

**P.S.O. “ATENCIÓN MEDICA Y BUEN TRATO AL PUBLICO.”****INTRODUCCIÓN**

La salud es un derecho de los habitantes de la República Mexicana, mismo que se encuentra contemplado en el artículo 4o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, al precisar que toda persona tiene derecho a la protección de la salud.

Durante la presente administración, la Comisión Nacional de los Derechos Humanos concluyó dos expedientes de queja por transgredir el derecho a la salud mediante la vía conciliatoria, en razón de que se acreditó la responsabilidad de personal militar en la violación a los derechos humanos de dos derechohabientes del servicio médico, por una inadecuada prestación de servicios públicos en materia de salud, circunstancias por las que los agraviados perdieron la vida y el personal militar probable responsable, se vio involucrado en una averiguación previa dentro del fuero de guerra.

Las medidas adoptadas en el **P.S.O. “ATENCIÓN MEDICA Y BUEN TRATO AL PUBLICO”**, tienen por finalidad mejorar la calidad de vida, garantizando el derecho a la salud que se brinda al personal de las Fuerzas Armadas, Banjercito y derechohabientes, sin olvidar a los civiles que requieren los servicios de salud; situación que redundará en evitar la presentación de quejas derivadas por un inadecuado servicio en materia de salud.

Ahora bien, considerando que las medidas adoptadas son para garantizar el derecho a la salud del personal militar y sus derechohabientes, resulta procedente que estas sean aplicadas en todas las instalaciones del servicio de sanidad del Ejército y Fuerza Aérea Mexicanos.

**I. OBJETIVO GENERAL.**

Elevar la calidad de los servicios de salud y llevarla a niveles aceptables en todo el país, que sean claramente percibidos por la población militar y sus derechohabientes.

**II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- A. Enfocados al personal militar, derechohabiente y personal civil que se atiende en los diferentes escalones del servicio.
  - a. Proporcionar un trato digno sin excepción a todos los pacientes que requieren de los servicios de salud en instalaciones del servicio de Sanidad.
  - b. Proporcionar a los pacientes atención médica efectiva, eficiente, ética y segura.
  - c. Elevar la satisfacción del personal militar, derechohabiente y público en general atendiendo sus expectativas.
  - d. Que el personal de prestadores de servicios en materia de salud aplique los fundamentos legales que rigen su práctica profesional.
- B. Dirigidos a las Unidades, Dependencias e Instalaciones Militares encargadas de la atención a la salud del personal militar, derechohabiente y público en general:

- a. Elevar la satisfacción del personal militar, derechohabiente y público en general relacionado con la prestación de servicios de salud a través de su trabajo.
  - b. Arraigar la calidad y la mejora continua en la cultura de las Unidades, Dependencias e Instalaciones en donde se proporcione atención médica.
  - c. Reducir sustancialmente la heterogeneidad en el nivel de calidad en los diferentes tipos de servicios de salud en todos los escalones del servicio en el país.
- C. Dirigidos a la población en general:
- a. Proporcionar información que oriente la búsqueda de servicios de salud de buena calidad.
  - b. Mejorar la percepción de la población sobre la calidad de los servicios de salud que se proporcionan en el Ejército y la Fuerza Aérea Mexicanos, con datos verídicos y así desarrollar la confianza de la población en su sistema de salud.
  - c. Incorporar a la población usuaria en la vigilancia de la calidad de los servicios de salud.

**III. CON EL PROPÓSITO DE PONER EN PRÁCTICA LAS ACCIONES ANTERIORMENTE CITADAS, EL PERSONAL DEL SERVICIO DEBERÁ BASARSE EN LOS CONOCIMIENTOS CIENTÍFICOS, ÉTICOS Y LEGALES QUE REGULAN LA PRÁCTICA PROFESIONAL, EMPLEANDO PARA FACILITAR TAL APLICACIÓN LAS SIGUIENTES RECOMENDACIONES:**

- A. Para ofrecer de manera inmediata un TRATO DIGNO, el personal deberá basarse principalmente en los derechos del paciente que SON:
- a. Respeto a los derechos humanos y las características individuales de la persona.
  - b. Información completa, veraz, oportuna y entendida por el paciente o por quién es responsable de él (ó ella) de acuerdo al género.
  - c. Interés manifiesto en la persona, en sus mensajes, sensaciones y sentimientos.
  - d. Trato cortés, gentil y amable.
- B. En lo referente a lo relativo para proporcionar ATENCIÓN MÉDICA con efectos positivos se recomienda la siguiente metodología:
- a. Efectiva: que logre el resultado o efecto posible.
  - b. Eficiente: con la cantidad de recursos adecuados al resultado obtenido.
  - c. Ética: de acuerdo con los valores socialmente aceptados.
  - d. Segura: con las menores riesgos posibles.

- e. De igual manera, el acrónimo nemotécnico sería: que la Atención Médica produzca los EFECTOS positivos esperados.
- f. Desde luego, lo anterior debe permitir:
  - 1. **Resultados que puedan ser medibles.**
  - 2. **Indicadores, que a su vez permitan demostrar la calidad de la atención médica proporcionada.**
  - 3. **Atención médica efectiva.**

**IV. LO ANTERIOR PERMITIRÁ OBTENER DE MANERA DIRECTA UNA SERIE DE BENEFICIOS DENTRO DE LA INSTITUCIÓN TANGIBLES COMO SON:**

- A. Disminución de los tiempos de espera en la Consulta externa de las unidades de atención médica de la institución.
- B. Disminución de los tiempos de espera en los servicios de urgencias de los Hospitales y Enfermerías Militares.
- C. Incremento en la satisfacción de los pacientes con la información proporcionada por el médico sobre el diagnóstico, pronóstico y tratamiento (médico y/o quirúrgico) de su padecimiento.
- D. Disminución de complicaciones y errores graves como consecuencia de internamientos hospitalarios.
- E. Acceso a información confiable de indicadores de desempeño (calidad y eficiencia) de los prestadores de servicios de salud, por parte de los usuarios de los servicios para tomar mejores decisiones.
- F. Ahorros en costos de la prestación de servicios por eliminación de desperdicios y mayor eficiencia en los procesos vinculados con la atención médica dentro de escalones del servicio de Sanidad.
- G. Mayor certeza sobre el nivel de calidad de los servicios de salud proporcionados por el Servicio de Sanidad.

**V. EL CONTENIDO MÍNIMO DE LOS CÓDIGOS DE ÉTICA Y CARTA DE DERECHOS DEL PACIENTE DEBERÁN GARANTIZAR:**

- A. El respeto al paciente y el trato cálido y sensible a sus necesidades.
- B. El reconocimiento de su autonomía que le permita participar activamente en la toma de decisiones y en el desarrollo del acto médico.

- C. La obligación de informar y ser informado de manera veraz, completa y oportuna sobre la naturaleza del acto, los beneficios y riesgos esperados y las alternativas diagnósticas o terapéuticas.
- D. El uso de un lenguaje accesible considerando los elementos psicológicos, sociales y culturales del usuario.
- E. La confidencialidad de la información que el paciente proporciona.
- F. La educación para la salud.
- G. Estos lineamientos para el comportamiento de los profesionales de la salud buscan garantizar un desempeño efectivo y honesto que favorece la autovigilancia de su desempeño y el desarrollo de un compromiso social que indica directamente en la mejoría de la calidad en sus dimensiones técnica e interpersonal.
- H. Adicional a lo anterior, compromete a los Mandos a implantar un sistema de estímulos y recompensas al personal del servicio de Sanidad que se destaquen por participar en procesos de mejora de la calidad de atención y que sean percibidos claramente por la población usuaria, a fin de fortalecer la capacidad institucional para el impulso de acciones orientadas a la mejora continua.
- I. Si se quieren generar manifestaciones evidentes de un trato digno y de una calidad efectiva, eficiente, ética y segura es indispensable hacer de la calidad un verdadero valor que sea reconocido por la organización prestadora de servicios y que se traduzca en la difusión y el reconocimiento de los esfuerzos de los trabajadores comprometidos con la población usuaria y la institución para la cual laboran.