

## Línia estratègica 9

## Pacients per la seguretat del pacient

*“Estudiar la medicina sense obres de text és com navegar en un mar del qual no hi ha cartografia; estudiar-la sense pacients és com no anar al mar.”*

*William Osler, metge i professor (1849-1919)*

Els avanços socials, de la tecnologia mèdica i de la informació estan produint i produiran canvis importants en el paper que correspon als pacients en l'escenari assistencial. El pacient d'avui és una persona més autònoma, amb un nivell educatiu més alt, amb capacitat i interès per participar en les decisions que afecten la seva salut, amb una cultura de drets no ja com a pacient (subjecte passiu de l'actuació mèdica) sinó com a client (subjecte que estableix una necessitat que vol satisfer per mitjà d'una relació contractual més o menys explícita), com a usuari (subjecte que utilitza els serveis disponibles de manera voluntària) i com a consumidor (subjecte que recorre als serveis disponibles, tant voluntàriament com involuntàriament).

Els objectius de l'estratègia s'enquadren en el model organitzatiu de salut que persegueix l'atenció centrada en el pacient: és a dir, organitzar l'atenció sanitària pensant més en els pacients que en els que la faciliten. Manté l'evidència i l'eficiència com a elements estructurals, però té en consideració també l'efectivitat i l'autonomia del pacient respecte de les preferències que té com a factor determinant en la presa de decisions.<sup>53</sup>

Aplicar el model d'atenció centrada en el pacient implica aquests aspectes, entre molts altres:<sup>24</sup>

- Integrar els pacients i els seus familiars en tots els aspectes de l'atenció.
- Evitar demores en el diagnòstic i en el tractament de la malaltia.
- Formar els professionals de la salut en habilitats de comunicació i en humanitats, incloent-hi la presa compartida de decisions.
- Promoure la solidaritat social amb els pacients evitant la discriminació laboral i desmitificant la sensació de tragèdia associada a la malaltia.
- Integrar en l'assistència sanitària els principis de la Declaració de Barcelona, consensuada per múltiples associacions de pacients.<sup>54</sup>

Aquesta línia estratègica està en concordança amb les recomanacions del Programa de Seguretat del Pacient de l'Organització Mundial de la Salut, que estableix específicament l'àrea de “pacients per la seguretat dels pacients” com una de les seves sis àrees estratègiques. D'aleshores ençà, les estratègies enfocades en la participació del pacient per millorar la seguretat clínica han esdevengut una prioritat, però continua essent en gran manera una tasca pendent.<sup>55</sup>

Una vegada que s'aconsegueixi implicar el pacient en la salut pròpia (atenent el principi d'autonomia) d'una manera activa, fent-lo partícip de les decisions sanitàries que li incumbeixen i aprenent a formar pacients experts, les xarxes possibilitadores que s'obriran en l'assistència poden ser un clar avantatge per a la seguretat del pacient.

A les Illes Balears hi ha en procés d'implementació el Programa Pacient Actiu, que inclou la formació de pacients perquè puguin impartir formació als seus iguals.

### Objectius

1. Promoure que el pacient i la persona cuidadora rebin informació completa i fàcilment comprensible sobre el procés assistencial i els riscos que implica, i facilitar la presa de decisions compartida amb l'equip que atén el pacient.
2. Promoure la formació dels pacients i de les persones cuidadores sobre la malaltia que aquell pateix, les cures que requereix, els riscos que implica l'atenció sanitària i la prevenció.
3. Sensibilitzar i formar els pacients en matèria de seguretat del pacient.
4. Implicar els pacients en la comunicació dels incidents de seguretat.

### Accions

1. Elaborar activitats d'educació per a la salut dirigida a pacients, familiars i persones cuidadores sobre la seguretat del pacient.
2. Revisar, actualitzar i difondre documents de consentiment informat i fer que estiguin disponibles en la història clínica.
3. Desenvolupar accions formatives per a professionals sobre tècniques de comunicació amb els pacients, com a eina per millorar la seguretat del pacient.
4. Elaborar i difondre fullets informatius específics sobre la seguretat del pacient en els punts de contacte dels usuaris amb l'assistència sanitària i comptar amb l'opinió i la participació de pacients en l'elaboració i la difusió.
5. Integar la cultura de la seguretat del pacient en les plataformes obertes als ciutadans (Programa Pacient Actiu).
6. Proporcionar als usuaris un sistema de notificació dels incidents de seguretat i promoure que l'utilitzin.
7. Incorporar l'ús de queixes, reclamacions i suggeriments com una eina per conèixer la percepció i les expectatives dels usuaris sobre la seguretat del pacient.

### Indicadors

1. Nombre d'activitats d'educació per a la salut relacionades amb aspectes de la seguretat del pacient que s'han desenvolupat als centres de salut.
2. Proporció de centres de salut que han duit a terme per any almenys una activitat d'educació per a la salut relacionada amb la seguretat del pacient.
3. Documents de consentiment informat actualitzats i disponibles per a tots els professionals de l'atenció primària.
4. Nombre de professionals formats en tècniques de comunicació amb els pacients com a eina per millorar la seguretat del pacient.
5. Difusió als centres de salut de fullets sobre aspectes relacionats amb la seguretat del pacient.
6. Elaboració del formulari de notificació d'incidents de seguretat dirigit als usuaris.
7. Espai d'informació específic sobre la seguretat del pacient en la web d'Atenció Primària de Mallorca dirigit als usuaris.
8. Sistema web de notificació d'incidents de seguretat dirigit als usuaris.
9. Taxa de notificacions efectuades per usuaris.
10. Taxa de notificacions detectades en suggeriments i reclamacions d'usuaris.