

### **Con relación a Hospitales y Clínicas.**

En nuestra practica profesional nos esforzamos por que usted y sus familiares se sientan tranquilos y bien atendidos en su embarazo o durante la recuperación de su salud. Aunque nuestra consulta se encuentra localizada en el Instituto de la Mujer del Centro Medico Zambrano Hellion no nos incomoda trabajar en otros hospitales. Sin embargo siempre buscamos hospitales que concuerden con nuestra filosofía de trabajo. A continuación enlistamos los hospitales de la localidad de acuerdo a nuestra preferencia.

Hospital	Nivel de preferencia
Centro Medico Zambrano Hellion Hospital San José TEC de Monterrey Cima Santa Engracia	Altamente deseable
Mugerza Alta Especialidad Mugerza Maternidad Conchita Centro Medico de la Mujer (Ginequito)	Moderadamente deseable
Doctors OCA Mugerza Sur	Indeseable

Aunque reconocemos que todos estos hospitales del área metropolitana son buenos, las diferencias en precio y calidad pudieran resultar una información abrumadora para el paciente. En consultas previas a su internamiento nos tomaremos el tiempo para discutir los pros y los contras de cada una de estas instituciones ayudándolo a tomar la mejor decisión de acuerdo a sus posibilidades económicas pero nunca escatimando en su seguridad.

Todos los paquetes quirúrgicos (parto , cesárea, histerectomía, laparoscopia etc..) están acotados y diseñados a un promedio de elementos a utilizar. Recuerde que entre mas económico sea el paquete mas fácil es “salirse” del mismo llegando entonces a generar costos no incluidos o previstos en el paquete. De cualquier forma nosotros trataremos siempre de mantearnos dentro de lo ofrecido en el paquete hospitalario, sin embargo su salud nunca será secundaria al costo de su atención.

### **Con relación a médicos de staff o paquetes hospitalarios.**

Por motivos de comunicación y en consecuencia para su seguridad, preferimos siempre trabajar con un grupo de médicos conocidos y de probada calidad. Antes de contratar un paquete que incluya médicos (anestesiólogo y pediatra) por favor asegúrese que tenga el visto bueno de nuestra practica. En estos momentos críticos donde todo debe funcionar a la perfección, preferimos que no existan malos entendidos o fallos en su proceso de atención medica.

### **Con relación a seguros de gastos médicos y costos de atención medica**

En nuestra practica profesional comprendemos que el costo de la atención medica privada es alto y en ocasiones difícil de sufragar. Es por esto que en nuestro medio los seguros de gastos médicos mayores no solo son deseables sino necesarios para poder acceder a una atención de salud digna y de la mas alta calidad. Sin embargo, como seguramente usted ya sabe, los seguros de gastos médicos tienen políticas de tabulación y pago de honorarios que no van acorde a lo que cobran a sus asegurados. En otras palabras tabulan muy por debajo de lo justo por procedimiento (inclusive en comparación a otras zonas del país) aunado a que tardan meses en pagar lo acordado. Hemos tenido problemas con todas las compañías de seguros para poder cobrar sus montos asegurados (en ocasiones hasta más de tres meses y después de múltiples llamadas a las compañías.). Es por esto y por que nosotros no mantenemos una relación contractual o de mutuo beneficio con estas compañías de seguros médicos, que les solicitamos que nuestros honorarios sean pagados directamente a nuestra practica y usted se encargue vía reembolso de recuperar el monto tabulado por su compañía de seguro (porque para los asegurados tienen un tiempo de respuesta de 10 a 15 días). En algunas ocasiones (previa negociación) y para que usted no se descapitalice podemos extenderle nuestros recibos de honorarios para que usted mismo cobre el monto estipulado vía reembolso y posterior a esto pague nuestros honorarios.

Nuestros costos de consulta y procedimientos están en total acuerdo al promedio cobrado por los especialistas de la zona en la cual trabajamos.

Estamos totalmente dispuestos a negociar el pago de nuestros honorarios de la forma que usted más le convenga y en muchas ocasiones es solo tomarnos unos cuantos minutos de su consulta para ponernos de acuerdo.

Marisol es la persona encargada de discutir con ustedes todos estos detalles. Por favor siéntase en plena libertad de comunicarse con nosotros para cualquier duda.

### **Con relación a estudiantes de medicina y residentes de especialidad**

Me enorgullece ser profesor de planta (pregrado y posgrado) de la escuela de Medicina del Tecnológico de Monterrey. He sido profesor desde mi egreso de la subespecialidad y este es un privilegio transcendental el cual pocos profesionistas del medio pueden ostentar. Mi carrera docente ha estado siempre vinculada a mi desarrollo clínico y actualmente no pudiera concebir mi vida profesional sin ambas actividades. Considero en gran medida que la calidad y seguridad de lo que ofrezco radica precisamente en este balance entre la academia y el negocio de la clínica. Por este motivo seguramente durante su proceso de atención usted podrá tener contacto con algunos alumnos que me acompañan. Estos alumnos de diferentes grados de experiencia clínica no solo me estimulan a hacer mi trabajo mejor, sino que sus preguntas me mantienen al día con lo que debo de saber para poder servirle mejor a usted y a sus familias. Es importante resaltar que usted no tiene la obligación de aceptar la atención de estos jóvenes en formación, sin embargo le recuerdo que son precisamente estos profesionales en formación los que en una situación de emergencia y en mi ausencia serían sus médicos de primer contacto mientras yo me traslado al hospital. También es importante resaltar que ninguna actividad de su atención clínica será delegada sin directa supervisión y que en el Tecnológico de Monterrey los alumnos no practican con pacientes, más bien aprenden de todo el proceso de atención. A continuación le explico brevemente las características de cada uno de estos y sus posibles funciones en la atención de su salud.

Medico Residente o de posgrado de especialidad. Existen 4 niveles que van de menor a mayor experiencia en una formación que habitualmente dura 4 años. Estos profesionales en formación son médicos egresados de una carrera de medicina de 7 años y cuentan con cédula profesional de médico general. Sus actividades clínicas están de acuerdo a su experiencia y podrían variar desde hacer algunas preguntas para su historia clínica hasta literalmente participar activamente en porciones de su atención quirúrgica. Estos jóvenes están de guardia hospitalaria cada 3 días con turnos superiores a las 24 hrs y en algunas ocasiones (también como un servidor durante su formación) hacen en un día los procedimientos quirúrgicos que en nuestra practica realizaremos en un mes. Por lo tanto su exposición clínica es impresionante, sobretudo los de mayor experiencia. Usted los podrá reconocer por que son jóvenes que usan bata medica larga, habitualmente uniforme quirúrgico y portan una credencial que los identifica como médicos residentes de especialidad.

Medico estudiante de pregrado o interno. Estos jóvenes son alumnos de los últimos años de la carrera de medicina. Aun no están titulados y los puede reconocer porque portan un chaquetín blanco (bata corta) y habitualmente no portan uniforme quirúrgico. Sus actividades hospitalarias son principalmente de recopilación de información clínica y rara vez participan directamente en la atención de un paciente ya que su principal función es observar. La interacción con los pacientes es limitada y en ocasiones muy breve. Es importante de nuevo resaltar que cualquier situación relacionada a estos estudiantes que a usted le parezca irregular o que lo incomode, inmediatamente me lo haga saber para poder modificarla y que usted se sienta seguro y perfectamente atendido.

Al menos en Hospital San José y Centro Medico Zambrano Hellion no existe escuela de enfermería, por lo tanto es muy poco probable que usted este en contacto con enfermeros estudiantes.

### **Con relación a la puntualidad.**

En nuestra practica nos enorgullecemos de ser meticulosamente puntuales. Consideramos que aunado a una atención médica de calidad ésta particular cualidad nos hace diferentes a muchas prácticas médicas de la localidad. Usted cuenta en promedio con media hora de consulta si es subsecuente y con una hora si su cita es de primera vez. Ningún paciente merece esperar un servicio medico, sobre todo si esta pagando por el mismo. Por lo tanto aunque es extremadamente raro que seamos impuntuales, si nos tardamos más de media hora en atenderlo los honorarios de la consulta serán por nuestra cuenta. También en respeto a nuestro tiempo y al de pacientes en citas posteriores a la de usted no lo podremos recibir si llega más de 15 minutos tarde ya que esto provocaría que nos atrasáramos en las consultas subsecuentes. Las emergencias o inesperados frecuentes en practicas ginecológicas podrían causar que suspendiéramos la consulta de ese mismo día, quizá con pocas horas de anticipación, pero nunca lo haríamos esperar mas de lo ya estipulado.

### **Con relación a cartas, documentos y expediente clínico**

El llenado de documentos para trámites oficiales, cartas de viaje o entrega de expedientes clínicos es un trámite que no le generara un costo, sin embargo si requerimos al menos 24 hrs de aviso previo a su elaboración. En nuestra practica contamos con un expediente electrónico con los mas altos índices de seguridad, basado en web. Esta innovación nos permite ser mucho más ágiles y escrupulosos con su información clínica personal. Esta información en conjunto con los laboratorios e imágenes que usted nos hace llegar son de su propiedad. Si en algún momento la necesita solo es necesario que nos lo haga saber. Le entregaríamos esta información en impreso o en formato electrónico (PDF), de acuerdo a sus necesidades.


### **Con relación a confidencialidad.**

### **Con relación a comunicación por medios electrónicos**

En nuestra práctica médica manejamos mucho los medios electrónicos y las redes sociales como vías alternas a la comunicación presencial y directa. Reconocemos que son otra manera más de poder comunicarse y estar presentes con nuestros pacientes, sus familiares y amigos.

A continuación enlistamos algunos de los medios que utilizamos y el propósito que le hemos designado a cada uno.

1. Teléfono celular (818-2543052):
  - a. El teléfono es nuestro principal sistema de comunicación para emergencias y algunas dudas clínicas semi-urgentes o que requieran de respuesta verbal directa. Consideramos que es el medio de comunicación no presencial más efectivo para disminuir errores de información que potencialmente podrían poner en riesgo su seguridad. Es mediante el teléfono que podríamos tomar decisiones ya sea de revisarlo o de diferir su consulta. Sin embargo les recordamos que la consulta telefónica en contraste a la consulta presencial tiene un alto potencial de error ya que obvia la exploración clínica, elemento básico para una asesoría adecuada.
  - b. Nuestro teléfono celular siempre esta disponible las 24 hrs del día los 7 días de la semana y aún en mi ausencia siempre habrá alguien (ginecólogo socio) que le pueda tomar su llamada.
  - c. Si su llamada no es recibida en su momento le pido de favor que insista ya que nos podríamos encontrar ocupados en cirugía o en consulta.
  - d. Ejemplo: ¿MI contracciones están ocurriendo cada 10 minutos y tengo un poco de sangrado, es normal?
2. Correo electrono (ejso@mujeryembarazo):
  - a. Dudas simples y no urgentes que requieran respuestas de no mas de un párrafo para su elaboración.
  - b. Envío y revisión de laboratorios e imágenes.
  - c. Confirmación de citas.
  - d. La respuesta a correos electrónico puede oscilar entre 24 a 48 hrs.
  - e. Si usted no recibe una respuesta de nuestro correo, no asuma que el correo fue leído y por lo tanto les pedimos de favor que nos vuelva a insistir o si es urgente llamar por teléfono.
  - f. Si consideramos que la repuesta solicitada pudiera resultar compleja o extensa le pediremos en repuesta por este medio que se comunique con nosotros vía telefónica en los horarios de oficina.
  - g. Ejemplo: ¿Cómo le hago para mover mi menstruación y que no me toque en mis vacaciones?
3. Messenger de Whatsapp:
  - a. Dudas simples y semi-urgentes que requieran respuestas de no mas de unas cuantas oraciones para su elaboración.
  - b. Envío y revisión de laboratorios e imágenes para escrutinio en el momento.
  - c. La respuesta a messenger puede oscilar entre 30 minutos a 1 hora.
  - d. Si usted no recibe una respuesta de nuestro messenger no asuma que su mensaje fue leído y por lo tanto les pedimos de favor nos vuelva a insistir.
  - e. Ejemplo: ¿Enrique, cual es la dosis que me recomendaste de acido fólico?
4. Facebook.

- a. Nos encanta Facebook y nos fascina ver las fotos de sus hijos o aspectos de sus vidas personales que ustedes consideren prudentes. Reconocemos que FB es una excelente plataforma para socializar y estar “presentes”.
  - b. En nuestra practica usamos FB predominantemente para interacción social no clínica y para proporcionar información o educación medica no personalizada.
  - c. En FB (incluyendo su inbox) no resolvemos dudas clínicas o damos seguimientos a tratamientos personales.
  - d. Ejemplo: ¿Cuándo cumples años Enrique? Quiero llevarte un regalo!
5. Twitter
- a. Twitter es una fabulosa red social para poder promocionarse y dar a conocer información relevante breve.
  - b. En nuestra practica usamos twitter predominantemente para interacción social no clínica y para proporcionar información o educación medica no personalizada.
  - c. En twitter (incluyendo su inbox) no resolvemos dudas clínicas o damos seguimientos a tratamientos personales.
  - d. Ejemplo: ¿cómo esta el trafico en calzada del valle?
6. Instagram
- a. Aquellos que nos conocen saben que somos fanáticos de las fotografías. En consecuencia nos gusta mucho Instagram.
  - b. En nuestra practica usamos instagram predominantemente para interacción social no clínica y para publicar fotos personales o de eventos trascendentales en nuestra practica.
  - c. En algunas ocasiones y siempre previo a su consentimiento les solicitamos publicar una foto que pudiera incluirlo a usted o alguno de sus hijos. Estas fotos siempre tendrán una connotación social, y jamás incluirán imágenes clínicas o que pudieran revelar partes intimas de su cuerpo.
- A small, square portrait of a man with short hair, wearing a white lab coat over a dark shirt. He is looking directly at the camera with a neutral expression.
7. Ejemplo:
8. Pintrest, Google+, Vine, Foursquare, Spotify y los que se pudieran agregar
- a. Todas estas redes sociales con diferentes enfoques y particularidades son utilizadas exclusivamente para interacción social no clínica.