

**para
cuidar**
a los que usted quiere

Para comunicarse con los **profesionales de la salud**

El contacto permanente con los médicos y el cuidado de una persona mayor van de la mano. La comunicación eficaz con médicos, dentistas, enfermeras, farmacéuticos, trabajadores sociales y otros profesionales de la salud es crítica para poder participar de manera activa en la toma de decisiones de tratamiento, para conseguir los mejores resultados y para sentir mayor tranquilidad. Aunque hay obstáculos potenciales, tanto para las personas mayores como para los familiares, la comunicación con los profesionales de la salud se reduce a tres aspectos:

- **Hacer preguntas acertadas** para obtener la información que usted y sus padres requieren para tomar decisiones.
- **Dar a los profesionales de la salud la información** que requieren sobre la persona bajo tratamiento para que puedan juzgar de manera informada, y
- **Conseguir la información, los servicios y el cuidado de calidad** que su ser querido merece.

Ya sea que usted se comunique en nombre de sus padres, o que los ayude a comunicarse con mayor eficacia, esta hoja le ofrece sugerencias que ayudan.

Problemas y obstáculos

Su madre quiere ahorrar dinero. Sin decirle a su médico, empieza a tomar la mitad de la dosis de la medicina para el corazón y como resultado, llega a necesitar atención de emergencia. Su padre regresa de una cita en la clínica con una orden para tomarse unas pruebas, pero no sabe de qué se trata. El médico no encuentra ninguna causa que explique el dolor que siente su madre y sugiere que puede ser parte del proceso normal de envejecimiento. Usted pregunta a su padre sobre cómo le fue en su examen médico y él le contesta: “el médico no dijo mucho, así que todo debe estar bien”.

Estas situaciones se presentan todos los días debido a que hay barreras en la comunicación entre los profesionales de la salud y los pacientes mayores. Líneas abajo, señalamos algunas cuestiones clave:

- **Actitudes del paciente.** Es menos probable que los pacientes mayores hagan preguntas a sus médicos o enfermeras, con respecto a pacientes más jóvenes y es más probable que sigan indicaciones del médico antes que tomar parte en las decisiones médicas. Además, es menos probable que busquen información sobre salud de manera activa. Con frecuencia, prefieren no conocer los detalles y en cambio, confían en la experiencia del médico. También pueden pensar que hacer preguntas es molesto, o insultante, para el médico. Es posible que no sepan que pueden obtener información confiable de otros profesionales de la salud. El problema puede ser mayor debido a los muchos cambios que se han dado a lo largo de sus vidas en la forma en que se presta el cuidado médico.
- **Capacitación y demandas de los médicos.** Muchos médicos mencionan que se sienten incómodos cuando aconsejan a sus pacientes, porque sienten que éstos ignoran sus consejos en cuestiones como dejar de fumar y perder peso. Cuando ofrecen información, pueden usar palabras que los pacientes no entienden. La comunicación toma tiempo y las empresas de seguros, en raras ocasiones, pagan por el tiempo que los pacientes desearían tomarse con su médico.
- **Discriminación por razones de edad.** Este problema es común en toda la variedad de profesionales de la salud, que suelen compartir las actitudes negativas del conjunto de la sociedad. Muchos profesionales creen que, en todos los casos, las personas

mayores son débiles, que están confundidas y deprimidas, que hablan demasiado, que están necesitadas y que son belicosas. Una persona mayor puede sentirse como una persona invisible en una consulta médica, si el profesional de la salud habla sólo con el hijo adulto. Sin capacitación adecuada en el tratamiento de personas mayores, los profesionales de la salud simplemente no conocen sus necesidades.

Lo que usted puede hacer

Es fundamental respetar los deseos de sus padres sobre lo que quieren decir a los profesionales de la salud y lo que quieren decirle a usted sobre su estado de salud. Acaso quiera usted conversar con ellos sobre la importancia de la comunicación para una atención segura eficaz. Acaso quieran sus padres hacerle conocer a usted su estado de salud pero no pueden, o no desean, hablar directamente con el médico. Con el permiso de ellos, usted puede comunicarse con el médico o la enfermera. Si sus padres van al médico por su cuenta, puede compartir con ellos los siguientes consejos, para asegurarse que obtengan el máximo provecho de la visita.

- **Haga preguntas.** Muchas personas acuden a la cita con el médico con una lista de preguntas e inquietudes o llevan una grabadora.
Preguntas relevantes: ¿Qué enfermedad tengo? ¿Cuáles son las opciones de tratamiento, con o sin medicinas? ¿Qué es lo que puede suceder, con o sin tratamiento? ¿Cuánto puede costar todo? ¿Cubre nuestro seguro el tratamiento? ¿Cómo se llama el medicamento que me está recetando? ¿Qué beneficios voy a

obtener? ¿Se dispone de un medicamento genérico? ¿Cuáles son los riesgos y los posibles efectos secundarios? ¿Con qué frecuencia debo tomarlo? ¿Por cuánto tiempo? ¿Qué alimentos, medicinas, o actividades debo evitar mientras tome el medicamento? ¿Tiene usted alguna información por escrito que pueda llevarme a casa? ¿Si se me ocurre alguna otra pregunta más tarde, cómo puedo tomar contacto con usted?

- **Ofrezca información.** El médico necesita información sobre el paciente para poder diagnosticar con acierto y decidir la aplicación de un tratamiento seguro y eficaz. Dado que muchas personas mayores visitan a más de un médico a la vez, la historia clínica no siempre incluye toda la información que el médico debiera saber. Es importante que el médico conozca todo lo relativo a la salud del paciente, en especial sobre hospitalizaciones recientes.

Información a proporcionar:

Nombres de todas las enfermedades crónicas y resultados de pruebas relevantes, tales como presión sanguínea y niveles de azúcar en la sangre. Nombres y dosis de todas las medicinas que toma de manera regular, incluyendo las que se venden sin receta, vitaminas y remedios a base de hierbas. Alergias a medicamentos. Es importante conversar con el médico sobre sus hábitos, tales como beber alcohol, fumar, no dormir bien, o dificultad para conducir; además de cualquier problema con los efectos secundarios de medicinas u obstáculos para seguir un tratamiento, tales como olvidarse de tomar medicinas, o estar

preocupado por cuestiones de dinero. Por último, hay que mencionar los resultados de tratamientos y los posibles problemas de confusión y depresión.

- **Converse con otros profesionales de la salud** además del médico.
Opciones a tomar en cuenta: Las enfermeras han recibido capacitación para educar y aconsejar a pacientes. Pueden explicar un diagnóstico y enseñar a un paciente la manera de seguir el tratamiento, incluyendo medirse la presión en casa y aplicarse inyecciones. Los farmacéuticos son expertos en medicinas. Por lo general, pueden contestar a cualquier pregunta sobre la forma de administrar un medicamento de manera adecuada y pueden dar consejos generales y asistencia. Los trabajadores sociales pueden ayudar a los interesados a analizar los sistemas de cuidado médico y de servicio social. Los dietistas pueden informar sobre maneras de planear las comidas, de cocinar para uno mismo y sobre planes especiales de comidas para diferentes estados de salud.
- **Haga su propia investigación.** Librerías, bibliotecas, organizaciones de voluntarios de salud e internet ofrecen gran cantidad de material a fin de que usted y la persona mayor se informen sobre el tratamiento.
- **Abogue por los intereses de sus padres.** Mientras que los profesionales de la salud tienen la experiencia médica que usted requiere, el servicio, la atención y la calidad del cuidado, no se consigue de manera

automática. Con frecuencia, usted, o la persona mayor bajo tratamiento, debe asumir un rol activo para obtener el mejor servicio.

Opciones a tomar en cuenta: Pida una segunda opinión antes de decidirse por cirugía o algún otro tratamiento para una enfermedad grave (averigüe si su seguro cubre el costo). Considere la posibilidad de cambiar de médico si éste no escucha o no explica la situación con claridad. Sea persistente con el cuidado administrado y con las visitas a los especialistas. No acepte diagnósticos u opciones de tratamiento basados en estereotipos que discriminen por razones de edad. Pregunte por las razones por las que el médico, o enfermera, están proponiendo un tratamiento y no deje de hacer preguntas si las respuestas no le satisfacen.

- **Utilice instrumentos legales.** Los documentos legales, llamados instrucciones anticipadas, son un medio efectivo y determinante para transmitir los deseos del paciente a los

profesionales de la salud y a los hospitales.

Opciones a tomar en cuenta: Los testamentos sobre decisiones de tratamiento registran los deseos de una persona respecto a cuidado médico para mantenerse vivo en la última fase de la vida. Las autorizaciones para efectos de la atención médica, también llamados poderes legales a tiempo indefinido para asuntos de salud, otorgan a la persona designada el poder de tomar decisiones en nombre del paciente cuando es necesario, además de interpretar las instrucciones escritas del paciente y tomar acción cuando la situación de salud cambia.

- **Trabaje en equipo.** Así como usted y su padre merecen respeto, también lo merecen los profesionales de la salud con los que usted trata. No importa cuán difícil se ponga una situación determinada, es muy probable que obtenga lo que su padre necesita si usted mantiene su actitud constructiva, cortés y activa.

AARP es una organización sin fines de lucro, no partidaria y de sus miembros que ayuda a las personas de más de 50 años de edad a mantener su independencia, sus opciones y el control sobre sus vidas de maneras que sean beneficiosas y económicamente viables para ellas y para el conjunto de la sociedad. Publicamos *AARP The Magazine*, cada dos meses; *AARP Bulletin*, informativo mensual; *AARP Segunda Juventud*, revista bimestral en español e inglés, *NRTA Live and Learn*, informativo trimestral para educadores mayores de 50 años; y nuestro sitio en internet: www.aarp.org. Afiliada nuestra, AARP Foundation es una entidad de beneficio público que proporciona seguridad, protección y poderes adicionales a personas mayores necesitadas, con el apoyo de miles de voluntarios, donantes y patrocinadores. Tenemos oficinas y funcionarios en los 50 estados del país, en la capital, en Puerto Rico y en las Islas Vírgenes de los Estados Unidos.



601 E Street, NW
Washington, DC 20049
www.aarp.org