

La Evaluación del Sistema de Seguridad del Paciente

Todos los días cientos de pacientes en infinidad de instituciones hospitalarias y al cuidado de la salud en el mundo son manejados de manera segura y confiable y sus tratamientos dan buenos resultados, sin embargo, lamentablemente también sabemos que una gran cantidad de enfermos hospitalizados presentan problemas, muchas veces graves, derivados de un mal manejo no voluntario a raíz de una falla en los procedimientos o simplemente por los riesgos que conlleva la administración de los avances tecnológicos y la amplia gama de conocimientos que han modificado el sistema de salud y lo han hecho extremadamente complejo.

La experiencia ha demostrado que los eventos adversos derivados de la atención a la salud van a seguir afectando los resultados a todos los sistemas encargados de esto, son preocupantes las cifras que señalan las alianzas internacionales de instituciones tan importantes como la Organización Mundial de la Salud, la Organización Panamericana de la Salud, el Departamento de Salud y Servicios Sociales de Estados Unidos y el Departamento de Salud del Reino Unido de pacientes que han muerto por errores médicos donde mencionan hasta 98,000 al año en Estados Unidos, número de muertes superior a las acontecidas por enfermedades como el Cáncer de mama, el SIDA o los accidentes de tráfico. Otros países desarrollados mencionan cifras de acontecimientos graves derivados de la hospitalización de los pacientes de hasta 10% en Canadá y Nueva Zelanda y de más del 16% en Australia. No sabemos con certeza de las cifras de países en vías de desarrollo como el nuestro donde seguramente deben existir así o en mayores proporciones, los expertos consideran que la situación en éstos puede ser aun peor.

Se ha mencionado que el arte de la medicina es, de todas las artes la más notable, pero un error de quienes la practican la puede relegar al último lugar, pero también es menester mencionar que no existe un sistema capaz

de garantizar la ausencia de eventos adversos, ya que se trata de una actividad en la que se combinan factores inherentes al sistema de atención a la salud con actuaciones humanas. Las repercusiones pueden ser contables o muy subjetivas y van desde las económicas, las hospitalizaciones adicionales, las demandas judiciales, infecciones intrahospitalarias, dolor de pacientes y familiares, pérdida de ingresos y discapacidades hasta la muerte del paciente.

Es por esto que se ha formado una alianza mundial para la seguridad del paciente, que busca reducir las enfermedades, lesiones y muertes de pacientes al recibir atención médica. Esta alianza pretende establecer una serie de pasos protocolizados para que su seguimiento ayude a asegurar que el servicio sanitario proporcionado por una institución o persona dedicada a la atención de la salud sea lo más seguro posible, y que cuando las cosas no resulten como se esperan, entonces se reaccione de la forma más adecuada y correcta. También estos pasos deben ayudar a alcanzar los objetivos de administración clínica y de riesgos de cada organización al servicio de la salud.

Se ha señalado que aún en los países desarrollados, el error humano es solamente una parte del problema, los demás factores incluyen situaciones que tienen que ver con el sistema de salud, protocolos o procedimientos equivocados donde lo que tenemos que hacer es aprender de las fallas existentes para evitar que se repitan.

Algunas de las estrategias que ha implementado esta alianza por la seguridad del paciente es primeramente la detección de los errores, seguido de su registro sistemático, el análisis de la información recogida, la conversión de esta información en conocimiento útil y por supuesto la existencia de los medios para el paciente para notificar errores.

Entre los pasos que la alianza propone, está el abordar el problema de las infecciones asociadas con la atención de salud en una campaña denominada "Atención higiénica es atención más segura". También esta el formular un ordenamiento de la seguridad del paciente que sirva para notificar sucesos adversos así como también para identificar y divulgar las mejores prácticas. Se in-

*Asesor Médico de las líneas de Terapia de Infusión y Control de Infecciones de Laboratorios Pisa, S.A. de C.V.
E-mail: havalos@pisa.com.mx

N.E. Nos gustaría conocer la opinión de los lectores sobre esta sección. Envía tu mail a: luzma@enfermería.com.mx

cluye el elaborar sistemas de notificación y aprendizaje para facilitar el análisis de las causas que originan errores y prevenirlos y por supuesto lograr la participación plena de los pacientes en la labor de la alianza.

La alianza también recomienda la vigilancia de los medicamentos, porque es poco realista pretender que es posible eliminar por completo el riesgo del riesgo que conlleva el desarrollo y consumo de medicamentos. La paradoja de los medicamentos, que pueden curar o que pueden causar un gran daño, exige que se conozcan sus propiedades y que se utilicen con seguridad. También recomienda la vigilancia del equipo médico y la vigilancia de la tecnología, cuya complejidad a veces puede provocar errores más de lo que imaginamos y lo que supone una gran ayuda se convierte en un peligro para el paciente.

El Comité Europeo de Sanidad reconoce distintos elementos dentro de un enfoque sistémico de la prevención de riesgos en la asistencia sanitaria. El sistema de salud de cualquier país requiere que todos los responsables en brindar atención a la población, se involucren con las acciones destinadas a mejorar la calidad del servicio en los diversos ámbitos. La Enfermería a nivel mundial ya está trabajando para mejorar la calidad de todas las áreas en las que esta involucrada, estas son: la formación, la asistencia, la investigación y la gestión para lograr así, la seguridad del paciente.

La Enfermera o el Enfermero es un profesional con profundas raíces humanitarias y que en realidad se preocupa por las personas que confían en su cuidado, sobretudo en aquellos que experimentan un sufrimiento o una enfermedad. Su práctica es profundamente humanista y ahora ha evolucionado con el avance científico-tecnológico y debe, junto con su eminente propósito de superación, sumarse a la corriente que tiende a garantizar la calidad en los sistemas de salud y en la seguridad del paciente.

Para lograr esta meta, se debe desarrollar la gestión para la calidad del cuidado, que se basa en una filosofía del cambio, que involucra a todos y que establece claramente la visión y la misión del trabajo. La Enfermera debe tener ahora una gran apertura para el cambio ya que desde tiempos pasados esa ha sido la visión, como se puede apreciar en el postulado de Florence Nightingale, cuando planteó "*...las leyes de la enfermedad pueden ser modificadas si comparamos tratamientos con resultados...*"

La calidad en la atención de enfermería es un concepto complejo que comprende la asistencia de acuerdo con el avance de la ciencia, a fin de implantar cuidados que satisfagan las necesidades de cada uno de los pacientes y asegurar su continuidad. Esta calidad se define como la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfer-

mería de acuerdo con estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable; con el propósito de lograr la satisfacción del usuario y del prestador del servicio.

Los siguientes diez indicadores sobre la seguridad del paciente son relativamente nuevos pero se ha observado que siguiéndolos, se produce un impacto positivo sobre la mortalidad, la morbilidad, la incapacidad, las complicaciones y es garantía de la calidad del cuidado del paciente, estos indicadores deben estar bien protocolizados analizando todas sus variantes y especificaciones y son:

- 1 Identificación del paciente
- 2 Comunicación clara entre todos los miembros del equipo de salud y su interacción con el paciente
- 3 Manejo de medicamentos (paciente correcto, medicamento correcto, vía correcta, dosis correcta y rapidez correcta)
- 4 Cirugía y procedimientos (cirugía o procedimiento correcto, sitio quirúrgico correcto, momento correcto)
- 5 Evitar caídas del paciente
- 6 Uso estricto de protocolos y guías
- 7 Evitar Infecciones nosocomiales
- 8 Establecer un clima de seguridad en el entorno
- 9 Factores humanos
- 10 Hacer partícipe al paciente en la toma de decisiones

Si se valoran estos 10 aspectos minuciosamente, se puede plantear que la seguridad del paciente, no es una moda, ni un nuevo enfoque en los servicios de salud; sino una responsabilidad constante en el acto del cuidado al paciente. La enfermería participa íntimamente en esta labor, por lo que debe estar preparada para tener una visión de su profesión como disciplina científica que se preocupe por el bien fundamental de la humanidad y que responda a su encargo social de brindar cuidados oportunos, con calidad y libres de riesgo a cada ser humano que lo amerite.

Bibliografía

- Comité Europeo de la Sanidad. Comité de expertos en la gestión de la seguridad y la calidad de la atención sanitaria. La prevención de efectos adversos en la atención sanitaria: un enfoque sistémico. Consejo de Europa CDSP (2004) 41. Estrasburgo, 20
- Guilles DA. Gestión de enfermería. Una aproximación a los sistemas. Barcelona: Masón-Salvat; 1994.
- Identificación de un conjunto de indicadores claves de calidad en el ámbito hospitalario según el Modelo Europeo de Excelencia (Modelo EFQM de Excelencia). Club Gestión de Calidad; 2001.
- Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations. Disponible en: <http://www.jcah.org/>
- Organización Panamericana de la Salud. Por la seguridad del paciente. http://www.paho.org/Spanish/DD/PIN/ahora03_nov04.htm Consulta: 15/02/2005.
- Ortega C, Suárez M. Manual de evaluación del servicio de calidad en enfermería. Estrategias para su aplicación. México, DF: Editorial Médica Panamericana; 2006.
- Seguridad del paciente. La enfermera importa. Comunicado de prensa 29 de abril 2002 [citado: 12 enero 2006]. Disponible en: http://www.icn.ch/matters_ptsa_fetysp.htm