

Recomendaciones prácticas para lograr una atención en salud más segura

Cartilla para pacientes y usuarios de servicios de salud



PROGRAMA
SEGURIDAD DEL PACIENTE
BOGOTÁ D.C.



TODOS POR LA SEGURIDAD DEL PACIENTE



Desde 2004, la Organización Mundial de la Salud (OMS) lanzó la Alianza Mundial para la Seguridad del Paciente, con el fin de promover y estandarizar acciones que brinden mayor seguridad y menores riesgos, en la prestación de los servicios de salud.

En Colombia, el Ministerio de Salud y Protección Social lanzó desde 2008 la Política Nacional de Seguridad del Paciente.

Como ente rector del sistema en el Distrito Capital, la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá presentó en noviembre de 2011 el Programa Distrital de Seguridad del Paciente que propone una alianza entre los diferentes actores del sistema y un compromiso mutuo con los usuarios y las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) para apoyar y fortalecer los servicios de este sector en el Distrito Capital.

En el marco de la línea de Formación y Sensibilización de dicho programa presentamos esta cartilla con definiciones básicas y recomendaciones prácticas que permitirán al lector participar activamente en el mejoramiento de la atención en salud, porque "uniendo esfuerzos disminuirémos el riesgo y lograremos instituciones prestadoras de servicios de salud seguras".





PROGRAMA
SEGURIDAD DEL PACIENTE
BOGOTÁ D.C.

Dentro de las necesidades básicas de los seres humanos, la seguridad y la protección son esenciales, y se consideran en segunda línea en importancia, después de las necesidades fisiológicas. La sensación de sentirnos seguros y protegidos es fundamental para nuestras vidas, más aún si se trata de un servicio de salud.

En clínicas, hospitales, centros de salud y consultorios se llevan a cabo múltiples actividades simultáneas, y en ellas confluyen personas, procesos, procedimientos, tecnologías y técnicas que hacen que el ejercicio mismo de la atención en salud que brindan médicos, enfermeras, odontólogos y demás profesionales y personal de apoyo de la salud, pase de ser simple a ser compleja, lo cual significa que hay un riesgo inminente de que se presenten situaciones no deseadas.

Durante la prestación de los servicios de salud, ya sean hospitalarios o ambulatorios, pueden presentarse situaciones involuntarias que producen daño y que involucran tanto al paciente y su familia como a los profesionales y personal de apoyo de la salud. Estas situaciones son inherentes a la prestación de servicios de salud y en ellas pueden suceder errores propios de la condición humana.

El daño que involuntariamente se ocasiona en una atención en salud se denomina *evento adverso*.

Así, se considera que hay un *evento adverso* cuando se verifican tres condiciones: que se produzca daño, que sea involuntario y que se presente durante la atención en salud.

Todos debemos ayudar a prevenir la ocurrencia y disminuir las consecuencias de los eventos adversos. Cuando recibamos una atención en salud, ya sea una consulta o una hospitalización, podemos participar activamente en la prevención de situaciones que puedan generar daño y ser aliados del profesional y personal de apoyo de la salud para lograr que los servicios de salud sean cada vez más seguros.

Definiciones sobre seguridad del paciente

Paciente: Persona que requiere atención en salud proporcionada por profesionales y personal de apoyo de la salud.

Usuario: Persona que usa un servicio en salud, proporcionada por profesionales y personal de apoyo de la salud.

Atención en salud: Actividades, acciones, intervenciones y servicios que recibimos para promover, mantener, monitorizar o restablecer la salud.

Profesional de la salud: Corresponde a personas con formación profesional en áreas de la salud.

Personal de apoyo en salud: Corresponde a personas con formación técnica en áreas de la salud.

Seguridad del paciente: Conjunto de acciones que buscan disminuir el riesgo que suceda un evento adverso, o disminuir sus consecuencias.

Evento adverso: Situación involuntaria que produce daño, y se presenta durante la atención en salud (por ejemplo: que le realicen una cirugía en la rodilla equivocada).

Incidente: Falla que sucede en la prestación de servicios de salud pero que no produce daño al paciente.

Complicación: Daño o resultado clínico no esperado que no está relacionado con la atención en salud, sino con la enfermedad o con las condiciones propias del paciente.

Barreras de seguridad: Conjunto de acciones que ayudan a evitar que ocurra un evento adverso o un incidente.

Riesgo: Probabilidad de que un incidente o un evento adverso ocurra.



Relaciones de confianza, respeto y entendimiento

Es importante que el paciente y su familia construyan relaciones de confianza, respeto y entendimiento con el equipo de salud y que siempre tengan presente que durante cualquier contacto con los servicios de salud deben contribuir a alertar, identificar y comunicar cualquier situación de riesgo.

Por eso, confirme antes de asistir a una consulta médica, de realizarse un procedimiento quirúrgico o de cualquier examen de laboratorio, entre otros, que los profesionales de la salud y las instituciones que le prestan este servicio sean idóneos, esto es, que tengan la formación profesional debidamente reconocida por el Estado colombiano.

Verifique que la IPS tenga los distintivos de habilitación correspondientes.



CONFIANZA

RESPECTO

ENTENDIMIENTO

¿Cómo verificar que el profesional de la salud esté registrado y la IPS esté habilitada?

•Registro profesional:

1. Ingrese a la página web de la Secretaría Distrital de Salud (www.saludcapital.gov.co).
2. Ubique el título 'Menú Principal' en la parte izquierda de la pantalla 'Desarrollo de Servicios'.
3. Dentro del recuadro superior derecho, denominado 'Documentos', ingrese a 'Profesionales de la salud Registrados'.
4. En la parte superior derecha hay un recuadro que tiene un ícono de cuatro colores (rojo, verde, azul y amarillo), haga clic en este recuadro, escriba los apellidos completos del profesional y haga clic en la palabra 'buscar'.

•Inscripción en el registro especial de prestadores (habilitación)

1. Ingrese a la página web de la Secretaría Distrital de Salud (www.saludcapital.gov.co).
2. Ubique el título 'Sitios relacionados' en la parte izquierda de la pantalla.
3. Ingrese a 'Registro de prestadores'.
4. La ventana que aparece le solicita 'Usuario' y 'Contraseña'; también puede ingresar como invitado.
5. En el recuadro verde de la mitad de la pantalla, denominado 'REPS Vigente', ubique 'Registro Actual' e ingrese.
6. Realice la búsqueda deseada. Si es un profesional independiente, escriba los dos apellidos en el campo 'Nombre del prestador'; si es una IPS, escriba el nombre de esta y dé la orden de buscar. Al final de la página aparecerá la información solicitada.



Prácticas seguras en la atención en salud

Identificación

- Asegúrese de que los profesionales y personal de apoyo en salud lo identifiquen a usted por su nombre completo y sus dos apellidos.
- Usted debe conocer el nombre, los apellidos y la profesión u ocupación de las personas que lo atienden en los servicios de salud.
- En el caso de los bebés recién nacidos, verifique que la manilla de identificación corresponda con los datos de la mamá.



Lavado de manos

El lavado de manos, es un hábito que puede salvar su vida. Es una herramienta tan simple y económica que representa la primera barrera de prevención ante muchas infecciones. Por lo tanto, siga las siguientes recomendaciones:

- Conozca y aprenda la forma correcta de lavarse las manos.
- Lavarse las manos debe ser un hábito permanente.
- Lávese las manos muchas veces al día. Sobre todo antes de preparar e ingerir alimentos y cada vez que vaya al baño.
- Si se encuentra hospitalizado o va a recibir una atención, exija al equipo de salud el lavado de manos antes y después de hacer contacto directo con usted.





En caso de cirugía

- Toda cirugía debe tener una valoración previa del anestesiólogo. Solicite que él le explique las posibles complicaciones que puede producir la anestesia.
- Exija que el cirujano le explique las posibles complicaciones de la cirugía.
- Antes de la cirugía, pregúntele al cirujano sobre el procedimiento, para comprobar que conoce lo que le va a realizar.
- Pida al profesional de la salud que verifique su identificación (nombre completo y sus dos apellidos) y el sitio correcto de intervención en su cuerpo (por ejemplo: rodilla derecha, mano izquierda).





En caso de exámenes y pruebas de laboratorio

- Pregunte sobre la preparación, el ayuno o la dieta que se requiere antes y después del examen o la prueba de laboratorio.
- Pregunte para qué sirve el examen y cuándo estarán disponibles los resultados.
- Al recibir los resultados, verifique que corresponde al suyo; confirme su nombre con los dos apellidos y su número de identificación.



Los medicamentos



- Informe a su médico sobre todos los medicamentos, vitaminas y suplementos que toma actualmente. Antes de la consulta, haga una lista de los medicamentos que está tomando.
- Cuando le receten un medicamento nuevo, recuérdelo a su médico las alergias que usted padece y las reacciones negativas que haya tenido con otros medicamentos.
- Pregunte a su médico sobre la interacción de sus medicamentos, los cuidados que debe tener y los horarios en los cuales debe tomarlos.
- Lea la fórmula médica que le acaban de entregar, asegúrese de entender y comprender cada uno de los medicamentos formulados y las recomendaciones.
- Exija letra clara en las fórmulas médicas.
- Tome el medicamento tal como se lo han formulado.
- Siempre que tenga una duda acerca de un medicamento, consulte a su médico.
- Nunca tome por su cuenta medicamentos que esté tomando otra persona, ya que no es posible saber si pueden modificar la eficacia de su medicación, si la dosis es adecuada para usted o si puede ser alérgico a ellos.



Cuando le suministren medicamentos

- Pregunte para quién es el medicamento y confirme que la respuesta corresponde a su nombre y sus dos apellidos.
- Pregunte al profesional de la salud qué medicamento le está suministrando.
- Pregunte al profesional de la salud sobre los posibles efectos secundarios de los medicamentos.
- Conozca los horarios de los medicamentos ordenados por el médico. Exija la administración oportuna.
- Informe al médico o al personal de enfermería si no se siente bien después de recibir un medicamento. Si piensa que está sufriendo una reacción o algún efecto secundario, pida ayuda de inmediato.
- Antes de salir del hospital, asegúrese de haber entendido todas las instrucciones para los medicamentos que debe seguir tomando y haga todas las preguntas que considere necesarias acerca de cualquiera de ellos. El profesional de la salud está en la obligación de responder.



En su casa

- Guarde los medicamentos en sus envases originales. Evitará confundirlos con otros de apariencia similar.
- Asegúrese de leer correctamente lo que está tomando (encienda las luces, póngase las gafas). Piense que muchos envases y medicamentos tienen formas y colores parecidos.
- Es muy importante que cumpla los horarios de la toma de sus medicamentos.
- No conserve los medicamentos en la cocina, el baño o en lugares expuestos directamente a la luz. El calor, la humedad y la luz pueden afectar la potencia y seguridad de los medicamentos.
- Mantenga los medicamentos que usted toma separados de los medicamentos para animales y de los productos de limpieza para el hogar.
- Verifique permanentemente que los medicamentos que mantiene en su hogar no estén vencidos.



Aspectos para tener en cuenta cuando asista a una atención en salud



Prepara la consulta

- Apunte en una agenda, libreta o calendario la fecha en la que presentó un síntoma, olvidó tomar un medicamento, se sintió mal, etc. Así podrá decirse lo al profesional de la salud sin equivocarse.
- En lo posible, asista acompañado. En ocasiones, si está nervioso ante la consulta o ante lo que le pueda decir el profesional de la salud, es recomendable ir acompañado de alguien de confianza para que le ayude a hacer las preguntas, a entender lo que le explican y también para hacerle compañía.
- Asegúrese de llevar todos los documentos que le solicitaron antes de asistir a una atención en salud: orden del especialista, orden de los laboratorios, documento de identificación, resultados de laboratorio, fórmulas anteriores, etc.

En la sala de espera

- Repítase a sí mismo lo que va a decir al profesional de la salud: qué le pasa, desde cuándo y qué necesita. Repase las notas que apuntó en casa y aproveche la espera para recordar si hay algo más que debe consultar. ¡Anótelolo!

Durante la atención en salud

- En caso de una consulta y si lo considera necesario, pida ayuda para subir a la camilla donde lo van a examinar.
- Haga todas las preguntas y resuelva las dudas que tenga.
- Escuche con atención lo que el profesional de la salud le diga.
- Es importante no olvidar nada; por lo tanto, anote lo que necesite recordar.



Durante la hospitalización

- Si el piso esta mojado, camine con precaución; evite una caída.
- Cada vez que lo considere necesario, use el timbre de llamado de enfermería.
- En cualquier momento puede suceder una caída de la cama o la camilla, mantenga las barandas elevadas.
- Cuando utilice el baño, solicite acompañamiento si su condición lo amerita.
- Verifique la temperatura del agua, antes de ducharse.
- No se duche descalzo.
- No ingiera alimentos que no estén autorizados por el médico.
- No se autoformule. Solo debe tomar los medicamentos ordenados y administrados por el personal de salud de la institución.
- No manipule los equipos médicos que tenga conectados.
- No hable con extraños ni permita que extraños entren en su habitación, ni en la habitación de su familiar.
- Ante cualquier exigencia, hágalo en el marco del respeto y la cordialidad.



Secretaría Distrital de Salud
Carrera 32 # 12 -81, piso 5
Teléfono: 364 9090
www.saludcapital.gov.co
seguridadptesds@saludcapital.gov.co

