

Lineamientos interculturales para el personal que labora en las unidades de salud

1. Incluya en el cartel de la misión de la unidad el componente de satisfacción de las y los usuarios, tomando en cuenta el respeto a las y los pacientes como norma fundamental.

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 lenguaje y sus costumbres relacionadas con la salud-enfermedad, para mejorar la calidad de la atención. Identifique cómo quieren los usuarios ser recibidos y atendidos en los servicios de salud, respetando su cultura.

4. Establezca con la o el paciente, familiares y acompañantes, actitudes respetuosas, de comprensión y amabilidad, independientemente del padecimiento que presente, origen étnico, género, edad, discapacidades, condición social, religión, higiene u orientación sexual, considerando el respeto y el trato digno como normas fundamentales.

5. Evite la emisión de juicios, prejuicios y culpas respecto a las causas de la enfermedad (orientación sexual, religiosa, adicción o enfermedades sujetas a prejuicios). El personal de salud tiene la obligación de manejar con estricta confidencialidad la información de sus pacientes y no divulgarla, salvo con su autorización expresa o cuando la autoridad la solicite en los casos previstos por la ley.

6. Evite burlarse, regañar o prohibir la utilización de amuletos que serenen el uso de medicamentos, de imágenes religiosas o por realizar actividades relacionadas con sus creencias acerca del proceso salud-enfermedad-atención.

7. En la atención del trabajo de parto, permita la deambulación alternada con el 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 o parada), respetando siempre su dignidad y derechos como mujeres y pacientes. Si las usuarias lo solicitan, promueva la participación y presencia de los familiares y la partera.

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 comunicación con sus creencias o no, coordinando acciones específicas y favoreciendo la referencia mutua en beneficio de la salud de la población.

9. Explique claramente la enfermedad, tratamiento y cuidados, asegurándose de que las y los usuarios y sus familiares le entiendan, considerando su edad, sexo, grupo étnico, lengua, orientación sexual, religiosa, discapacidad y enfermedad (esto incluye a los niños y las niñas). En caso de que no hable el mismo idioma de su paciente, busque el apoyo de intérpretes y traductores.

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

Actualización: enero de 2013, acorde con el Artículo 2 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Derechos de los pacientes NOM-007-SSA2-1993.

En caso de contravenir una norma social y que usted esté seguro de que se trata de una práctica nociva, explíquelo clara y respetuosamente al paciente.

CE:234/F/162/24

