

## INFORMACION AL USUARIO

Si tu hijo(a) o familiar esta enfermo y requiere atención médica puedes acudir a solicitarla en alguna institución pública gubernamental o bien en una institución privada. Si decides utilizar un servicio medico no privado, esta orientación te será de utilidad:

Las instituciones que proporcionan atención medica en forma no privada en nuestro país y particularmente en la ciudad de México, están conformadas por un gran número de unidades médicas que pertenecen a diferentes instituciones y obedecen a diferentes niveles de organización. Las unidades de atención médica van desde consultorios con uno a dos personas responsables de la atención hasta centros médicos y hospitales altamente especializados con cientos de trabajadores de la salud y diferentes recursos materiales destinados a la atención de pacientes.

Universalmente los centros de atención médica se dividen en tres categorías de acuerdo con el grado de especialización y los recursos disponibles:

- **Primer nivel de atención:** Unidades médicas que únicamente proporcionan consulta externa y habitualmente prestan servicio durante turnos y horarios hábiles. Está representada principalmente por centros de salud.
- **Segundo nivel de atención:** Hospitales generales que cuentan con área de consulta externa, área de hospitalización y Servicio de Urgencias (Presta atención 24 horas al día durante todo el año). Generalmente cuentan con las llamadas especialidades básicas que son Cirugía, Medicina Interna, Pediatría y Ginecobstetricia.
- **Tercer nivel:** Hospitales de alta especialidad que se dedican a la atención de cierto tipo de problemas médicos o a un grupo de pacientes con alguna característica muy específica.

Los recursos humanos y materiales disponibles en cada unidad médica pueden variar ampliamente entre ellas aunque pertenezcan al mismo nivel de atención.

### ¿Dónde debo atender a mi familiar?

Aunque la creencia popular es que la mejor atención es siempre donde existen más "aparatos" (recursos materiales) o donde trabaja el personal más especializado, esto generalmente no es así. La cultura médica de la población general y su sentido común son insuficientes para decidir que nivel de atención se requiere y cual es la unidad medica ideal.

La recomendación es acudir de primera instancia a la unidad de primer nivel donde el médico tratante te puede prestar la atención inicial además de resolver la duda sobre que nivel de atención que se requiere y orientarte sobre las diferentes alternativas. Se espera que la gran mayoría de las situaciones puedan ser resueltas a este nivel sin tener que ser enviado a otra unidad.

Si cuentas con derecho a IMSS o ISSSTE es ideal que acudas directamente a la clínica que te corresponde con tu médico familiar; si no es así seguramente existe un centro de salud cercano a tu domicilio donde puedes recibir la atención y la orientación.

Aunque el sistema no es perfecto y pueden existir diferencias de criterio entre médicos sobre cual es el nivel de atención para cada caso particular, en este comité como en muchas instituciones se está trabajando para unificar los criterios.

## **¿Qué sucede si acudo a solicitar atención a una unidad médica que no me corresponde?**

Una vez evaluado serás orientado y referido a la unidad médica que te corresponde de acuerdo al grado de complejidad requerido por tu enfermedad y preferiblemente en la unidad médica más cercana a tu domicilio. En caso de ser referido el médico que te atiende te puede proporcionar una nota médica que resume tu problema de salud y donde se indica el sitio a donde se te envía.

## **¿Qué debo hacer si requiero atención Urgente?**

No es tan sencillo decidir que es y que no es urgente; de hecho no solo hay condiciones urgentes y no urgentes sino también diferentes grados de urgencia. Si tienes la duda de que tu problema sea o no urgente debes solicitar la valoración de un médico lo más pronto posible. Si la situación lo permite puedes solicitar atención en el centro de salud más cercano donde decidirán el sitio donde debes acudir y el grado de urgencia. Si se trata de una condición grave puedes acudir directamente al Servicio de Urgencias más cercano a tu domicilio.

Resulta prudente tener claro cual es el Servicio de Urgencias más cercano a tu ubicación (domicilio, trabajo o escuela) así como la manera de llegar y cual es el sitio de acceso de usuarios en esa unidad médica. Es importante tener a la mano los teléfonos de emergencia de tu comunidad ante la posibilidad de que requieras una ambulancia.

## **¿Qué sucede si acudo a Urgencias y requiero un nivel de atención diferente?**

Para atención de una emergencia médica el mejor lugar es generalmente el más cercano. Independientemente del tipo de unidad médica, si se trata de una urgencia real el paciente que acude a cualquier unidad puede y debe ser atendido de inmediato. Una vez resuelta la urgencia y/o el paciente estabilizado puede decidirse si requiere otro nivel de atención; si es así el médico tratante lo puede trasladar en ambulancia a otra unidad o enviarlo por sus propios medios. Si eres trasladado a otra unidad solicita a tu médico que te elabore una nota que resuma la condición médica y los motivos de envío.