



II Semana de la Seguridad del Paciente

Del 14 al 20 de septiembre de 2019

MANUAL DEL VOLUNTARIADO

Euskadi, auzolana, bien común

ÍNDICE

1. ¿Qué es la Seguridad del Paciente?.....	1
2. La Seguridad del Paciente en Osakidetza	2
3. Implicar al paciente en su seguridad.....	4
4. Campaña de Osakidetza de implicación del paciente en su seguridad	7
5. La Semana de la Seguridad del Paciente en Osakidetza	10
6. Acciones para implicar al paciente en su seguridad durante la II Semana de la Seguridad del Paciente ...	11
7. Los mensajes de la campaña de Osakidetza de implicación del paciente en su seguridad	13
Identifícate y verifica tus datos	13
Conoce tu tratamiento.....	15
Lávate las manos.....	19



1. ¿QUÉ ES LA SEGURIDAD DEL PACIENTE?

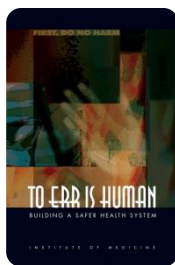
La Seguridad del Paciente trata de reducir las consecuencias indeseables que puede tener la atención sanitaria, al asumir que el riesgo 0 no existe.

Si bien se ha trabajado mucho en este campo, aún no hay una definición universalmente aceptada de seguridad del paciente.

“Primum non nocere”

“Ante todo, no hacer daño”

Hipócrates, S.V a.C.



El interés mundial por la Seguridad del Paciente aumentó sustancialmente cuando en 1999, se publicó el conocido informe *“To err is human: building a safer health system”* en el que se estimaba el número de pacientes que anualmente sufrían lesiones o fallecían en los hospitales estadounidenses.

En la Asamblea Mundial de la Salud celebrada en 2002, la **Organización Mundial de la Salud** (OMS) instó a los Estados Miembros a establecer y reforzar los sistemas necesarios para mejorar la Seguridad del Paciente, creándose en 2004 la Alianza Mundial para la Seguridad del Paciente, que ha supuesto un paso importante en el desarrollo de la Seguridad del Paciente.



2. LA SEGURIDAD DEL PACIENTE EN OSAKIDETZA

La Seguridad del Paciente cuenta con una **gran trayectoria** en nuestra organización. La [Estrategia de Seguridad del Paciente 2013-2016](#) fue el primer documento de difusión pública que recogía las diferentes líneas de acción que, de manera corporativa, Osakidetza quería impulsar y desarrollar en ese periodo.

Este documento supuso una referencia para pacientes, profesionales y personal directivo, constituyendo un compromiso por la mejora de la seguridad clínica, situándola así como **uno de los pilares y prioridades** de nuestro sistema de salud.



Actualmente, la [Estrategia de Seguridad del Paciente 2020](#) persigue garantizar la continuidad del conjunto de líneas de acción y de proyectos implantados, incorporando el aprendizaje logrado en los últimos años y asumiendo nuevos retos. Se estructura en base a los siguientes objetivos:

- Promover una **cultura de seguridad** integral en Osakidetza.
- Consolidar el modelo de **participación** de los profesionales.
- Potenciar los aspectos de **comunicación** y de **coordinación** con un enfoque de mejora de la Seguridad del Paciente.
- **Impulsar** el conjunto de **líneas de acción** y de **proyectos** priorizados en esta estrategia



Las diferentes líneas de acción de la Estrategia de Seguridad del Paciente 20 20 son:

1. Gestión de los incidentes de seguridad
2. Atención a las segundas y terceras víctimas
3. Identificación inequívoca de los pacientes
- 4. Implicación de los pacientes en su seguridad**
5. Conciliación de la medicación
6. Optimización en la prescripción de pruebas diagnósticas que utilizan radiación ionizante
7. Seguridad transfusional
8. Prevención y control de las infecciones relacionadas con la asistencia sanitaria
9. Cirugía segura
10. Seguridad en el proceso asistencial gestación-parto- puerperio
11. Seguridad del paciente en los servicios de Urgencias
12. Seguridad del paciente vinculada a los cuidados
13. Buenas prácticas asociadas a la utilización de medicación
14. Buenas prácticas en los pacientes hospitalizados en riesgo de desnutrición
15. Buenas prácticas para la prevención de la incontinencia urinaria inducida



3. IMPLICAR AL PACIENTE EN SU SEGURIDAD



Conscientes de los **beneficios que reporta implicar al paciente en su seguridad, a sus familiares y/o cuidadores**, este ámbito se incluye como un proyecto estratégico específico en Osakidetza desde el año 2013.

¿Por qué implicarles?

1. Los incidentes de seguridad **pueden producirse en su presencia**, y por ello algunos podrían evitarse con su intervención.
2. Los pacientes están presentes durante **todo el proceso asistencial**, y por ello su visión será más completa que la de los distintos profesionales que le atienden.
3. Los pacientes pueden actuar **antes, durante y después** de recibir asistencia sanitaria.



Se trata de asumir que los pacientes pueden actuar como **barrera de seguridad**, de manera que tanto los pacientes, como sus familiares y cuidadores, a través de su participación activa, pueden contribuir a prevenir y/o detectar precozmente algunos de los incidentes que se originen durante la asistencia sanitaria.



Todos jugamos un papel importante para lograr una asistencia sanitaria segura, desde los gestores a los profesionales, pero también los **ciudadanos**.

Todo ello sin olvidar que la **responsabilidad final** de la seguridad de la atención sanitaria prestada recae en el propio **sistema sanitario**.



Por ello, ya en el año 2015 se lanzó una campaña bajo el lema
“Cuidamos tu seguridad, échanos una mano”



**CUIDAMOS TU
SEGURIDAD,
ÉCHANOS
UNA MANO.**

Tú **también** eres importante
para tu **seguridad:**

-  **Identificate**
-  **Conoce tu tratamiento**
-  **Verifica la documentación que se te entrega**
-  **Si eres alérgico, hazlo saber siempre**
-  **No te quedes con dudas**

 **Osakidetza**

COMPROMISO CON LAS PERSONAS

EUSKO JALULARITZA  **GOBIERNO VASCO**

OSAKIDETZA EUSKO JALULARITZA



4. CAMPAÑA DE OSAKIDETZA DE IMPLICACIÓN DEL PACIENTE EN SU SEGURIDAD

Tras la campaña del 2015, en la que se pedía ayuda y colaboración a la población, se diseñó una nueva campaña en la que se solicita a la población que se involucre y actúe en tres aspectos clave.



Con el objetivo de que la ciudadanía esté **informada** y pueda tomar parte **activa** en su propia seguridad, se desarrolló por parte de un grupo de trabajo formado por profesionales de Osakidetza de diferentes ámbitos, representantes de asociaciones de pacientes y de la ciudadanía una **campaña de**

sensibilización para cumplir con este objetivo y cuyo lema es:



PARTICIPA EN TU SEGURIDAD

CON ESTOS **3** PASOS



1 Identifícate y
verifica tus datos

¡Nombre, dos apellidos,
fecha de nacimiento!

2 Conoce
tu tratamiento
¡Ten siempre a mano tu
Hoja de Tratamiento!



3 Lávate las manos

¡Evitarás infecciones!



Imagen principal de la campaña de implicación ciudadana en su seguridad desarrollada por Osakidetza en 2018.



Esta campaña no se dirige sólo a los pacientes, sino a la **población** en general, ya que en ella están los futuros pacientes, los familiares, los cuidadores y los pacientes de hoy en día.



Con los mensajes y el lema de la campaña se han desarrollado varios materiales que ayudan a su difusión:

- Roll up de tamaño 1x2m
- Carteles de 50x70cm
- Trípticos informativos
- Folletos informativos para pacientes hospitalizados
- Lonas para colocación en las fachadas de Osakidetza
- Vídeos cortos en el canal de Youtube de Osakidetza



5. LA SEMANA DE LA SEGURIDAD DEL PACIENTE EN OSAKIDETZA

Osakidetza, reafirmando su compromiso con la Seguridad del Paciente y la implicación ciudadana, realizó coincidiendo con el **17 de septiembre** de 2018 la *I Semana de la Seguridad del Paciente*. Son varios los países europeos que celebran en esta fecha el Día de la Seguridad del Paciente, y Osakidetza lleva haciéndolo desde 2016.

Ha sido este mismo año, en la primavera de 2019, cuando la **Organización Mundial de la Salud (OMS)** ha adoptado esta fecha para la celebración del Día Mundial de la Seguridad del Paciente con el objetivo de despertar una mayor concienciación y participación de la sociedad, ampliar los conocimientos y trabajar en pro de la seguridad del paciente.

Por ello, al igual que en el año 2018, durante la semana del 16 al 20 de septiembre Osakidetza se une al objetivo de la OMS y celebrará la **II Semana de la Seguridad del Paciente**.

Entre las iniciativas y acciones que se están planificando, se encuentran algunas relacionadas con la implicación de la ciudadanía en su seguridad.



6. ACCIONES PARA IMPLICAR AL PACIENTE EN SU SEGURIDAD DURANTE LA II SEMANA DE LA SEGURIDAD DEL PACIENTE

Además de realizar una campaña con las acciones tradicionales como carteles, folletos y la colocación de lonas en las fachadas de Osakidetza, se pretende explicar directamente cada uno de los mensajes de la campaña a los pacientes y ciudadanos, como ya se hizo durante septiembre de 2018.

Es importante resaltar que aunque ahora se realicen estas actividades, la campaña de implicación del paciente en su seguridad **no tiene fin, sus mensajes siguen vigentes más allá de la Semana de la Seguridad.**

Se trata de que las personas sean **protagonistas de su propia seguridad** cuando precisen asistencia sanitaria, y se genere un cambio, se contemple la cultura de seguridad entre la ciudadanía. No es una tarea sencilla, sino un trabajo a largo plazo que requiere de mucha constancia.

A continuación se muestran imágenes de los puntos de información instalados durante la I Semana de la Seguridad del Paciente donde los voluntarios explican a la ciudadanía los diferentes mensajes de la campaña:





7. LOS MENSAJES DE LA CAMPAÑA DE IMPLICACIÓN DEL PACIENTE EN SU SEGURIDAD

A continuación se reflejan los contenidos de cada uno de los tres aspectos clave para **ayudar a su explicación por parte de los voluntarios a la población. La campaña incluye tres áreas en las que todos podemos y debemos participar:**



Identifícate y verifica tus datos
¡Nombre, dos apellidos, fecha de nacimiento!


Es imprescindible que cada vez que un ciudadano acude a un centro sanitario (centro de salud, hospital, consulta, etc) se identifique correctamente, con dos documentos: el **DNI y la tarjeta sanitaria.**



Al igual que nadie acudiría a un banco sin su DNI, cuando realicemos cualquier gestión, cita, etc con Osakidetza, se deberán presentar los dos documentos.



Además, cada vez que se le entregue una cita, un volante, un informe, es importante que preste **atención a los datos personales** que figuran en dichos documentos.

 Osakidetza ORGANIZACIÓN SANITARIA INTEGRADA ARABA LABORATORIOS c/ Francisco Leandro de Viana nº1 01009 Vitoria - Gasteiz(Araba) Tel.: 945 007553	NSS	Fecha Muestra	10/4/19 8:54
	1º Apellido 2º Apellido NOMBRE	Nº Petición	38822014
INFORME DE RESULTADOS DE PRUEBAS DE LABORATORIO	CIP-AUT	Sexo	M
		DNI	71668451Z

Otro aspecto relevante sobre la identificación, es la **verificación de los datos** que se muestran en el brazalete que se coloca si una persona está ingresada:



Si la pulsera se pierde o se estropea, se solicitará a los profesionales que le estén atendiendo otra pulsera y se comprobará de nuevo que los datos que figuran en ella son correctos.



Conoce tu tratamiento

¡Ten siempre a mano tu Hoja de Tratamiento!

2



Son varios los aspectos a tener en cuenta relacionados con el tratamiento y la medicación.

Toda persona debe **conocer el tratamiento habitual que esté tomando** y tener a mano la Hoja de Tratamiento Activo con la información sobre los medicamentos que toma: nombre, dosis y pauta diaria, duración del tratamiento....

Centro y Facultativo		Paciente				
ARRASATE A. ARANBARRE, OSORO, IGOTZ		MAYO, ENCINAR, PRESENTACIÓN TIS: 156079 Aportación: TSI 00201				
MEDICAMENTO O PRODUCTO SANITARIO	Desayuno	Comida	Merienda	Cena	Acostarse	Revisión o Finalización
Tratamientos crónicos de larga duración						
OMEPRAZOL GORENS 20MG 28 CAPSULAS DURAS (OMEPRAZOL 20MG 28 CAPSULAS) 1 (CAPSULA) en desayuno	1					02-07-2019
NATECALO D FLAS 60 COMPRIMIDOS BUCCODISPERSA (CALCIO CARBMIT D 1.50EQ 600MG CAJ400UJI 60 COMP BUCCOD) 1 (COMPRIMIDO) en desayuno y cena	1			1		02-07-2019
HIGROTONA 50MG 30 COMPRIMIDOS (CLORTALIDONA 50MG 30 COMPRIMIDOS) 0.5 (COMPRIMIDO) en desayuno Instrucciones: Con el desayuno. Por la mañana.	0.5					02-07-2019
BISOPROLOL NORMON 2.5MG 28 COMPRIMIDOS EFG (BISOPROLOL 2.5MG 28 COMPRIMIDOS) 1 (COMPRIMIDO) en desayuno Instrucciones: Por la mañana. Tomar entero.	1					02-07-2019
ENALAPRIL NORMON 20MG 28 COMPRIMIDOS EFG (ENALAPRIL 20MG 28 COMPRIMIDOS) 1 (COMPRIMIDO) en desayuno Instrucciones: Tomar antes de las comidas. Con o sin alimento. EVITAR SOL Y RAYOS UV.A.	1					02-07-2019
EMLA CREMA 30G (LIDOCAINA/PRELOCAINA 2,5% CREMA 30G) 1 (APLICACIÓN) cada 12 horas	1 (APLICACIÓN)				1 (APLICACIÓN)	02-07-2019
RIVOTRIL 2.5MG/ML GOTAS 10ML (CLONAZEPAM 2.5MG/ML GOTAS 10ML) 15 (GOTAS) en cena				15 (GOTAS)		02-07-2019
PREGABALINA NORMON 150MG 56 CAPS DURAS EFG (PREGABALINA 150MG 56 CAPSULAS) 1 (CAPSULA) en desayuno y cena	1			1		02-07-2019

Imagen de la hoja de tratamiento activo



Es importante tener esta Hoja siempre a mano y solicitar una nueva cada vez que se produzca un cambio.

La Hoja de Tratamiento Activo se puede solicitar en el **centro de salud** y también **en las farmacias**.

También existe una aplicación llamada **“Mi Tratamiento”**, disponible en el portal de Osakidetza que le muestra la información de su tratamiento. Sólo tiene que solicitar las claves y la contraseña en el centro de salud para poder acceder.



No se quede con dudas

Cuando alguien acuda al centro de salud, al hospital, a una consulta, etc, y antes de volver a casa, debemos saber si hay **algún cambio en el tratamiento habitual**. Algunas preguntas que pueden ayudarn después de ir a una consulta o una prueba, recibir el alta, etc, son:

- ¿Hay algún cambio?
- ¿Qué medicamentos debo seguir tomando?
- ¿Durante cuánto tiempo y cómo debo tomarlos?
- ¿Qué efectos secundarios tengo que vigilar?



Es muy importante no quedarse con dudas. Puede preguntar o consultar todo lo relacionado con la medicación en su **centro de salud**, en la **farmacia** o en el teléfono del **Consejo Sanitario** (900 20 30 50). Algunas preguntas



En el caso de que haya alguna alergia...



Cuando el paciente sepa que tiene alguna **alergia**, es importante que siempre lo comunique a los profesionales que le están atendiendo, aunque ya lo hayan dicho en otras ocasiones.

Además, siempre que crean que se está produciendo algún error relacionado con la medicación, o sospechen que algo no va bien, es importante que lo **comunique con confianza a los profesionales que le atienden**.

En definitiva, los pacientes y en general la población, son claves en el proceso de toma de medicamentos. Es muy importante convertirlos en **aliados en todo lo referente a la seguridad relacionada con la toma de medicación**.





Lávate las manos

¡Evitarás infecciones!

La higiene de manos es una de las principales medidas para **prevenir el contagio de enfermedades**. Es un sencillo gesto pero a la vez muy eficaz, y por ello debemos conocer cómo y cuándo lavarse las manos.

Es de gran interés que este mensaje llegue también a los niños, que pueden actuar como agentes del cambio para su entorno.

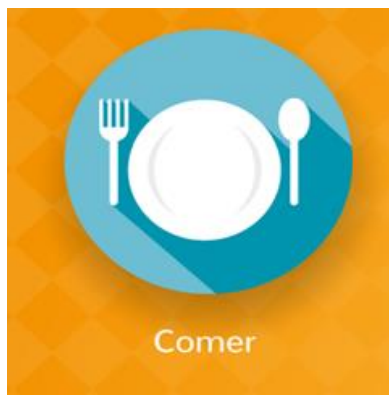
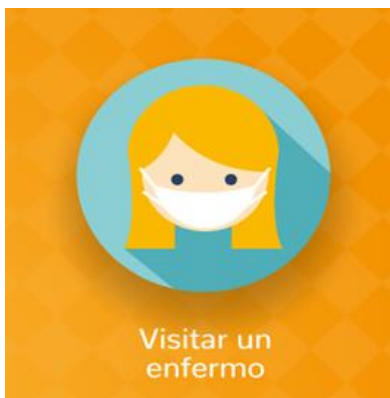
¿Cuándo?

- Antes de comer o manipular alimentos.
- Después de ir al baño.
- Después de sonarte la nariz, estornudar o toser.
- Después de tocar basura
- Después de tocar a mascotas y animales
- Antes y después de atender a una persona enferma.
- ...Y siempre que tus manos estén sucias

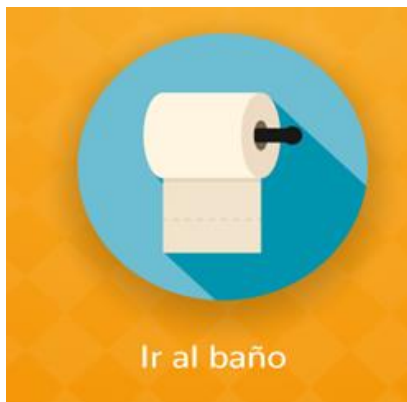


A continuación se muestran de manera gráfica algunos de estos momentos:

ANTES DE...



DESPUÉS DE...



¿Cómo lavarse las manos?

Para lavar las manos se utilizará **agua y jabón**, y los pasos para realizar una correcta higiene de manos son:



Palma contra palma



Palma contra dorso



Ambas palmas con
dedos entrelazados



Dorso de los dedos
contra palma



Rotación del pulgar



Puntas de los dedos

Fuente: OMS



Otra opción para lavar las manos, si no están visiblemente sucias, es utilizar una **solución de base alcohólica**. Para ello, debes colocar el producto en tus manos, extendiéndolo y frotándolo bien por

toda la superficie de las manos siguiendo los 6 pasos anteriores, hasta que estén secas.



*Nuestro más sincero agradecimiento
a todos aquellos voluntarios que con
su imprescindible colaboración
contribuyen a mejorar la
Seguridad del Paciente*

Coordinación de Programas de Salud Pública y Seguridad del Paciente
Dirección de Asistencia Sanitaria
Osakidetza

