

Canal Seguretat dels Pacients a Catalunya

Laura Navarro, Glòria Oliva, Fernando Álava, Oksana Lushchenkova, Miquel Esquerra, Pilar Fabrè, Josep Davins, Carles Constante

Servei de Promoció de la Seguretat dels Pacients. Direcció General de Regulació, Planificació i Recursos Sanitaris. Departament de Salut. Generalitat de Catalunya. Barcelona.

Introducció

El canal *Seguretat dels Pacients* és un nou espai de referència sobre seguretat dels pacients on es pot trobar informació científica, objectiva i actualitzada per a la ciutadania i per als professionals (Figura 1). Aquest canal forma part d'un grup de canals temàtics (*Vigilància de les Infeccions Nosocomials als Hospitals de Catalunya –VINCat–, Càncer, Diagnòstic per la Imatge, Medicaments*, etc.) que, juntament amb el canal corporatiu, constitueixen el portal *Canal Salut* (<http://www20.gencat.cat/portal/site/canalsalut>) del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya.

Objectius del nou canal

La seguretat dels pacients és la reducció del risc de dany innecessari associat a l'atenció sanitària fins a un mínim acceptable. Fa referència a les nocions col·lectives dels coneixements del moment, als recursos disponibles i al context en què es presta l'atenció, ponderat davant del risc de no dispensar el tractament o de dispensar-ne un altre. Per això, els objectius d'aquest canal són:

- Informar els ciutadans sobre aspectes relacionats amb la seva seguretat com a pacients i com fer la seva atenció més segura.
- Informar els professionals sobre les bones pràctiques en seguretat dels pacients basades en el coneixement científic i sobre els projectes realitzats o en curs als centres sanitaris sobre aquesta temàtica.
- Estimular els pacients a assumir un paper més actiu en la pròpia assistència sanitària.
- Formar en seguretat dels pacients, tant els ciutadans com els professionals sanitaris.

– Contribuir en la prevenció d'esdeveniments adversos associats amb l'atenció sanitària.

L'estratègia del Departament de Salut i el canal Seguretat dels Pacients

Promoure i millorar la seguretat dels pacients és una de les prioritats del Departament de Salut. Per assolir aquesta fita, l'any 2005 es va crear l'*Aliança per a la Seguretat dels Pacients a Catalunya*. En el marc de l'*Aliança* s'han promogut projectes multicèntrics en seguretat dels pacients i s'han portat a terme, fins ara, diverses iniciatives que han permès assolir uns resultats força significatius en els aspectes que han estat objecte de millora.

L'any 2009, davant la necessitat d'alineació amb l'estratègia en seguretat dels pacients del *Pla de salut de Catalunya a l'horitzó 2010*, es va crear el Servei de Promoció de la Seguretat del i la Pacient, estructurat en dues unitats funcionals: la Unitat Funcional de Seguretat dels Pacients, amb funcions de desenvolupament d'estratègies i realització de treball de camp (com, per exemple, auditories de seguiment de projectes) i la Unitat Funcional d'Avaluació i Recerca en Qualitat Assistencial, amb les funcions de l'elaboració del quadre de comandament i del mapa de riscos, el disseny d'instruments de mesura de la seguretat, el benchmarking, l'avaluació dels projectes proposats i portats a terme, i el desenvolupament del canal Seguretat dels Pacients i del programa anual de formació continuada en seguretat.

Així mateix, pel que fa a les línies de futur en seguretat dels pacients a Catalunya, l'estratègia en seguretat dels pacients de Catalunya marca les quatre línies següents: impulsar la cultura de la seguretat, difondre el coneixement de la seguretat, implicar-hi els professionals i els pacients, i establir fòrums de comunicació. És en aquesta última estratègia on es vincula l'establiment de fòrums de comunicació i participació, amb l'impuls del canal Seguretat dels Pacients, on figura la documentació destacada de consulta i també informació d'altres llocs web, i la futura creació d'un bloc de seguretat, amb accés per a professionals i pacients.

El Pla de Salut 2011-2015 estableix com un dels seus projectes principals, el de *Qualitat i Seguretat dels Pacients*. D'aquesta manera, i per tal d'avençar i fomentar de forma més específica la seguretat dels pacients a tots els

Correspondència: Dra. Laura Navarro
Servei de Promoció de la Seguretat dels Pacients
Direcció General de Regulació, Planificació i Recursos Sanitaris
Departament de Salut. Generalitat de Catalunya
Travessera de les Corts, 131-159 (Pavelló Ave Maria)
08028 Barcelona
Tel. 935 566 107
Adreça electrònica: laura.navarro@gencat.cat



FIGURA 1. Captura de pantalla de la pàgina d'inici del Canal Seguretat dels Pacients

serveis sanitaris (atenció primària, hospitalització d'aguts, atenció sociosanitària i salut mental), s'elaboraran en el període 2011-2014 els plans estratègics en seguretat dels pacients específics per a cada línia de servei sanitari.

Canal Seguretat dels Pacients

Cal destacar que al canal Seguretat dels Pacients, des de la seva fase inicial de disseny, s'ha tingut sempre present que vol ser un web on els professionals i la ciutadania hi puguin col·laborar.

Per aquest motiu ja fins i tot en els impactes gràfics (imatges que apareixen al costat del nom del canal a la part superior de la pantalla) s'han anat incloent missatges subliminals dinàmics dirigits a sensibilitzar i fomentar la cultura de seguretat dels pacients, procurant que la imatge gràfica associada potenciï aquest efecte. Actualment, adreçat específicament a la ciutadania trobem els missatges "La seguretat és cosa de tots", "La informació és seguretat" i "Pregunta, és la teva seguretat"; mentre que adreçats als professionals trobem "La comunicació

és seguretat", "Aprenem dels errors" i "Caminem, participem, avancem". Tanmateix, a tots els apartats, el missatge que apareix al final és "Ajuda'ns a ser més segurs".

Respecte al contingut, a l'apartat "Ciutadania", el canal Seguretat dels Pacients inclou informació sobre aspectes relacionats amb la seva seguretat com a pacients i com fer la seva atenció més segura; mentre que a l'apartat "Professionals" inclou informació de bones pràctiques en seguretat dels pacients amb l'adequat coneixement científic per prevenir o reduir l'aparició de danys innecessaris associats amb l'atenció sanitària.

A continuació es descriu breument la informació inclosa en aquests dos apartats (Figures 2 i 3).

1) Apartat "Ciutadania". D'aquest apartat cal destacar:

– "Les cinc accions clau per millorar la vostra seguretat". S'explica als ciutadans que: és molt important explicar amb detall tota la informació clínica del seu cas; no dubtin en preguntar tot el que no sàpiguen o no coneguin de la seva malaltia; escoltin amb atenció tota la informació que els ofereixi el metge o la metgessa i el personal

The screenshot shows the 'Ciudadania' section of the 'Canal Seguretat dels Pacients' website. The page layout includes a top navigation bar with 'Contacte', 'Mapa Web', and a search box. Below this is a header with the slogan 'Ajuda'ns a ser més segurs' and an image of hands holding figures. The main content area is divided into several sections: a left sidebar with navigation links, a central video player titled 'Identificació dels pacients' with a play button, and a right sidebar with three featured topics: 'Higiene de mans', 'Les úlceres per pressió', and 'Consentiment informat'. The browser's address bar and status bar are also visible.

FIGURA 2. Captura de pantalla de l'apartat de Ciutadania del Canal Seguretat dels Pacients

sanitari; és important comprovar que prenen el tractament prescrit de la manera correcta; i, es recomana la companyia d'un familiar o persona de confiança a l'hora de fer preguntes, entendre millor les explicacions o facilitar informació als professionals de la salut que els atenen.

– **“Què heu de vigilar?”**. S'informa als ciutadans dels errors o esdeveniments adversos susceptibles de produir-se durant la seva assistència sanitària com les infeccions, errors en la localització de la intervenció i errors en la medicació o en la identificació de pacients, entre altres.

– **“Feu la vostra atenció més segura”**. En aquest apartat s'explica *quins riscos hi ha* i es donen *Bons consells* per tenir en compte si han d'ingressar a l'hospital, s'han de medicar, tenen una visita programada, s'han de fer proves mèdiques i/o s'han d'operar.

2) Apartat “Professionals”. D'aquest apartat cal destacar:

– **“Bones pràctiques”**. En aquest apartat s'aniran incloent accions adreçades a prevenir i evitar la incidència d'esdeveniments adversos agrupades en línies temàtiques

com: prevenir les infeccions (higiene de mans, infecció de ferida quirúrgica, bacterièmia zero, pneumònia zero i VINCat, entre altres); prevenir errors en la identificació dels pacients; prevenir errors en la medicació; prevenir errors en els procediments (quirúrgics i anestèsics, radiologia i medicina nuclear diagnòstica, transfusió sanguínia, consentiment informat, així com en altres procediments considerats de risc que disposin d'actuacions preventives amb evidència científica); prevenir les úlceres per pressió; i prevenir les caigudes.

– **“Projectes de seguretat dels pacients”**. En aquest lloc web, i per tal de fer-ne difusió, s'aniran incloent projectes (en curs o ja finalitzats) agrupats en línies temàtiques. Per a cada projecte es presenten les característiques principals de forma resumida (objectius, metodologia i resultats), publicacions i recursos relacionats, segons es disposin. Cal destacar que els resultats d'alguns d'aquest projectes han estat publicats, en edicions anteriors dels *Annals de Medicina*, a l'apartat *“Vidre i mirall: seguretat del pacient”*, com és el cas de la *Prescripció farmacèutica segura (PREFASEG)*.

FIGURA 3. Captura de pantalla de l'apartat de Professionals del Canal Seguretat dels Pacients

– **“La seguretat en imatges”**. Vol recopilar vídeos en seguretat dels pacients considerats d'interès i que poden ajudar els professionals a realitzar l'assistència sanitària d'una forma més segura. Alguns d'aquests vídeos han estat elaborats pel Departament de Salut i d'altres els han facilitat els propis centres on es desenvolupen projectes en seguretat dels pacients, tant a nivell de Catalunya com estatal i, fins i tot, internacional.

Finalment, el canal es completa amb material formatiu, tant per als ciutadans com per als professionals sanitaris, enllaços d'interès i glossari.

En definitiva, aquest canal de Seguretat dels Pacients neix amb l'objectiu de convertir-se en una eina participativa i ser un espai de referència en seguretat dels pacients, tant pel que fa a la difusió de la cultura de la seguretat com a la promoció d'una actitud proactiva en la ciutadania, professionals i centres sanitaris en la prevenció d'esdeveniments adversos originats per l'atenció sanitària. També és un espai de referència per trobar informació pràctica i d'interès en seguretat i en apropar i potenciar la interacció entre ciutadania, professionals sanitaris i Departament de Salut: *“La seguretat és cosa de tots”*.