



Para obtener
más información,
comuníquese
con Indiana
Family Voices al
1-844-F2F-INFO
1-844-323-4636
www.fvindiana.org

Página 1 de 2
Revisado en 3/2017

Comunicación con médicos y otros proveedores médicos

Trabajar con el médico de su hijo para garantizar una buena salud no siempre es fácil. No es poco común tener dificultades para desarrollar una relación con los proveedores médicos, especialmente cuando su hijo tiene necesidades médicas complejas y visita a varios especialistas. Incluso con una buena relación laboral, las citas pueden llevarse a cabo apresuradamente, puede ser difícil comprender la información médica y quizás no sea claro el camino a seguir.

La comunicación clara es importante para garantizar la mejor atención para su hijo. El enfoque **SMART** descrito a continuación puede ayudarlo a prepararse para conversaciones con médicos, personal de enfermería, farmacéuticos, terapeutas y otros profesionales médicos. Decir lo que uno piensa (**S**peak up). Hacer un plan (**M**ake a plan). Hacer preguntas (**A**sk questions). Investigar (**R**esearch). Hacer anotaciones (**T**ake notes).

Decir lo que uno piensa.

El médico puede tener conocimiento médico, pero usted es el experto en lo que respecta a su hijo. Debe participar en igualdad de condiciones en la conversación. Estas son algunas maneras de asegurarse de que lo escuchen.

- Sea breve. Los médicos no tienen mucho tiempo durante las citas, por lo tanto **haga un plan** y respételo.
- Si necesita adaptaciones, como información en otro idioma o un intérprete, informe esto al consultorio de su médico antes de la visita, si es posible.
- Muéstrese seguro de sí mismo, incluso si no se siente así. Siéntese derecho y haga contacto visual. Hable con claridad y escuche atentamente.
- Está bien si no está de acuerdo con su médico. Intente llevar a cabo los siguientes pasos para resolver el conflicto:
 - Mantenga la calma. Intente mantener sus sentimientos fuera de la discusión.
 - Defina el problema concentrándose en las necesidades del niño.
 - Encuentre un objetivo en común.
 - Haga un plan en donde incluya pasos específicos, responsabilidades y una línea temporal.
- Si quiere una segunda opinión o no está de acuerdo con el proveedor médico del niño, puede hacer un cambio.

Hacer un plan.

Aproveche al máximo sus citas preparándose. Haga un plan con los siguientes pasos:

- Lleve sus **notas**.
- Lleve con usted todos los medicamentos o una lista de todos los medicamentos.
- Haga una lista de las preocupaciones de salud actuales.
- Haga una lista de **preguntas**.
- Lleve distracciones, como una “Bolsa con entretenimiento” con actividades interesantes para su hijo, así se puede mantener concentrado.

El sitio web www.wellvisitplanner.org ofrece una herramienta interactiva en línea que usa un proceso paso por paso para ayudarlo a crear su propio plan personalizado para las visitas de rutina. Con un pequeño esfuerzo adicional, el plan también se puede adaptar para las citas con especialistas.

Hacer preguntas.

Es posible que tenga muchas preguntas. Esta es la forma en la cual puede obtener las respuestas que necesita.

- Haga una lista de las preguntas antes de cada visita.
- Si no sabe qué preguntas, “Ask Me 3” recomienda tres preguntas simples:
 - 1) ¿Cuál es el problema principal?
 - 2) ¿Qué debo hacer?
 - 3) ¿Por qué es importante que haga esto?
- No tenga miedo de repetir la pregunta o de pedir más información. Puede decir: “Esto es nuevo para mí. ¿Me lo explicaría una vez más?”
- Al final de la cita, haga una lista de los siguientes pasos o “medidas”.



Para obtener
más información,
comuníquese
con Indiana
Family Voices al
1-844-F2F-INFO
1-844-323-4636
www.fvindiana.org

Página 2 de 2
Revisado en 3/2017

- ¿Quién es el responsable de tomar cada medida?
- ¿Cuándo se debe completar cada una?
- Es posible que tenga preguntas o preocupaciones urgentes entre citas. Pregunte cómo comunicarse con el médico fuera de las horas de atención regulares (línea directa con el personal de enfermería, servicio de respuesta, portal electrónico para pacientes, etc.).
- Para una emergencia médica, llame al 911 o vaya a la sala de emergencias.

Investigar.

El conocimiento es poder. Aprenda todo lo que pueda sobre la afección de su hijo, su plan de seguro y los derechos de su hijo como paciente.

- Junte información sobre la afección de su hijo.
 - Comuníquese con una organización nacional, estatal o local que sea específica para el diagnóstico y pida materiales.
 - Hable con los padres de otros niños con el mismo diagnóstico. Si la afección es rara, puede probar grupos en línea para brindar apoyo y datos.
 - Cuando busque en línea, asegúrese de que la información sea de una fuente confiable. La herramienta en línea www.trustortrash.org puede ayudarlo a verificar la calidad de la información sobre salud que encuentra.
- Conozca su plan de seguro y sepa cómo usarlo.
 - Familiarícese con los conceptos básicos de su plan, incluidos deducibles, copagos, qué está (y no está) cubierto, redes de proveedores, y más.
 - Sepa a quién debe llamar si tiene preguntas. La información de contacto debe estar en su tarjeta de seguro.
 - Si recibe una factura por un gasto médico que cree que debería estar cubierto, comuníquese con la compañía de seguros. Quizás tenga que apelar.
 - Comuníquese con Family Voices al 1-844-323-4636 para obtener ayuda con los problemas con el seguro.

Hacer anotaciones.

Llevar un buen registro es una parte importante de la comunicación con los proveedores. Pero recuerde que los detalles de los antecedentes médicos de su hijo, los medicamentos, los planes de tratamiento, los problemas de salud actuales y más pueden ser abrumadores.

Cree un anotador de cuidados que lo ayude a mantenerse organizado. Use un anotador, una carpeta, una aplicación del teléfono, un dispositivo de almacenamiento electrónico o una herramienta de resumen médico en línea e incluya los ítems a continuación:

- Notas de las citas. Tome notas en cada visita, o pregunte si está bien grabarla en audio para que pueda escucharla nuevamente más tarde y tomar notas.
- Antecedentes médicos, incluidos todos los diagnósticos, cirugías y procedimientos, alergias a fármacos, antecedentes médicos y más.
- Los medicamentos actuales incluyen dosis, frecuencia e instrucciones de administración.
- Preguntas que tenga para los profesionales de atención médica de su hijo.
- Resultados de los análisis.
- Registro de comunicación, incluida la fecha, la hora y el tipo de comunicación (por teléfono, fax o correo electrónico); nombres y títulos de personas con las que se comunica; un resumen de la discusión, “medidas” y tareas; y detalles del seguimiento.

Los programas y sistemas con frecuencia cambian. Es importante asegurarse de que está usando la información más actualizada. Esta Hoja informativa se actualizó en febrero de 2017. Verifique en http://fvindiana.org/fact_sheets para ver la edición más reciente. La creación de esta hoja informativa recibió apoyo en parte mediante la financiación por parte de la Oficina de Salud Materna e Infantil (Maternal and Child Health Bureau, MCHB) de la Administración de Recursos y Servicios de Salud (Health Resources and Services Administration, HRSA) y los Servicios especiales de atención de la salud para niños de Indiana. Ask Me 3 es un programa con marca registrada proporcionado por la Asociación para la Comunicación Clara sobre Salud (Partnership for Clear Health Communication) en la Fundación Nacional de Seguridad para el Paciente (National Patient Safety Foundation).