

LINEAMIENTOS INTERCULTURALES PARA EL PERSONAL DE LOS SERVICIOS DE SALUD

1.- Misión de la unidad de salud: Incluyan en el cartel de la Misión, la satisfacción de las y los usuarios, tomando en cuenta el respeto a los pacientes, como norma fundamental. (Director de la unidad y personal).

2.- Reciba al paciente con un saludo respetuoso, mirándolo a la cara, llamándole por su nombre, estableciendo procesos de empatía, intercambio y enriquecimiento mutuo.

3.- Distinga las características e identidades culturales de cada paciente, su lengua, sus costumbres relacionadas con la salud-enfermedad, para mejorar la calidad de la atención. Identifique el cómo quieren los usuarios ser recibidos y atendidos en los Servicios de Salud, respetando su cultura.

4.- Establezca con él o la paciente, familiares y acompañantes, actitudes respetuosas, de comprensión y amabilidad, independientemente del padecimiento que presente, origen étnico, el género, edad, las discapacidades, la condición social, la religión, higiene, preferencia sexual, considerando el respeto y el trato digno como norma fundamental.

5.- Evite la emisión de juicios, prejuicios y culpas respecto a la causa de la enfermedad. (Preferencia sexual, religiosa, adicción, enfermedades sujetas a prejuicios). El personal de salud tiene la obligación de manejar con estricta confidencialidad la información que le confían sus pacientes y no divulgarla más que con la autorización expresa de éstos, la única excepción es cuando la autoridad solicite dicha información en los casos previstos por la ley.

6.- Evite burlarse, regañar o prohibir la utilización de amuletos, el que "serenen" sus medicamentos, el utilizar imágenes religiosas o realizar actividades relacionadas con sus creencias, acerca del proceso salud-enfermedad-atención. En caso de contravenir una norma oficial, y que usted esté seguro de que se trata de una práctica nociva, explíquelo clara y respetuosamente orientando al paciente.

7.- En la atención del trabajo de parto, permita la deambulación alternada con reposo. Durante el parto, facilite la posición más cómoda que la embarazada desee utilizar, no solamente la posición de litotomía (puede ser en cuclillas, sentada, parada), respetando siempre la dignidad y los derechos como mujeres y pacientes. Si las usuarias lo demandan, promueva la participación y presencia de la partera y familiares.

8.- Fomente la participación social y la comunicación asertiva con las autoridades locales, practicantes de la medicina tradicional y otras medicinas complementarias reconocidas, independientemente de que haya comunión con sus creencias o no, coordinando acciones específicas, favoreciendo la referencia mutua en beneficio a la salud de la población.



9.- Explique claramente la enfermedad, tratamiento y cuidados, asegurándose de que los y las usuarias y sus familiares le entiendan, considerando su edad, sexo, grupo étnico, lengua, preferencia sexual, religiosa, discapacidad y enfermedad, (esto incluye a los niños, niñas, español, *busque apoyo de intérpretes-traductores*).

10. Revise al paciente previo su consentimiento debidamente informado, si los fines son de diagnóstico o tratamiento y los procedimientos indicados implican un riesgo el personal de salud responsable tendrá que obtener su consentimiento por escrito. No realice actividades para lo que no está entrenado ni calificado, respete los reglamentos en materia de atención médica, cuidando de ofrecer la mejor calidad en el servicio.

* Actualización enero 2013, acorde Art. 2 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Derechos de los Pacientes NOM-007-SSA2-1993