

Línea estratégica 9 Pacientes por la seguridad del paciente

“Estudiar la medicina sin obras de texto es como navegar en un mar del que no existe cartografía; estudiarla sin pacientes es como no ir al mar.”

William Osler, médico y profesor (1849-1919)

Los avances sociales, de la tecnología médica y de la información están produciendo y producirán cambios importantes en el papel que corresponde a los pacientes en el escenario asistencial. El paciente de hoy en día es una persona más autónoma, con un nivel educativo más alto, con capacidad e interés para participar en las decisiones que afectan a su salud, con una cultura de derechos no ya como paciente (sujeto pasivo de la actuación médica) sino como cliente (sujeto que establece una necesidad que quiere satisfacer por medio de una relación contractual más o menos explícita), como usuario (sujeto que utiliza los servicios disponibles de forma voluntaria) y como consumidor (sujeto que recurre a los servicios disponibles, tanto voluntaria como involuntariamente).

Los objetivos de la estrategia se encuadran en el modelo organizativo de salud que persigue la atención centrada en el paciente: es decir, organizar la atención sanitaria pensando más en los pacientes que en los que la facilitan. Mantiene la evidencia y la eficiencia como elementos estructurales, pero tiene en consideración también la efectividad y la autonomía del paciente respecto a sus preferencias como factor determinante en la toma de decisiones.⁵³

Aplicar el modelo de atención centrada en el paciente implica estos aspectos, entre otros muchos:²⁴

- Integrar a los pacientes y a sus familiares en todos los aspectos de la atención.
- Evitar demoras en el diagnóstico y en el tratamiento de la enfermedad.
- Formar a los profesionales de la salud en habilidades de comunicación y en humanidades, incluyendo la toma compartida de decisiones.
- Promover la solidaridad social con los pacientes evitando la discriminación laboral y desmitificando la sensación de tragedia asociada a la enfermedad.
- Integrar en la asistencia sanitaria los principios de la Declaración de Barcelona, consensuada por múltiples asociaciones de pacientes.⁵⁴

Esta línea estratégica está en concordancia con las recomendaciones del Programa de Seguridad del Paciente de la Organización Mundial de la Salud, que establece específicamente el área de “pacientes por la seguridad de los pacientes” como una de sus seis áreas estratégicas. Desde entonces, las estrategias enfocadas en la participación del paciente para mejorar la seguridad clínica se han convertido en una prioridad, pero sigue siendo en gran medida una tarea pendiente.⁵⁵

Una vez que se consiga implicar al paciente en su salud (atendiendo al principio de autonomía) de una manera activa, haciéndole partícipe de las decisiones sanitarias que le atañen y aprendiendo a formar pacientes expertos, las redes posibilitadoras que se abrirán en la asistencia pueden ser una clara ventaja para la seguridad del paciente.

En las Islas Baleares está en proceso de implementación el Programa Patient Actiu, que incluye la formación de pacientes para que puedan impartir formación a sus iguales.

Objetivos

1. Promover que el paciente y la persona cuidadora reciban información completa y fácilmente comprensible sobre el proceso asistencial y los riesgos que conlleva, y facilitar la toma de decisiones compartida con el equipo que atiende al paciente.
2. Promover la formación de los pacientes y de las personas cuidadoras sobre la enfermedad que padece, los cuidados que requiere, los riesgos que conlleva la atención sanitaria y la prevención.
3. Sensibilizar y formar a los pacientes en materia de seguridad del paciente.
4. Implicar a los pacientes en la comunicación de los incidentes de seguridad.

Acciones

1. Elaborar actividades de educación para la salud dirigida a pacientes, familiares y personas cuidadoras sobre la seguridad del paciente.
2. Revisar, actualizar y difundir documentos de consentimiento informado y hacer que estén disponibles en la historia clínica.
3. Desarrollar acciones formativas para profesionales sobre técnicas de comunicación con los pacientes, como herramienta para mejorar la seguridad del paciente.
4. Elaborar y difundir folletos informativos específicos sobre la seguridad del paciente en los puntos de contacto de los usuarios con la asistencia sanitaria y contar con la opinión y la participación de pacientes en su elaboración y difusión.
5. Integrar la cultura de la seguridad del paciente en las plataformas abiertas a los ciudadanos (Programa Patient Actiu).
6. Proporcionar a los usuarios un sistema de notificación de los incidentes de seguridad y promover que lo usen.
7. Incorporar el uso de quejas, reclamaciones y sugerencias como una herramienta para conocer la percepción y las expectativas de los usuarios sobre la seguridad del paciente.

Indicadores

1. Número de actividades de educación para la salud relacionadas con aspectos de la seguridad del paciente que se han desarrollado en los centros de salud.
2. Proporción de centros de salud que han llevado a cabo al año al menos una actividad de educación para la salud relacionada con la seguridad del paciente.
3. Documentos de consentimiento informado actualizados y disponibles para todos los profesionales de la atención primaria.
4. Número de profesionales formados en técnicas de comunicación con los pacientes como herramienta para mejorar la seguridad del paciente.
5. Difusión en los centros de salud de folletos sobre aspectos relacionados con la seguridad del paciente.
6. Elaboración del formulario de notificación de incidentes de seguridad dirigido a los usuarios.
7. Espacio de información específico sobre la seguridad del paciente en la web de Atención Primaria de Mallorca dirigida a los usuarios.
8. Sistema web de notificación de incidentes de seguridad dirigido a los usuarios.
9. Tasa de notificaciones efectuadas por usuarios.
10. Tasa de notificaciones detectadas en sugerencias y reclamaciones de usuarios.