

¿CÓMO MEJORAR EL SERVICIO DE
SALUD EN

Pacientes indígenas?

Folleto para médicos



¿CÓMO MEJORAR EL SERVICIO DE
SALUD EN

Pacientes indígenas?

Título original: ¿Cómo mejorar el servicio de salud en pacientes indígenas?

1era Edición Enero 2023

Autor: Noemi Emmert Robledo

Diseño y composición: Noemi Emmert Robledo

Revisión de contenido y corrección: Omar Chávez Victorino

Proyecto de Intervención psicológica para entrenar a personal de la salud que brinda servicios en población indígena. Universidad de Monterrey.

Dr. Omar Chávez Victorino

Fabiana De la Garza Cantú

Alexa López Figueroa

Lic. Noemi Emmert Robledo

Lic. Yahaira Levita Gálvez Millán

Lic. Yoloxochitl García Cantú

Ilustraciones y Tipografía: Canva <https://www.canva.com/>

Contacto:

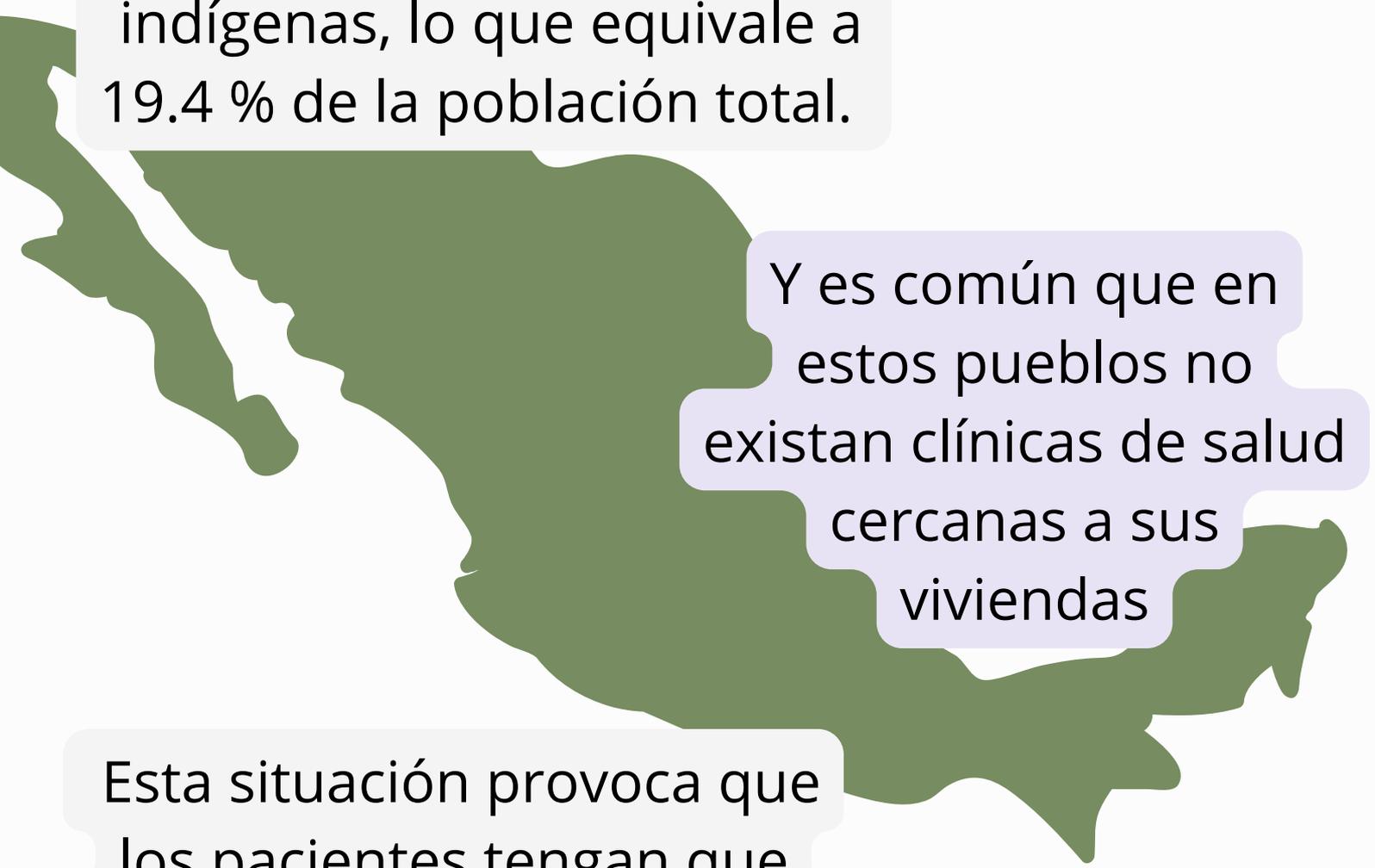
noemiemmert@gmail.com

omar.chavez@udem.edu

ÍNDICE

¿Qué hay con la población indígena en México?	03
Derechos del paciente indígena	04
¿Qué se sabe del comportamiento de los pacientes indígenas?	08
¿Qué sucede en la práctica médica con un paciente indígena?	07
¿Qué hacer para mejorar la práctica?	07
Uso de hamacas	07
Uso de materiales adaptados	09
No discriminación	11
Al ver a tu paciente considera la siguiente lista	10
Y tu cuerpo	12
Lo que debe saber el paciente	16
5 tips para mejorar la comunicación con tu paciente	17
Formas de comunicarse	18
Otros tips que pueden ayudarte	18
Recuerda	18
Referencias	18
Créditos	18

¿Qué hay con la población indígena en México?

A dark green silhouette of the map of Mexico is positioned in the background of the slide. Three text boxes are overlaid on the map: a light grey box in the upper left, a light purple box in the center right, and another light grey box in the lower left.

En México existen 23.2 millones de personas indígenas, lo que equivale a 19.4 % de la población total.

Y es común que en estos pueblos no existan clínicas de salud cercanas a sus viviendas

Esta situación provoca que los pacientes tengan que trasladarse varias horas para consultar al médico.

Derechos del paciente indígena

El gobierno tiene la obligación de brindar cobertura en salud a los mexicanos (Artículo 2 constitucional). Esto incluye a los pueblos indígenas (Convenio 169)

Los pueblos indígenas tienen derecho a elegir sus sistemas médicos y a mantener sus prácticas en salud



¿Qué se sabe del comportamiento de los pacientes indígenas?

- No quieren ir a la clínica
- Tienen otras prácticas en salud
- No siguen el tratamiento médico

¿Cuáles de estos problemas has notado en la clínica?



En ocasiones pensamos que los pacientes hacen esto porque son indígenas o creen en cosas diferentes

Sin embargo, estas explicaciones...

- No permiten identificar las causas reales del problema.
- Llegan a ser clasistas y racistas.
- Impiden llevar a cabo acciones para mejorar la salud.
- No respeta el modo de vida y cultura de las personas.

una mejor explicación:

1

A los pacientes puede dificultarles ir por la lejanía.

2

El servicio está en otro idioma

3

No tienen recursos para comprar el medicamento o acudir a la consulta

4

Lo que conocen sobre curar enfermedades es diferente.

Entre otras...

toma en cuenta que...



El paciente indígena tiene una forma diferente de tratar su enfermedad y puede ser que no sepa cómo es ir al médico, estará aprendiendo y es importante enseñarle lo que necesite

La inexperiencia del paciente puede influir en que no siga las instrucciones médicas, no asista a consulta o abandone el tratamiento, es decir que no sea adherente.

¿Qué es la adherencia?

Es que lo que hace el paciente para cumplir o corresponder a las indicaciones que el médico dice.

1 Cuando el paciente toma su medicamento en la dosis y horario indicado

2 Cuando el paciente sigue la dieta establecida por el médico

3 Cuando el paciente asiste a su cita con el médico

4 Cuando el paciente prepara sus complementos según lo indicado

5 Cuando el paciente realiza la actividad física que el médico le dijo



Diferencias entre sistemas

Sistema biomédico



1. Conocimiento científico
2. Instituciones biomédicas
3. Personal: Medicina, enfermería, psicología, trabajo social, etc.

Sistema médico indígena

1. Conocimiento mágico natural
2. Instituciones médicas indígenas
3. Personal: chamanes, rezadores, brujos, etc.



¿Qué sucede en la práctica médica con un paciente indígena?



Prioridad al tratamiento farmacológico.

En ocasiones, por las condiciones en las que se encuentra la población hay limitaciones o desabastecimiento en cuanto a los medicamentos, por lo que es preferible darle prioridad a los hábitos o la alimentación.



2

Instruye

La mayoría de las veces en que un médico se encuentra con un paciente solamente lo **instruye**, sólo le dice lo que debe de hacer pero muchas veces no comprueba si las indicaciones fueron claras.



3

Información insuficiente

En ocasiones, al paciente **no se le proporciona información suficiente** sobre su estado de salud y a veces se ofrece el servicio de salud en un idioma distinto al de la población.



¿Qué hacer para mejorar la práctica?

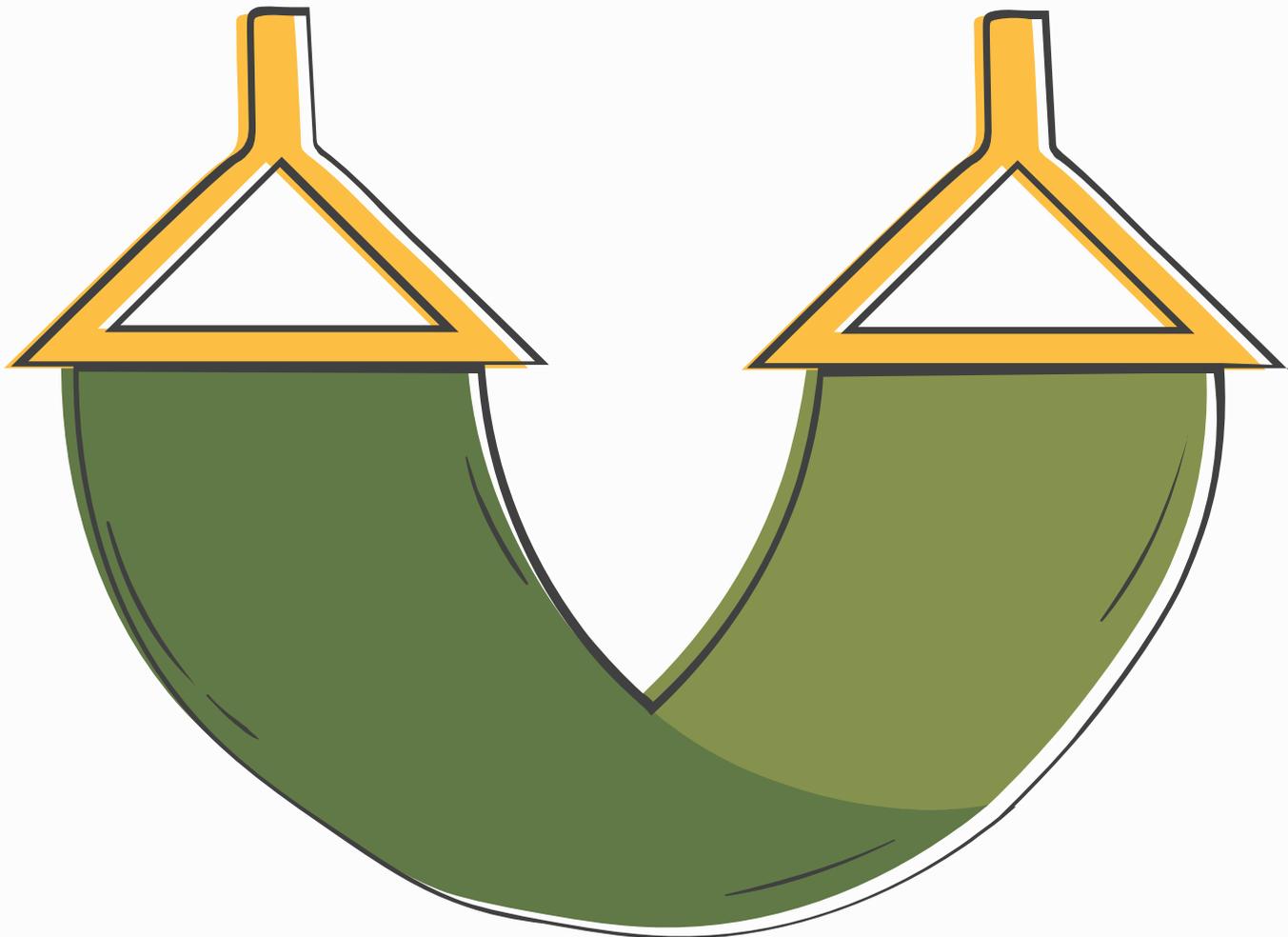
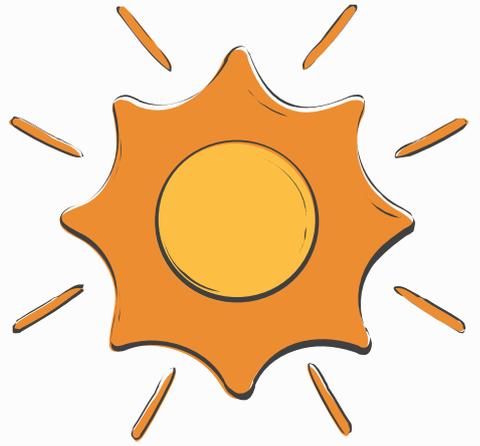
Es importante adaptar las condiciones para que el paciente se sienta más cómodo según sus características, por ejemplo:

- Adaptando el contexto
- Recetas con pictogramas en vez de letras.
- Materiales en su lengua.
- No discriminar



Uso de hamacas

En el sur de México, se han cambiado las hamacas por las camas, esto es porque las personas están acostumbradas a dormir en ellas, lo que implica también mayor asistencia al hospital, comodidad para ellos y son más fáciles de limpiar que las camas.



Uso de materiales adaptados

El uso de material con imágenes, en vez de letras puede facilitar la comunicación entre paciente y médico dada la diferencia del lenguaje y las altas tasas de analfabetismo.

Receta médica intercultural

The form is divided into several sections:

- Left Column (Diet):** A vertical list of food items (apple, chili, beans, corn, watermelon, bowl, egg, water) and animal products (pig, goat, chicken, beer, wine, coffee, cigarette). Each item has up and down arrows for adjustment. At the top is a plate icon, and at the bottom is a recycling icon.
- Top Middle (Physical Activity):** Icons for a person running, a person sitting, and a person in a wheelchair. Includes a recycling icon.
- Top Right (Institution):** A yellow box with the text "UDEM".
- Right Side (Patient Info):** Labels for "Nombre:", "Fecha:", "Cédula:", and "Diagnóstico:".
- Bottom Middle (Pharmacology):** Two identical boxes for medication. Each contains icons for mouth, eye, hand, nose, ear, pills, syringe, and a clock. Includes a recycling icon.
- Bottom Right (Diagnosis):** A grid of 50 small boxes for recording a diagnosis, with a hospital icon at the top.

Nota: La receta médica intercultural (RMI) presenta los tres componentes más frecuentes que se prescriben en el área de la salud: alimentación, actividad física y farmacología.

No discriminación

Se ha encontrado que los pacientes en ocasiones creen que no existen enfermedades que se pueden curar, los médicos al escuchar esto los ven como infantes porque toman hiervas o remedios caseros. Mejor decir:

"Que bien que sigas con tu chaman, pero no olvides tomar tu medicamento. Recuerda que 2 es mejor que 1"

Los pacientes indígenas tienen creencias y experiencias distintas, el discriminarlos o pensar que son ignorantes y tratarlos como tal, será una dificultad para ayudarlos a sanar



Al ver a tu paciente considera la siguiente lista

- Saludar al paciente
- Invitarlo a sentarse
- Presentarte
- Preguntar el motivo de la visita
- Solicitarle datos de su enfermedad
- Preguntar el por qué cree que se enfermó
- Explorar lo que hace que pueda afectarlo
- Preguntarle acerca de otros tratamientos
- Dar recomendaciones según lo que se sabe
- Preguntar qué conoce de su enfermedad

Y tu cuerpo

Tus expresiones con el cuerpo

1. Cuida tu postura, practica mirándote al espejo
2. Mira al paciente a los ojos
3. Baja y sube el volúmen de tu voz
4. Cuida los gestos y ademanes que hagas

Lo que debe saber el paciente...

Diagnóstico

Es importante que el paciente entienda su diagnóstico y lo conozca.

Pronóstico

El paciente debe saber qué curso puede tomar su enfermedad, las consecuencias de no cuidarse y lo que puede pasar en la condición en la que se encuentra ahora.

Tratamiento

El médico debe facilitar que el paciente identifique la relación entre su comportamiento y la enfermedad, además de las cosas que puede hacer para que su condición mejore.

Seguimiento

Posterior al tratamiento dado el paciente debe conocer lo que ha cambiado al seguir o no el tratamiento indicado.

5 TIPS PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN CON EL PACIENTE

Enseñarle

Explicar al paciente lo que tiene, el diagnóstico o el tratamiento en un lenguaje sencillo:

"El dolor que sientes en el estómago es debido a unos bichos, lo que hará el medicamento es matar a esos bichos, estos los tienes por el agua"

No Rechazar el comportamiento

Evita desaprobando lo que hace y que es normal en su lugar de vida:

"¿Para qué tienes tantos hijos? ya no tengas"

Complementar

Para que el paciente pueda también utilizar el medicamento que le da el médico puede decirse:

"Estas tabletas pueden ser complemento de las limpias que te hace tu curandero"

Retroalimentar

Reconoce al paciente por su seguimiento al tratamiento y su mejora.

"Te ves mejor y es porque te has estado tomando tu medicamento, muy bien, sigue así."

"Que bueno que has ido con tu chaman, pero no olvides venir también con nosotros"

Hacer analogías

Puedes utilizar semejanzas que conoce el paciente con las que conoce el médico

"Cuando te duele algo vas a que te soben, aquí lo que hacemos es darte este medicamento que es como si te sobaran"

Formas de comunicarse

Informa: Después de saber qué es lo que sabe y no sabe el paciente, dale la información que sea necesaria de su diagnóstico y tratamiento

"La diabetes es una enfermedad que tendrás siempre, en esta tu azúcar puede subir mucho, pero puedes mejorar si sigues mis instrucciones"

Escribe cómo entrenarías al paciente a clorar el agua

Escribe cómo le explicarías a un paciente acerca de la diabetes

Entrena: Recuerda que los pacientes no son expertos, practica en el consultorio lo que sea necesario para su tratamiento.

"Practica aquí cómo limpiar tu boca"

Regula: Establece el cuándo y cómo de lo que el paciente debe hacer.

"requieres cambiar tu alimentación, aumentando el consumo de frutas para disminuir el dolor"

Escribe cómo le dirías al paciente que debe tomar su medicamento

Instiga: Persuade al paciente para que haga lo que tu le estás pidiendo

"Es importante que clore el agua antes de beberla, así no tendrá estos malestares frecuentemente"

Escribe paso por paso lo que le dirías al paciente para tomar el medicamento

Escribe cómo convencerías a un paciente de que lo que le dices es importante

Instruye: Decir al paciente lo que debe hacer paso por paso para tomar su tratamiento.

"De este medicamento debe tomar una tableta cada 8 horas, en la mañana, en la tarde y en la noche por 5 días"

Escribe qué podrías hacer para que sea más probable que un paciente siga tus instrucciones

Auspicia: Intenta que el paciente tenga las condiciones o las herramientas para que pueda hacer lo que le dices:

"Debes hacerte unos estudios, iré al pueblo más tarde, si gusta puedo llevarte"

Participa: Puedes estar presente en los momentos más importantes para que la salud del paciente mejore.

"Cuando vayas a clorar el agua me llamas por teléfono y ahí mismo te digo cómo hacerlo"

Escribe paso por paso lo que harías para mostrar cómo tomar el medicamento

Escribe cómo podrías formar parte en el día a día del paciente

Ejemplifica:

"Observe como debe de limpiarse su boca, lo haré yo y después hágalo usted"

Escribe qué preguntarías para saber si lo que enseñaste o dijiste quedó claro

Explora: Asegúrate de que lo que acabas de enseñar al paciente quedó claro y sabe cómo hacerlo, pero también hazlo antes para saber qué sabe.

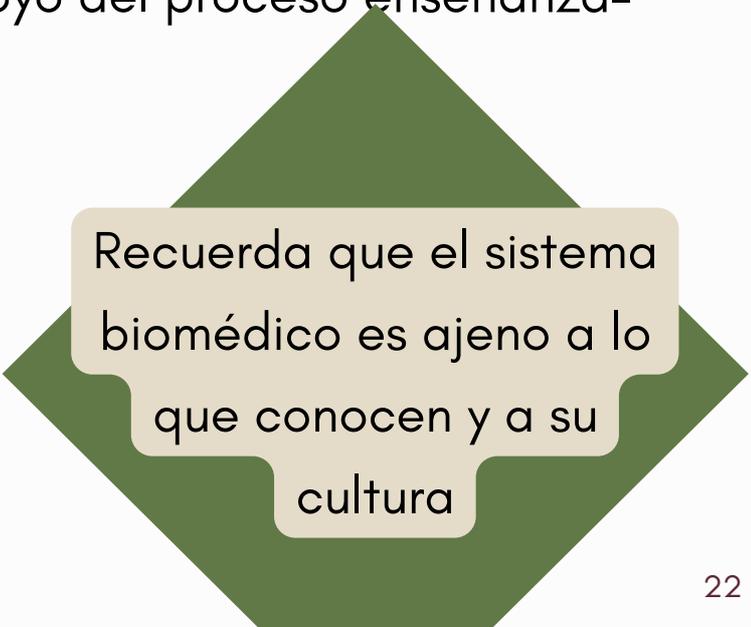
"Enséñame cómo te tomas el jarabe"

El médico debe utilizar un lenguaje que sea comprensible para el paciente, practica tus habilidades, escribe en el espacio un diagnóstico y tratamiento en palabras sencillas. Imagina que se lo explicas a un niño de primaria y toma en cuenta lo aprendido.



Otras Recomendaciones

- Retomar el curso de la entrevista cuando se desvíe
- Ordenar la información para el paciente
- Hacer recomendaciones personalizadas
- Verificar comprensión de manera continua
- Escuchar y resumir la información que ha proporcionado
- Identificar y corregir creencias erróneas
- Comunicarse asertivamente
- Dar ejemplos propios
- Tener traductores
- Incorporar personas clave de la comunidad a la dinámica del hospital
- Usar los altavoces del pueblo para dar anuncios
- Acercarse a la comisaría y a la iglesia y sus representantes como apoyo del proceso enseñanza-aprendizaje



Recuerda que el sistema biomédico es ajeno a lo que conocen y a su cultura

CONSIDERA QUE...

La población tratada tiene una cultura diferente, por lo que debe de cuidarse lo que se dice para que no haya discriminación o burla con sus prácticas, por ejemplo:

"Las hierbas que tomaste no sirven, estas mal"

"¿Sólo le rezaste a Dios y no hiciste nada?"

"Deje de estarse limpiando con huevos, eso qué?"

Es preferible que el medicamento sea complementario a sus prácticas, de lo contrario es muy probable que abandonen el tratamiento, por ejemplo:



"Veo que estuvo tomando varios tés para su empacho, aquí nosotros lo conocemos como indigestión, además de sus tés puede tomar este medicamento para que se sienta mejor y complemente los tés que se toma"

REFERENCIAS

Campos, R. (1997). La hamaca: historia, etnografía y usos médicos de un mueble americano. *Revista Médica del IMSS*. 35 (4), 265-272.

Chávez, O., Morales, G., Marcos, R., y Carpio, C. (2020). Adherencia terapéutica, interacción equipo médico-paciente y justicia social en población indígena Mixteca de Guerrero, México. *Bioética*, 20 (1), 123-146. DOI: <https://doi.org/10.18359/rlbi.4142>

Chávez, O., Morales, G., Canales, C., y Carpio, C. (2020). Análisis funcional del comportamiento del equipo médico en población indígena de México: El caso de una unidad médica rural. *Revista electrónica de psicología Iztacala*, 23 (4), 1460-1478.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. *Estadísticas a propósito del día internacional de los pueblos indígenas*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2022/EAP_PueblosInd22.pdf

Muñoz, M. (2014). Atención médica, adherencia terapéutica al tratamiento antirretroviral y discriminación. *Revista pueblos y fronteras digital*, 9 (17), 95-115.

Téllez, M., Ibañez, C., Reyes, A., y Mireles, R. (2023). Efectos diferenciales de un taller de entrenamiento en habilidades comunicativas para estudiantes de Medicina. *Instituto de investigaciones psicológicas*, 33 (1), 187-207. <https://doi.org/10.25009/pys.v33i1.2783>