

SEGURIDAD DEL PACIENTE Y ENFOQUE EN ACP

“La calidad nunca es un accidente siempre es resultado de un esfuerzo de la inteligencia”. John Ruskin

El enfoque de ACP se encuentra presente en cada actividad diaria. En cada momento de la atención en salud. La real ACP solo existe cuando siempre y en cualquier interrelación entre las personas de una organización está presente: profesionales de la salud-paciente, entre equipos de trabajo, entre pacientes y sus familias, entre pacientes, colaboradores – familia, entre otros. Cuando se habla de seguridad del paciente en organizaciones de salud, solo se está reforzando el concepto de ACP. Una verdadera seguridad del paciente es cuando se entiende la importancia de fortalecer la ACP, de tal forma que en cada acción de seguridad del paciente se entienda que lo que se está teniendo en cuenta, es la persona: ya sea paciente, familia, cuidador o equipo de prestación de la atención.

La Organización Mundial de la Salud, define la seguridad del paciente como la ausencia de daños prevenibles en los pacientes y la reducción hasta un mínimo aceptable del riesgo de causarles innecesariamente daños al atenderlos. En el contexto asistencial más amplio, consiste en un conjunto de actividades organizadas que permiten establecer procesos, sistemas de valores, procedimientos, comportamientos, tecnologías y entornos de atención con los que reducir los riesgos de forma constante y sostenible, prevenir la aparición de daños evitables, reducir la probabilidad de causarlos y mitigar sus efectos cuando se producen (1). En esta definición, se refleja claramente la importancia de centrar las acciones en el paciente. Quizás haría falta incluir a las demás personas que se encuentran alrededor de ellos.

Con este impulso de la OMS, se logra que las entidades de salud entiendan la importancia de tener dentro de sus prioridades estratégicas la promoción de la calidad con acciones fuertes dirigidas a prevenir daños y mejorar la efectividad del cuidado en salud resaltando la importancia de abordar los desafíos actuales y futuros en este campo. Los principios del PAMSP (74ª Asamblea Mundial de la Salud se aprobó el Plan de Acción Mundial para la Seguridad del Paciente) conforman un marco de acción que incluye todos los niveles de la atención sanitaria y marcan los valores que orientan el desarrollo y la aplicación del plan de acción. Los principios son:

1. Involucrar a los pacientes y a las familias como parte de una atención segura
2. Lograr resultados seguros a través del trabajo colaborativo
3. Analizar los datos del desempeño para generar aprendizaje
4. Traducir la evidencia científica en propuestas de mejora medibles
5. Orientar las políticas y las acciones al entorno asistencial
6. Utilizar tanto los conocimientos científicos como la experiencia del paciente para mejorar la seguridad
7. Inculcar la cultura de la seguridad en el diseño y la prestación de la atención sanitaria.

Los 7 principios están centrados en las personas: lo que sugiere que implementándolos e incluyéndolos en los planes y políticas de seguridad del paciente de las organizaciones, mejorará el involucramiento de los pacientes y sus familias e impulsará la participación en todo el proceso de atención en salud, brindándoles información suficiente y participación en el proceso que los llevará hacia su recuperación.

El objetivo de las organizaciones de salud que trabajan en la ACP es velar por la seguridad de las personas durante todo el proceso de atención e identificar situaciones que afecten la seguridad y propendan por la aparición de potenciales eventos adversos. Para alcanzar este propósito es necesario el compromiso y la cooperación de los diferentes actores para sensibilizar, promover, concertar, y coordinar acciones que realmente alcancen logros efectivos ya que los problemas de seguridad del paciente son inherentes a la atención en salud (3). Esto significa trabajar con y para las personas ya sean pacientes o colaboradores, entender que las situaciones son resultados de una serie de errores involuntarios que debieron o pudieron haber sido identificados de manera previa y trabajar para evitar que sucedan y asegurar así que sean entidades seguras. Es importante realizar la búsqueda de las causas que originaron potenciales errores, daños en la salud de las personas y eventos adversos, para poder definir e identificar las barreras de seguridad que deberán prevenir o neutralizar la ocurrencia de situaciones inseguras.

¿CÓMO IMPULSAR LA SEGURIDAD DE LAS PERSONAS?

Instrumentos y metodologías

La seguridad en las entidades de salud es una prioridad en el ámbito tanto administrativo como asistencial. Para lograr este objetivo se utilizan herramientas y metodologías basados en evidencia científica, las cuales implementándolas en la práctica clínica diaria reducen los riesgos asociados a la atención médica contribuyendo a mejorar los resultados en los pacientes. Adoptar estas prácticas respaldadas por la ciencia, mejora la confianza, la

seguridad y el clima laboral en los profesionales de la salud, disminuyendo el burnout o agotamiento físico y emocional en los equipos de atención de las entidades. Dentro de estas se encuentran:

- **Checklists:** estas listas garantizan que se realicen todos los procedimientos necesarios durante la atención de salud, evitando la omisión de pasos importantes.
- **Notificación de eventos adversos:** lo cual les permite a los profesionales de salud reportar y registrar los eventos adversos que ocurren durante la atención en salud, generando aprendizaje y mejorando procesos que impactan la seguridad.
- **Protocolos y guías de práctica clínica:** permiten estandarizar los procedimientos y tratamientos, de tal forma, que se reduzcan los errores y se mejora el clima de la organización y la seguridad en las personas.

Identificando prioridades

Fortalecer la ACP y garantizar la seguridad del paciente es una responsabilidad fundamental de todos los profesionales y entidades de la salud. La empatía, la compasión y el compromiso son fundamentales para establecer una relación profesional-paciente sólida y confiable. Al promover un entorno que valore estas cualidades, se contribuye a una atención en salud más holística y centrada en las personas.

La ACP y la seguridad de las personas es una prioridad fundamental en cualquier entorno de atención en salud. La presencia familiar, es decir la participación de los familiares y seres queridos del paciente en su atención puede desempeñar un papel importante en el bienestar del paciente, brindando apoyo psicológico y emocional y ayudando con la atención de calidad. Esto mejora la seguridad del paciente al proporcionar un mayor nivel de apoyo, comunicación y vigilancia en el proceso de la atención médica. Por ello, es sumamente importante que los profesionales de la salud trabajen en colaboración con la familia para garantizar la seguridad y el bienestar del paciente en todo momento.

El enfoque de ACP fortalece la presencia familiar, que tiene un impacto positivo en la seguridad del paciente de diversas formas:

1. **Abogacía del paciente:** Los familiares pueden servir como defensores del paciente, asegurándose de que se respeten sus derechos, se cumplan sus preferencias y se aborden sus preocupaciones.
2. **Comunicación efectiva:** La presencia de familiares puede facilitar la comunicación entre el paciente, los médicos y otros profesionales de la salud, lo que ayuda a garantizar que la información relevante se comparta de manera clara y completa.

3. **Apoyo emocional:** La presencia de familiares puede proporcionar al paciente un mayor nivel de apoyo emocional y confort durante su estadía en el hospital o durante el tratamiento médico, lo que puede contribuir a su bienestar general y su recuperación.
4. **Vigilancia adicional:** Los familiares pueden ayudar a identificar posibles errores médicos o problemas de seguridad del paciente al estar presentes y participar activamente en el cuidado y la observación del paciente.
5. **Continuidad del cuidado:** Los familiares pueden desempeñar un papel importante en la transición del paciente entre diferentes entornos de atención médica, asegurándose de que se comprendan las instrucciones al egreso y se sigan adecuadamente las recomendaciones médicas.

Es importante involucrar activamente a los pacientes en todo el proceso de atención en salud. Esto implica tomar decisiones compartidas en todo momento, brindarles información clara y comprensible acerca de su situación de salud, tener en cuenta y conocer sus preferencias y necesidades relacionadas con su atención. Conscientes de que un paciente más comprometido con su salud es un paciente que ayuda a mejorar los procesos de atención, facilita la obtención de resultados esperados, obtiene mayor satisfacción en la atención, logra experiencias inolvidables, las instituciones de salud deben estimular a pacientes, familiares y acompañantes para que comuniquen o pregunten sobre cualquier inquietud o preocupación que tengan con respecto a la atención en salud y a la seguridad del cuidado que reciben o que van a recibir (4).

Referencias

- <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety#:~:text=La%20seguridad%20del%20paciente%20se,causarles%20innecesariamente%20da%C3%B1os%20al%20atenderlos.>
- Organización Mundial de la Salud [Internet]. Informe del Director General de la OMS sobre la Acción mundial en pro de la seguridad del paciente. OMS, (6 de enero de 2021).
- Lineamientos para la implementación de la Política de Seguridad del Paciente. República de Colombia. Ministerio de la Protección Social. 11 de junio de 2008.
- Seguridad del paciente y la atención segura. Paquetes instruccionales. Guía técnica "Buenas prácticas para la seguridad del paciente en la atención en salud". Ministerio de Salud y Protección Social. Versión 2. 2015
- Bates DW, et al. The safety of inpatient health care. N Engl J Med. 2023 Jan 12; 388(2): 142-153