

Una norma, algunas
recomendaciones
y un compromiso,
por la seguridad de los pacientes

- Dirección General de Atención al Usuario
- Unidad Funcional de Seguridad de Pacientes del SALUD



Una norma, algunas
recomendaciones
y un compromiso,

por la
seguridad
de los **pacientes**

una norma

Seguridad del paciente significa conseguir que la asistencia sanitaria esté libre de daños evitables. Mejorar la seguridad es una tarea compartida en la que resulta ineludible la colaboración de los pacientes y en la que existe una norma general de comprobada eficacia:

preguntar siempre que se tengan dudas.

Las siguientes recomendaciones, que están dirigidas a los pacientes que acuden diariamente a centros de salud y hospitales, son fruto del conocimiento y experiencia de profesionales del Servicio Aragonés de la Salud y de los representantes de asociaciones de pacientes y usuarios que participaron en diferentes grupos de trabajo en la I Jornada Aragonesa de Pacientes por la Seguridad de los Pacientes que tuvo lugar en Zaragoza el día 7 de junio de 2007.

algunas recomendaciones

dirigidas a los pacientes

1) Solicite información sobre el personal sanitario que le atiende. Vd. debe saber quiénes son y cómo se llaman su médico y personal de enfermería.

2) Todos tenemos dudas y olvidos. Antes de acudir a una consulta o de ser atendido en el hospital

piense sus dudas y anote, para que no se le olvide,

todo aquello que le gustaría comentar y preguntar. Acostúmbrese a guardar en un mismo lugar todos los informes procedentes de consultas e ingresos anteriores.

3) Informe a su médico sobre cada uno de los medicamentos que consume.

Particularmente de aquellos a los que sabe que es alérgico o le han sentado mal en alguna ocasión.

4) Si además, está tomando otros productos (remedios de herbolario, vitaminas...) pregunte a su médico si puede consumirlos simultáneamente. Dígale también si sigue alguna dieta especial o si consume habitualmente alcohol, tabaco u otras sustancias.

Una norma, algunas recomendaciones y un compromiso, por la seguridad de los pacientes

5) Si toma medicamentos prescritos por varios especialistas diferentes, compruebe con su médico de familia que no hay incompatibilidades ni productos de similar composición.

6) Asegúrese de haber entendido bien toda la información referente a su tratamiento y los posibles efectos secundarios o indeseables del mismo.

Tome medicamentos tal y como se los han recetado,

y no deje de tomarlos sin haber preguntado antes a su médico.

Una norma, algunas recomendaciones y un compromiso, por la seguridad de los pacientes

Asegúrese de que no afectan a su capacidad para conducir o trabajar y siempre que tenga dudas consulte a su médico o a su farmacéutico.

7) Preste atención siempre que compre y consuma medicamentos, ya que a veces tienen nombres similares o envases muy parecidos. Por ello, tanto en casa como en el hospital,

compruebe que toma el producto correcto.

8) Más pruebas y exploraciones no siempre significan una mejor atención. Con el fin de evitar repeticiones y molestias innecesarias anote las pruebas diagnósticas que le han solicitado, tales como análisis, radiografías u otras. Cerciórese de que conoce la fecha en que deben practicárselas y las condiciones en las que tiene que acudir al hospital o al centro de salud (en ayunas, con alguna preparación especial, etc...).

Si cree que puede estar embarazada debe indicárselo a su médico, ya que algunas pruebas y tratamientos están contraindicados.

9) En caso necesario, solicite información a los profesionales sanitarios sobre normas de autocuidado, grupos de apoyo, recursos asistenciales y sociales y asociaciones de pacientes con su mismo problema.

10) Las infecciones hospitalarias son uno de los principales riesgos para la salud mientras se está ingresado en el hospital y las manos el modo de contagio más frecuente. Al igual que deben hacer los profesionales que le atienden, asegúrese de que Vd, y sus familiares cumplen las normas de higiene de las manos y cualquier otra norma de higiene que les indique el personal del hospital.

11) En momentos críticos procure estar acompañado de un familiar o amigo. Reivindique, en caso necesario, su derecho a la confidencialidad y a un trato digno.

12) No hay preguntas inadecuadas pero sí momentos inoportunos. Acuerde con el personal sanitario el momento más idóneo para resolver cualquier duda, pero nunca se quede con ella.

Cuando firme un consentimiento para algún tratamiento, participación en un estudio o cualquier prueba diagnóstica, léalo previamente,

asegúrese de comprender los riesgos y pregunte si tiene dudas. Vd. tiene el derecho y la obligación de conocer sus riesgos antes de decidir.

13) Antes de marcharse del hospital, lea el informe de alta y asegúrese de haberlo entendido.

Nunca se quede con dudas sobre los medicamentos que debe tomar, las dosis y el modo de consumirlos, qué puede comer y beber sin problemas, qué debe evitar, cuándo y dónde debe volver a revisión, o cuándo podrá volver a hacer deporte, conducir o hacer su vida habitual.

14) Si cree que hay cosas que podrían mejorarse, use los cauces disponibles de reclamación y sugerencias.

Nos gusta mejorar y su colaboración es imprescindible.

15) Aunque todos los pacientes no son iguales, puede ser conveniente que hable con otras personas que hayan sufrido problemas similares al suyo. Si le proporcionan alguna información contradictoria con las indicaciones que le ha dado su médico o enfermera o encuentra informaciones paradójicas o sorprendentes en Internet, no dude en comentarlas con ellos.



un compromiso

Todas las personas cometen errores y todas las organizaciones tienen fallos.

Ayúdenos, teniendo en consideración todas las recomendaciones anteriores, para que nuestros fallos y errores sean más improbables y menos importantes.

Tenga la certeza de que los profesionales estamos comprometidos en hacer todo lo posible para evitarlos.

Una norma, algunas recomendaciones y un compromiso, por la seguridad de los pacientes