Publicado en *Familia y Salud* (https://www.familiaysalud.es)

El compromiso pediatra-familias

Para conseguir la mejor atención y grado de salud para los niños y adolescentes que atendemos en nuestras consultas es esencial que los pediatras y las familias **se pongan de acuerdo**.

En el siglo XXI en el que vivimos, donde los valores cambian y las estructuras están sometidas a gran tensión, es muy necesario este compromiso para garantizar los mejores cuidados de salud para todos los niños y adolescentes. Esta colaboración permite que los pediatras y las familias se conozcan, se respeten y se ayuden. Así pues, es preciso establecer un compromiso entre cada pediatra y la familia basado en la ética y la confianza mutuas. Esta micro-alianza asegura un poder transformador en la atención de la salud de los niños y los adolescentes ya que se basa en una relación humana en la que deseamos que el balance sea positivo para todos.

Por todo ello es necesario que los pediatras definan cuál es su misión y sus valores en la atención al niño y adolescente. Y por parte de las familias se necesita que asuman su responsabilidad en el cuidado de la salud de sus hijos.

La misión

La misión como pediatras del sistema sanitario público es proporcionar los mejores cuidados de salud posibles a una población de niños y adolescentes asignada.

Los pediatras se esfuerzan por proporcionar protección para la salud de los niños, prevención de enfermedades, atención a los procesos agudos y seguimiento de los procesos crónicos. Y en todos los casos ofreciendo apoyo y calidad asistencial.

Los pediatras que desempeñan su trabajo en la Atención Primaria creen en un servicio a la familia: integral, activo, continuado, accesible, comunitario y participativo, basado en el trabajo en equipo, con visión docente e investigadora.

Los valores

Como pediatra nos comprometemos a ejercer bajo los siguientes valores:

- La dedicación. La atención a la salud de los niños y adolescentes como centro de interés profesional.
- El respeto. Respeto a la dignidad y a la intimidad, al derecho a decidir de las familias, y guardando secreto de la información.
- La proximidad. El trato con calidez y amabilidad, procurando entender sus emociones y manteniendo la serenidad en los momentos difíciles.

- La lealtad. Dando información clara de sus problemas de salud, las opciones, riesgos y beneficios, entendiendo sus creencias y necesidades.
- La prudencia.No actuar sin la información adecuada o recomendando acciones poco probadas, de utilidad o seguridad dudosas o que aporten más riesgo que beneficio. *"Primum non nocere"*
- La equidad. Tratando a todas las familias con el mismo interés y haciendo buen uso de los recursos públicos de los que disponemos.
- La honradez. Manteniendo al día los conocimientos, consultando a otro profesional cuando sea necesario y evitando que los intereses personales alteren este compromiso.

¿Qué pueden hacer las familias para que los pediatras trabajemos mejor para ellas?

1. Cuidar de su propia salud y la del resto de su familia. La salud no es sólo la ausencia de enfermedad. La salud en el siglo XXI se entiende como "*me siento bien*", "*me siento capaz*", "*me relaciono bien*" y "*mi vida tiene sentido*". Los padres y cuidadores se convierten en los protagonistas de su salud y de su familia. Hay que conocer los factores de riesgo y protección de su salud. Seguir el plan terapéutico pactado con el pediatra. Disfrutar de la vida y de la familia.

2. Velar por sus derechos en el sistema sanitario público. Hable con su pediatra si en la consulta detecta una anomalía o fallo que le preocupe. En el Centro de Salud hay a su disposición hojas de sugerencias y/o reclamaciones que usted puede usar cuando lo crea conveniente. Si cree que deben de mejorar las instalaciones, que haya más pediatras, que se sustituyan las ausencias de su pediatra, menos lista de espera... debe de hacer valer sus derechos ante los responsables políticos a nivel municipal, autonómico o estatal; según corresponda. Para tener una sanidad pública de calidad también se necesita su implicación y apoyo.

3. Usar mejor los recursos del sistema sanitario público. La Atención Primaria está compuesta por muchos profesionales y se trabaja en equipo. Usted puede pedir cita con la Enfermera, el Médico de Familia, la Trabajadora Social, el Odontólogo y la Matrona.

- La Enfermera es una profesional que se encarga también de la atención y cuidados al niño y adolescente. Soluciona muchos problemas.

- Siempre que pueda acuda con cita. Cuando acude sin cita resta tiempo de otros pacientes citados y nos obliga a atenderlo más rápido. Por ejemplo, si hay 10 niños sin cita hace que todos sean atendidos un 25% más deprisa. Para el pediatra su recurso más preciado es el tiempo.

- La mayoría de los pediatras tienen establecidos sistemas para atender a sus familias que no sea la consulta presencial: por teléfono, correo electrónico, correo postal, buzón del centro de salud y algunos utilizan las redes sociales: blog, *twitter*... Pregunte a su pediatra por estas posibilidades.

4. Preparar la cita con el pediatra. Es necesario preparar la cita con antelación para conseguir el mejor resultado de los 6 ó 7 minutos que tiene asignados para que le atienda su pediatra. Reflexione sobre lo que verdaderamente le preocupa. Lleve apuntadas las preguntas. Aporte la información que crea va a ser importante: visitas a Urgencias, informes de otros médicos, medicación, análisis, radiografías, ecografías... Lleve a los niños vestidos con la ropa adecuada para que sean fácil de quitar en la consulta si se precisa.

Si finalmente no puede o no quiere acudir a la cita que había solicitado no se olvide de cancelarla para que la aprovechen otras familias.

5. Ayudar a realizar las tareas burocráticas fuera de la consulta. Las tareas burocráticas pueden llegar a ocupar mucho tiempo de la consulta y esto afectar a la calidad de la asistencia.

- Para ahorrar visitas innecesarias al centro de salud su pediatra podrá hacerle las recetas de los procesos crónicos en formato electrónico. Esto permite disponer de medicación en algunos casos hasta para un año.

- Cuando acuda a Urgencias u a otros médicos especialistas usted tiene derecho a que le faciliten las recetas.

- Los pediatras estamos obligados a hacer informes de salud siempre que lo solicite la familia en el modo y tiempo adecuados. Pero si precisa un certificado médico oficial debe acudir a un médico privado. Y las federaciones deportivas son las encargadas de realizar las revisiones médicas deportivas.

- No nos corresponde realizar los justificantes de ausencia escolares porque son los padres y/o tutores legales los que tienen la responsabilidad de velar y responder por las ausencias del colegio o el instituto de sus hijos.

- Si necesita un documento que justifique la asistencia al centro se lo proporcionará la unidad administrativa del centro.

El Sistema Sanitario público nos anima a mantener un alto nivel de calidad, al cumplimiento de una extensa cartera de servicios y a ser fiel al principio de justicia que busca el bien común de toda la población. Por tanto nuestra obligación como pediatras es procurar el mejor beneficio para los niños y adolescentes de las familias que atendemos teniendo en cuenta el bien común de la sociedad. Lo anterior vendrá delimitado por las condiciones de trabajo que el sistema público que nos emplea establezca. Cuando estas condiciones se opongan al anterior compromiso con nuestras familias, todos debemos exigirnos un posicionamiento crítico.

Fecha de publicación: 1-08-2017

Autor/es:

- Mª Elena Fernández Segura. Pediatra. Centro de Salud de Nerja. Nerja (Málaga)

CC BY NC ND