes de cada visita.
- Si no sabe qué preguntar, “**Ask Me 3**”^{**} recomienda tres preguntas sencillas:
 - 1) ¿Cuál es el problema principal?
 - 2) ¿Qué tengo que hacer?
 - 3) ¿Por qué es importante que lo haga?

Para más información, póngase en contacto con **Indiana Family to Family** llamando al

1-844-323-4636

www.inf2f.org

Para más información, póngase en contacto con **Indiana Family to Family** llamando al

1-844-323-4636

www.inf2f.org

- No tema repetir una pregunta o pedir más información. Puede decir: “Esto es nuevo para mí. ¿Podría explicármelo otra vez?”.
- Al final de la cita, haga una lista de los siguientes pasos, o “puntos de acción”.
 - ¿Quién es responsable de cada punto?
 - ¿Cuándo debe completarse cada uno de ellos?
- Tal vez tenga preguntas o dudas urgentes entre una cita y otra. Pregunte cómo puede ponerse en contacto con su médico fuera del horario habitual de consulta (línea directa de enfermería, servicio de contestador automático, portal electrónico del paciente, etc.).

*Ask Me 3 es un programa de marca registrada proporcionado por la Fundación Nacional para la Seguridad del Paciente (National Patient Safety Foundation).

Investigue.

El conocimiento es poder. Aprenda todo lo que pueda sobre la enfermedad de su hijo, su seguro médico y sus derechos como paciente.

- Reúna información sobre la enfermedad de su hijo.
 - Póngase en contacto con una organización nacional, estatal o local que se ocupe específicamente del diagnóstico y solicite materiales.
 - Hable con otros padres de niños con el mismo diagnóstico. Si se trata de una enfermedad poco frecuente, puede acudir a grupos en línea para obtener información y apoyo.
 - Cuando busque en Internet, asegúrese de que la información procede de una fuente confiable. La herramienta en línea www.trustortrash.org puede ayudarle a comprobar la calidad de la información sanitaria que encuentre.
- Conozca su plan de seguro y cómo utilizarlo.
 - Familiarícese con los aspectos básicos de su plan, como deducibles, copagos, lo que está (y no está) cubierto, redes de proveedores, etc.
 - Sepa a quién dirigirse cuando tenga preguntas. La información de contacto debe figurar en su tarjeta de seguro.
 - Si recibe una factura por un gasto médico que cree que debería estar cubierto, póngase en contacto con la compañía de seguros. Es posible que tenga que apelar.
 - Llame a Indiana Family to Family al 1-844-323-4636 para obtener más información.

Tome notas.

Llevar un buen registro es una parte importante de la comunicación con los profesionales de la salud. Pero recordar los detalles del historial médico de su hijo, medicamentos, planes de tratamiento, problemas de salud actuales y más puede resultar abrumador.

Cree un cuaderno de cuidados que le ayude a mantenerse organizado. Utilice un cuaderno, una carpeta, una aplicación de teléfono, un dispositivo de almacenamiento electrónico o una herramienta de resumen médico en línea e incluya los siguientes elementos:

- Notas de las citas. Tome notas en cada visita, o pregunte si es posible hacer una grabación de audio para volver a escuchar más tarde y tomar notas.
- Historial médico, incluidos todos los diagnósticos, intervenciones quirúrgicas y procedimientos, alergias a medicamentos, antecedentes familiares, etc.
- Medicamentos actuales, incluyendo dosis, frecuencia e instrucciones de dosificación.
- Preguntas que tenga para los médicos de su hijo.
- Resultados de pruebas.
- Registro de comunicaciones, con fecha, hora y tipo de comunicación (teléfono, fax, correo electrónico); nombres y cargos de las personas con las que contacta; un resumen de la conversación, “puntos de acción” y tareas; y detalles del seguimiento.

Los programas y sistemas cambian a menudo. Es importante asegurarse de que está utilizando la información más actualizada. Esta hoja informativa se actualizó en agosto de 2023. Consulte <https://www.inf2f.org/fact-sheets.html> para obtener la edición más reciente.

Esta hoja informativa contó con el apoyo de la Administración de Recursos y Servicios de Salud (HRSA) del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE.UU. (HHS) como parte de una adjudicación por un total de \$93,175 con un 87% financiado con fuentes no gubernamentales. El contenido es responsabilidad de INF2F y no representa necesariamente la opinión oficial ni el aval de la HRSA, el HHS o el Gobierno de EE.UU. Para más información, visite HRSA.gov