

SEGURIDAD DEL PACIENTE Y SU RETO EN CONTEXTO PANDEMIA.

Patient safety and its challenge in a pandemic context

Luisa Bibiana Sánchez M.¹

Resumen

La seguridad del paciente juega un papel de importancia en los procesos de calidad, hoy en día las instituciones prestadoras de salud han adoptado esta área como una herramienta facilitadora en búsqueda de la alta calidad, entienden que gracias a esta se mejoran procesos bidireccionales con los colaboradores que al final son quienes representan los objetivos, acciones y metas de la estructura organizacional. Lograr evidenciar su importancia entre lo colaboradores (personal salud) en momentos críticos como el contexto pandemia, supone cambiar el concepto de la misma en el colaborador y mejorar su adherencia en los procesos de mejora.

Palabras clave: Seguridad, paciente, Seguridad del paciente, riesgo, mitigar, calidad.

Abstract

Patient safety plays an important role in quality processes, today healthcare providers have adopted this area as a facilitating tool in search of high quality, and they understand that thanks to this bidirectional processes are improved with the collaborators who in the end are the ones who represent the objectives, actions and goals of the organizational structure. Achieve evidence of its importance among collaborators (health personnel) at critical moments such as the pandemic context; it involves changing the concept of it in the collaborator and improving their adherence in the improvement processes.

Cuando se habla de seguridad del paciente muchos profesionales ven en esta área un castigo, un ejercicio punitivo que deja ver los errores del personal salud, un área que demuestra la humanidad y la capacidad de error que existe en un equipo que culturalmente es “perfecto”, “no tiene errores” un grupo casi por encima del común social,

dejar al descubierto la humanidad y debilidad del personal salud genera en el equipo un rechazo, pues socialmente quien se equivoca recibe un llamado de atención o corrección, más cuando nuestro sistema educativo tradicional se ha basado en premio castigo, muchos no logran dimensionar la herramienta esencial que puede ser esta área, ni mucho menos su función esencial en la mitigación del riesgo, es importante entonces conocer ¿qué es la seguridad del paciente Institucionalmente para qué sirve o que procesos mejora? Y de este modo entender el papel crucial que juega en contextos como una pandemia o endemia.

Para conocer entonces dicho papel es importante conocer ciertos conceptos de forma general empezando por lo básico, ¿Qué es seguridad? Cuando se pregunta esto escuetamente se responde con alusiones a tranquilidad, ambiente seguro, buen ejercicio de un trabajo y en general todo aquello que se relacione con confianza en algo o alguien en específico, pero si se buscara algo más técnico para el concepto encontraríamos algo mucho más alusivo a salud y es **ausencia de riesgo**, lo cual nos conecta directamente con la necesidad de mejora continua en el área de la salud. Dejando claro superficialmente el concepto de seguridad debemos pensar inmediatamente en paciente, a que se refiere esta palabra, por qué le llamamos paciente a quien en un ambiente comercial se conoce como usuario, y es que paciente es el término que históricamente representa a todo aquel que se beneficia de los servicios de salud, aquel que estando sano o en un estado crítico de salud espera ser ayudado, cuidado, potenciado, “curado” por un personal que cultural e históricamente es visto como un “salvador”, paciente también hace referencia a paciencia, de su origen en latín (s. XV) *patiens*, *patientis*, participio presente de *pati* ‘sufrir, aguantar’. De la familia etimológica de *padecer* (V.), y es que en la espera o proceso de tratamiento el paciente cuenta con una capacidad única de confianza, y espera con esperanza sin pensar en el tiempo que tarde su proceso con tal de que su estado de salud sea óptimo y funcional nuevamente.

Si seguridad del paciente es entonces la suma de dar confianza en el proceso de salud a un ser que espera con paciencia por mejorar, y recibir la ayuda necesaria para potenciar su salud, debemos ver entonces que la seguridad del paciente no es más que la regla potencial del ejercicio de nuestro que hacer, que permite y vela porque el proceso de salud mitigue el riesgo que pueda presentarse, y que generaría un daño agravante en el proceso de salud de ese ser que espera con confianza y esperanza ser atendido adecuadamente.

Seguridad del paciente es también vigilancia y protocolo, brindando un paso a paso de los errores más comunes en salud, potenciando planes de mejora o acciones encaminadas a disminuir el riesgo en procesos tan comunes y mecánicos de nuestro ejercicio (fuente principal de errores en salud), que sin el protocolo o la guía necesaria podríamos llegar al error y no parar allí si no continuar en un daño potencial al paciente. En ningún momento se describe a la seguridad del paciente como un proceso punitivo, dañino, negativo o perjudicial para el personal salud, por el contrario ofrece un soporte, una ayuda, una guía para que su ejercicio sea brindado adecuadamente y no parar allí si no por el contrario buscar la alta calidad.

No es ajeno para nadie en salud que seguridad del paciente en nuestros días simboliza, conecta, direcciona inmediatamente con procesos de calidad en las instituciones, y es que si no conocemos el error, debilidad o puntos blandos de nuestras instituciones ¿Cómo podríamos mejorar? Solo aquella entidad que es capaz de trabajar en sus debilidades tiene la facilidad de mejorar, avanzar y evolucionar para no detenerse en el tiempo, para cumplir con la expectativa que se tiene de está en el mercado (más importante la imagen que tienen nuestros pacientes de nuestro ejercicio institucional y profesional). La seguridad del paciente acompaña a calidad, porque permite identificar oportunidades de mejora, ayuda a construir planes y acciones correctivas, y mejor aún se acerca al personal con la finalidad de generar una cultura institucional segura, cambiando procesos que no permitan un ambiente seguro, generando estrategias que permitan un ejercicio seguro de la labor y mucho más importante mitigando el riesgo.

Siendo claro que la seguridad del paciente es un proceso transversal que permite no solo identificar el riesgo si no actuar en pro de la disminución o ausencia del mismo en las instituciones, tenemos que hallar la importancia de la seguridad del paciente en un momento crítico como el que vivimos, es decir en una pandemia o endemia. El papel entonces de esta área es crucial a nivel institucional ya que permite interpretar, analizar y traer a la realidad institucional protocolos, guías, directrices y normatividad encaminada a manejar el proceso infeccioso de importancia para la salud pública, no es fácil sin un área de seguridad del paciente implementar dichas directrices, ni mucho menos crear protocolos y material institucional encaminado a mejorar los procesos de atención mitigando el riesgo de propagación de un enfermedad; seguridad del paciente juega con importancia en dichos contextos pues intensifica acciones de salubridad básicas que muchos pasan por alto, el mínimo lavado de manos, la clasificación de aislamiento en un

paciente, la identificación del riesgo y segmentación de la población según sus características, la educación continua de pacientes y colaboradores, todo esto en pro de acatar leyes nacionales e internacionales aterrizándolas en las instituciones, basándose en el análisis que el área de seguridad del paciente realiza y constantemente evalúa para encontrar resultados que permitan desarrollar los objetivos institucionales, nacionales e internacionales. No es concebible ver a una institución sin dicha área, sin al menos un referente o representante de la seguridad de quienes juramos hipocráticamente curar y cuidar, pues sería imposible cumplir con una de las máximas “no hacer daño” si no se analiza nuestro ejercicio diario en búsqueda de la mejora, aceptando el errar como algo humano que puede mitigarse, trabajarse continuamente en pro de calidad.

Un ejemplo claro del papel de esta área en el contexto que vivimos se hace claro en acciones cotidianas de la vida hospitalaria y comunitaria, para ilustrar a manera demostrativa el simple lavado de manos a tomado una importancia crucial en el manejo efectivo de la transmisión del virus COVID 19, y logró por si sola como acción mitigar el número de contagios según reitera la OPS, y cito textualmente *“el lavado de manos con jabón es una actividad que salva vidas, una ‘vacuna’ que uno mismo puede aplicarse”*. Una de las tareas de seguridad del paciente es la educación continua, y uno de sus temas de importancia es el lavado de manos que muchos pasan por alto, entender su importancia en este momento permite mayor adherencia del personal a su práctica, a entender los momentos del lavado de manos que ahora se incentivan y cambian, pues el personal colaborador logra evidenciar en el lavado de manos un forma de cuidar y cuidarse, al conocer la forma adecuado de la higienización de las manos, los pasos a seguir para hacer el correcto lavado de las mismas, cuándo es aceptable el uso de alcohol glicerinado, y además de esto el correcto uso de guantes como material de equipo de protección personal EPP. Sin un área de seguridad del paciente que eduque pero además evalúe y tome medidas correctivas en pro de la mejora, es imposible afrontar un evento como el que cruzan nuestras instituciones en este momento. (SERSALUDABLES, 2020)

Y para continuar con la ilustración nacen nuevos dilemas que conciernen al área de seguridad del paciente y que sin esta sería imposible afrontar de una forma adecuada, por ejemplo entender el debido uso del EPP equipo de protección personal, ya que sin parámetros claros cualquier colaborador podría llegar a la subutilización o llevar al desabastecimiento institucional de estos equipos, por temor, desconocimiento o carencia

de educación institucional, un papel primordial en este punto lo obtiene el área de seguridad del paciente, quien basándose en el protocolo nacional deberá ayudar a adoptar dicha guía a su institución, entendiendo las áreas institucionales, las zonas críticas o de mayor riesgo y separándolas por medio de características y bases científicas, con el fin de lograr una segmentación adecuada de los servicios que le facilite distribuir el material de EPP según el uso adecuado del mismo en dichas áreas, y es que si suponemos un momento en el que esta área no tome “las riendas” de dicha clasificación y distribución podríamos entrar en desorden, caos y por ultimo derroche de recursos que jugaran negativamente en la inversión y sostenibilidad institucional. Se necesita de un representante o área de seguridad del paciente proactivo, dispuesto a entender su institución y que sea capaz de dibujarla en su mente para realizar una distribución adecuada de los recursos, que sea totalmente claro a la hora de ver quien tiene mayor exposición de contagio para poder reforzarlo sin dejar de lado al área que cuente con menor exposición, sin este elemento es imposible afrontar costo efectivamente dicho contexto critico nacional e internacional.

Podría decirse que seguridad del paciente juega un papel protagonista en el contexto histórico que vivimos, permite liderar procesos básicos que ayudan a controlar la enfermedad, pero además mejora el servicio que se oferta al paciente (usuario) haciendo de la institución una institución segura y con miras siempre a la calidad, además interpreta y analiza directrices nacionales e internacionales con el fin de aterrizarlas en nuestras instituciones para que se apliquen correctamente, y no solo esto pues se encuentra evaluando continuamente los procesos que ella misma ha ayudado a crear con el fin de mejorarlos de acuerdo al ejercicio diario para contar con los ajustes necesarios que nos lleven a decir siempre que somos instituciones seguras. Se esperara siempre que en días futuros el personal salud reconozca la importancia de esta área, pero más importante aún pierda el miedo a la misma, logrando verla como un apoyo, una guía y un soporte en la maravillosa labor de prestar salud.

Bibliografía

- SALUD”, P. I. (2010). *Ministerio de Salud y Protección Social Colombia*. Recuperado el 25 de abril de 2019, de Ministerio de Salud y Protección Social Colombia: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/Guia-buenas-practicas-seguridad-paciente.pdf>
- Scielo. (2011). CULTURA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE POR PERSONAL DE ENFERMERÍA EN BOGOTÁ, COLOMBIA. *Cienc. enferm. vol.17 no.3 Concepción dic. 2011*, 97-111.
- SERSALUDABLES. (2020). *SERSALUDABLES Magazín Colegio Médico Colombiano*. Recuperado el 2020, de SERSALUDABLES Magazín Colegio Médico Colombiano: <https://sersaludables.org/el-lavado-de-manos-clave-en-la-lucha-contra-el-coronavirus/>
- Social, M. d. (2010). *Ministerio de Salud y protección Social Colombia*. Recuperado el 24 de Abril de 2019, de Ministerio de Salud y protección Social Colombia: <https://www.minsalud.gov.co/salud/CAS/Paginas/seguridad-del-paciente.aspx>
- Social, M. d. (2010). *PROMOCIÓN DE LA CULTURA DE SEGURIDAD DEL*. Recuperado el 25 de abril de 2019, de https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/Guia_promocion_seguridad_paciente.pdf
- Social, M. d. (2018). *SEGURIDAD DEL PACIENTE Y LA ATENCIÓN SEGURA PAQUETES INSTRUCCIONALES*. Obtenido de GUÍA TÉCNICA “BUENAS PRÁCTICAS PARA LA SEGURIDAD DEL PACIENTE EN LA ATENCIÓN EN SALUD”: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/Guia-buenas-practicas-seguridad-paciente.pdf>

Notas:

¹Enfermera, Universidad del Tolima, Estudiante de II semestre Seguridad del paciente Universidad del Bosque, Bogotá DC – Colombia, Enfermera promoción y prevención Virrey Solís, Ibagué – Tolima. Correo electrónico: luisasanchez.20@gmail.com