

Please note that the following document was created by the former Australian Council for Safety and Quality in Health Care. The former Council ceased its activities on 31 December 2005 and the Australian Commission on Safety and Quality in Health Care assumed responsibility for many of the former Council's documents and initiatives. Therefore contact details for the former Council listed within the attached document are no longer valid.

The Australian Commission on Safety and Quality in Health Care can be contacted through its website at <http://www.safetyandquality.gov.au/> or by email mail@safetyandquality.gov.au

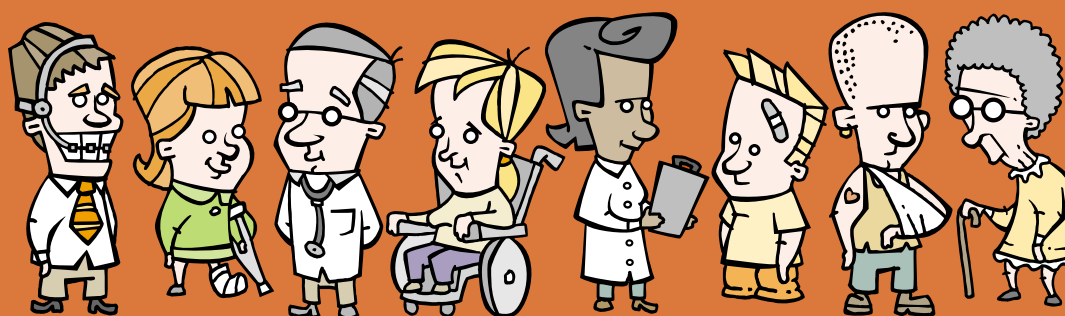
Note that the following document is copyright, details of which are provided on the next page.

The Australian Commission on Safety and Quality in Health Care was established in January 2006. It does not print, nor make available printed copies of, former Council publications. It does, however, encourage not for profit reproduction of former Council documents available on its website.

Apart from not for profit reproduction, and any other use as permitted under the Copyright Act 1968, no part of former Council documents may be reproduced by any process without prior written permission from the Commonwealth available from the Attorney General's Department. Requests and inquiries concerning reproduction and rights should be addressed to Commonwealth Copyright Administration, Attorney General's Department, Robert Garran Offices, National Circuit, Barton ACT 2600 or posted at <http://www.ag.gov.au/cca>

10 tips for safer health care

10 recomendaciones para obtener servicios de salud más seguros



lo que todos necesitan saber

10 recomendaciones para obtener servicios de salud más seguros



Lo que todos necesitan saber

Una guía para adoptar un papel más activo en el cuidado de su salud

Para obtener mayores informes sobre este folleto, sírvase contactar a

Australian Council for Safety and Quality in Health Care

MDP 46

GPO Box 9848

CANBERRA ACT 2601

Tel: 02 6289 4244

Fax: 02 6289 8470

Sitio web: www.safetyandquality.org

Dirección Electrónica: admin@safetyandquality.org

Este folleto también puede bajarse en una serie de formatos del Internet en el sitio web del Australian Council for Safety and Quality in Health Care.

© Commonwealth of Australia 2003

Este texto está sujeto a las leyes de copyright. Puede ser reproducido íntegramente o parcialmente siempre y cuando se incluya un reconocimiento de la fuente y no para uso comercial o venta. La reproducción para fines de otro tipo requiere permiso por escrito del gobierno de la Commonwealth disponible a través del Departamento de Comunicaciones, Informática y Artes. Cualquier pedido o averiguación debe dirigirse al Commonwealth Copyright Administration, Intellectual Property Branch, Department of Communications, Information Technology and the Arts, GPO Box 2154, Canberra ACT 2601 o en Internet <http://www.dcita.gov.au/cca>.

Qué contiene este folleto?

Este folleto ha sido producido por el *Safety and Quality Council* [Consejo de Seguridad y Calidad respecto a Servicios de Salud] para alentar a las personas a que tomen un papel más activo en su propio cuidado de salud. Se explica cómo y por qué ocurren fallas y cómo, trabajando en conjunto con los profesionales de salud, se puede obtener la mejor atención posible. Además este folleto incluye:

- 10 recomendaciones para mejorar el cuidado de la salud, que comprenden preguntas que usted puede hacer a su profesional de salud
- señala lo que usted puede esperar de su profesional de salud
- ofrece un listado de fuentes de información para averiguar más sobre su condición y cómo manejar las medicinas
- explica lo que usted puede hacer sobre cualquier inquietud que pueda tener sobre su cuidado de salud.

¿Por qué es importante la seguridad del cuidado o atención de salud?

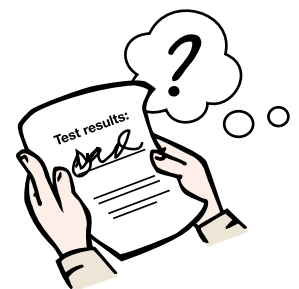
Australia tiene uno de los mejores sistemas de atención de salud en el mundo. Esto significa que cuando necesitamos visitar a un profesional de salud esperamos recibir una atención de salud más segura.

No obstante la atención de salud se hace más complicada cada día. Aún el menor descuido en un área puede trascender seriamente en otra área. Las cosas salen mal, errores y accidentes pueden suceder – y a veces las cosas no resultan como se esperaba y daños pueden resultar de nuestro sistema de salud.

Los estudios han probado que esto sucede en alrededor de uno de cada diez 10 ingresos de hospitales, antes, durante o después del internamiento en el hospital¹. Los resultados pueden ser de menor seriedad o pueden solucionarse con facilidad, o bien ser más serios.

La mayoría de los problemas sucede debido al modo en que se hacen las cosas, no como resultado de quien las ha hecho. Estos problemas de sistema aumentan el riesgo de que pueda ocurrir una falla.

Ejemplo – cuando un doctor ordena una prueba, las cosas pueden salir mal por una serie de razones. Si la escritura no es clara, pueda que le hagan una prueba equivocada o que le hagan la prueba correcta en el lugar equivocado. Después de la prueba, un error puede surgir en la interpretación de los resultados o al registrarlos. Pueda que envíen los resultados a la dirección equivocada o que no los envíen a ninguna parte. Éstos pueden ser archivados bajo el nombre equivocado o que el doctor de tratamiento no haga un seguimiento.



El sistema de los servicios de salud necesita mejorar para que los problemas no sucedan tan fácilmente en primer lugar. Si suceden problemas, estos necesitan ser identificados rápidamente y rectificadas antes de que causen daño a los pacientes. De este modo los profesionales de la salud podrán ser alentados para que entreguen los mejores servicios posibles.

¹Thomas EJ, Studdert DM, Runciman WB et al (1999). A comparison of iatrogenic injury studies in Australia and America 1: context, methods, casemix, population, patient and hospital characteristics. *International Journal for Quality in Healthcare* 12(5):371-78.

Usando el mismo ejemplo – las soluciones pueden incluir el cerciorarse de que a todos los pacientes se les pregunte qué prueba se les va a hacer, introducción de órdenes de pruebas por vía electrónica y usar código de barras para asegurar que los resultados se envíen a la persona correcta.

Cuando las cosas salen mal, es importante que los servicios de atención de salud descubran exactamente qué es lo que sucedió y que activamente busquen modos de poner fin a estos errores. Además se debe informar al respecto tanto al paciente como a las personas encargadas de ellas y sobre lo que se hará en modo de rectificación.

Sin embargo, el mejorar la seguridad no es solamente un asunto de los médicos, enfermeros y otros profesionales de la salud. Ningún grupo podrá hacerlo por si solo. Todos tienen un papel que jugar: desde los gobiernos que hacen decisiones de alto nivel sobre el sistema de la salud hasta los pacientes que reciben la atención.

Al participar activamente en cuestiones de su salud, usted estaría contribuyendo a la obtención de la mejor atención posible para sus necesidades.

La situación de Annie descrita en el caso de estudio a continuación, es un buen ejemplo de cómo una persona puede participar en el cuidado de su propia salud y cómo el sistema de salud puede aprender de un error y en el proceso contribuir a que todas las personas responsables realicen una mejor labor.

Caso de Estudio

Annie* se da cuenta sobre la importancia de participar en su propio plan de salud

Annie había estado tomando una medicina particular por un tiempo. Hace poco se internó en el hospital y le dieron el alta con una nueva receta para la misma medicina. Sin embargo, esta vez le dispensaron a Annie una nueva marca de la misma medicina.

Después de haber tomado la medicina por cuatro días, Annie notó que le aumentaba el cansancio y la torpeza. Al día siguiente ella no podía sostener las cosas con la mano. Derramó agua hirviendo sobre sí misma y rompió varios vasos.

Entonces Annie hizo verificar su medicina. Ella despegó la etiqueta que cubría la envoltura de la medicina y descubrió que le habían dado una dosis más alta.

Continúa ...



Después de llamar a la línea de información de venenos [Poisons Information Line], Annie contactó a su médico de cabecera y juntos trazaron un plan de cómo podía reducir la cantidad de la medicina que había estado tomando.

Más tarde ella llamó a la farmacia del hospital, donde se disculparon sinceramente por el error de la dosis de la medicina y por lo que esto había ocasionado.

La farmacia ha hecho una revisión del proceso para dispensar medicinas y ha puesto medidas en marcha para reducir la posibilidad de que esto vuelva a suceder a otra persona.

Ahora Annie verifica todas sus medicinas cuando se las dispensan para ayudar a evitar que esto suceda otra vez.

**No es su nombre verdadero*

Usted puede contactar al Poisons Information Centre en su estado o territorio al llamar al 13 11 26.

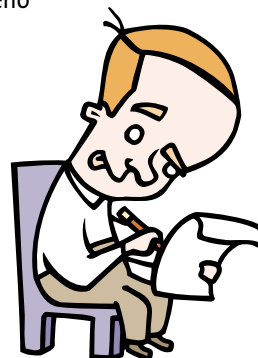
¿Cómo puede mejorar su cuidado de salud?

Un buen cuidado de salud se consigue con éxito a través de una asociación activa y positiva entre usted y su profesional de salud. Para obtener la mejor atención posible, considere que usted y su profesional de salud son socios y participe en lo posible en toda las decisiones sobre su salud.

Participe activamente: solicite y ofrezca información

Podemos reducir la posibilidad de que las cosas salgan mal al expresarnos claramente y al cerciorarnos de que entendamos lo que está sucediendo. Es bueno hacerle preguntas a su profesional de salud y esperar respuestas que pueda entender. Algunas personas encuentran útil escribir sus preguntas antes de asistir a sus citas y también tomar apuntes durante las citas. A otras personas les gusta llevar un miembro de familia o cuidador para que las acompañen.

También puede pedir que un intérprete asista cuando usted visite a su profesional de salud. Se puede obtener información sobre intérpretes en el departamento de salud de su estado o territorio. Los detalles de contacto aparecen en la página 10 de este folleto.



10 recomendaciones para obtener servicios de salud más seguros

Las *10 recomendaciones*² que se presentan a continuación pueden asistirle a adoptar una actitud más activa en su cuidado de salud. Se han incluido algunas preguntas que usted podría hacer a su profesional de salud. Usted puede solicitar una cita más larga o volver a una hora más conveniente si no hubiera suficiente tiempo para que usted haga todas sus preguntas.

En la sección para arrancar de este folleto hay una versión resumen de las recomendaciones, la cual debe caberle fácilmente dentro de su billetera o cartera.

1

Participe activamente en su propio cuidado de salud

El tomar parte en decisiones que se toman sobre su tratamiento es el modo más importante y singular que puede prevenir que se cometan errores y obtener el mejor cuidado posible para sus necesidades.

2

Verbalice sus preguntas e inquietudes

Elija un profesional de salud que le haga sentir cómodo para hablar sobre su salud y tratamiento. Recuerde que usted tiene derecho a hacer preguntas y de esperar respuestas que usted pueda entender. Su profesional de salud querrá satisfacer sus preguntas, pero tan solo podrá contestárselas cuando usted se las pregunte. Usted podrá tener a su lado un miembro de familia, cuidador o intérprete si esto le asiste. Si lo desea, siempre podrá pedir la opinión de otro profesional.

Diga: No estoy seguro si he entendido lo que usted ha dicho

Me preocupa que

¿Me podría volver a explicar esto?

¿Puedo volver con mi familia para hablar sobre esto nuevamente?

3

Infórmese mejor sobre su condición o tratamientos al preguntar a su doctor o enfermero y utilizando otras fuentes confiables de información

Es buena idea recolectar toda la información confiable que sea posible para su condición, pruebas y tratamientos.

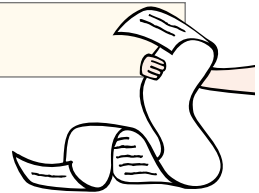
² Estos *10 Consejos* han sido adaptados de las hojas de información para pacientes preparadas por la agencia de estudios de servicios de Atención de Salud y Calidad de Estados Unidos (disponibles por Internet en www.hrq.gov/consumer).

- Pregunte:**
- ¿Me podría explicar más sobre mi condición?
 - ¿Qué tan seguro está de que padezco de esta condición?
 - ¿Tiene alguna información para leer en casa?
 - ¿Me podría decir dónde puedo averiguar más?
 - ¿Por qué necesito hacerme esta prueba en particular?
 - ¿Qué tratamientos hay para esta condición?
 - ¿De qué modo me ayudará este tratamiento?
 - ¿Este tratamiento está basado en las pruebas científicas más recientes?
 - ¿Cuáles son los riesgos de este tratamiento?
 - ¿Qué es lo más probable que suceda si no me someto al tratamiento?
 - ¿Qué implica este tratamiento?
 - ¿Qué es lo que debo observar?
 - ¿Qué puedo hacer para ayudarme?
 - ¿Cuándo debo volver a verle?

4

Mantenga una lista de todas las medicinas que toma

Puede usar la lista para avisar a su médico y farmacéutico sobre todo lo que toma y sobre cualquier alergia a drogas que pueda tener. Recuerde anotar en la lista medicinas con y sin prescripción médica y medicinas complementarias tales como vitaminas y hierbas.



5

Asegúrese que tenga un buen entendimiento de las medicinas que toma

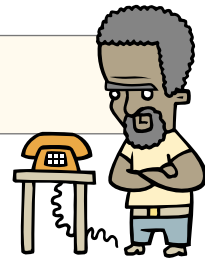
Cuando le dispensen su medicina, lea la etiqueta con las advertencias. Asegúrese que eso sea lo que su médico le recetó.

- Pregunte:**
- ¿Tiene alguna información escrita sobre esta medicina?
 - ¿Qué significan las instrucciones en la etiqueta?
 - ¿Cuánto debo tomar y cuándo debo tomarlo?
 - ¿Cuáles son los efectos secundarios comunes?
 - ¿Qué debo observar?
 - ¿Cuánto tiempo tomará para que surja efecto?
 - ¿Esta medicina se interpondrá con otras medicinas que estoy tomando?
 - ¿Debo evitar algún alimento o cualquier otra cosa mientras tomo esta medicina?
 - ¿Por cuánto tiempo necesito tomar esta medicina?



6

Asegúrese que obtenga los resultados de cualquier prueba o procedimiento?



Si usted no recibe los resultados cuando los esperaba, no suponga que 'el no tener noticias significa buenas noticias'. Llame a su médico para enterarse de los resultados y pregunte lo que esto supone para su cuidado.

Las cuatro recomendaciones corresponden a personas que están en el hospital, o están considerando ingresar al hospital o a quienes les harán un procedimiento médico.

7

Talk to your doctor or other health care professional about your options if you need to go into hospital

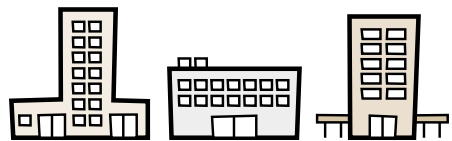
La mayoría de los hospitales hacen una buena tarea respecto al tratamiento de una serie de problemas. Otros hospitales se especializan en áreas específicas, tales como una operación de bypass. Participe en las decisiones sobre el tratamiento en su hospital al hablar sobre sus opciones con los profesionales de la salud.

Pregunte: ¿Qué tan pronto necesito hacerme este tratamiento?

¿Tengo la posibilidad de hacerme esta operación o procedimiento como paciente diurno?

¿Tengo opción de hacérmelo en otros hospitales?

De ser así ¿Cuál me ofrece la mejor atención y resultados para tratar mi condición?



8

Asegúrese de que entienda lo que significa si usted requiere una operación o un tratamiento

Pregúntele a su médico o cirujano exactamente lo que el procedimiento implica y quién estará a cargo de usted cuando esté hospitalizado. Si lo desea, su médico de medicina general u otro profesional de salud podrán averiguar lo que usted necesita saber.

Recuerde avisarle a su cirujano, anestesista y enfermeros si tiene alguna alergia o si alguna vez ha tenido alguna mala reacción a la anestesia o a cualquier otra droga.

Pregunte: ¿Cómo me va a ayudar esta operación o procedimiento?

¿Cuáles son los posibles riesgos y que posibilidades tengo de que esto me ocurra?

¿Qué sucederá si no me hago esta operación o procedimiento?

- ¿Existen otros modos de tratar o manejar esta condición?
- ¿Quién ejecutará la operación o procedimiento?
- ¿Qué implicará y cuánto tiempo tomará?
- ¿Cómo puedo esperar sentirme durante la recuperación?
- ¿Qué sucederá después de la operación o procedimiento?
- ¿Quién estará a cargo de mi cuidado mientras estoy en el hospital?
- ¿Cuánto tiempo pasaré en el hospital?
- ¿Cuál será el costo total de esta operación o procedimiento?

9

Asegúrese de que usted, su doctor y su cirujano estén en completo acuerdo de lo que se hará durante la operación

Usted debe de confirmar la fecha de la operación con el médico y el cirujano dentro de lo posible poco antes de la fecha programada.

El ejecutarle la operación en el lugar equivocado (como una operación en la rodilla izquierda en lugar de la derecha) o hacerle una operación equivocada (como el extirparle el apéndice en lugar de la vesícula) ambos suceden muy rara vez – pero el que suceda una vez ya es demasiado. Lo bueno es que muchas organizaciones profesionales alientan a que los cirujanos adopten medidas para reducir el riesgo de que se ejecute una operación en el lugar equivocado.



10

Antes de que le den el alta en el hospital, pregúntele a su médico u otros profesionales de salud que le expliquen el plan que seguirá en casa

Los médicos a veces suponen que sus pacientes entienden más de lo que verdaderamente entienden respecto a la continuación del tratamiento y el seguimiento después del alta del hospital.

- Pregunte:**
- ¿Quién estará siguiendo mi caso y cuándo necesitaré verlos?
 - ¿Por cuánto tiempo necesitaré tomar esta medicina?
 - ¿Necesitaré servicios de fisioterapia o alguna otra rehabilitación?
 - ¿Cuándo podré volver al trabajo?
 - ¿Cuándo podré jugar deporte?
 - ¿Cuándo podré conducir? ¿Me darán un resumen en escrito sobre mi plan de cuidado para mi médico de cabecera?

Recuerde visitar a su médico de cabecera tan pronto como pueda después del alta.

Qué puede esperar de su profesional de salud

Usted puede esperar que su profesional de salud

1. Aliente la participación activa en su propia salud
2. Disponga de tiempo para que los pacientes hablen sobre cualquier preocupación que tengan
3. Provea información a los pacientes en un lenguaje y formato que sea fácil de entender
4. Tome un historial completo de las medicinas que incluya medicamentos obtenidos sin receta médica y medicinas complementarias y tratamientos
5. Provea información en escrito sobre las medicinas en un lenguaje sencillo
6. Se asegure que los pacientes obtengan los resultados de sus pruebas e investigaciones
7. Señale todas las opciones de tratamientos para que los pacientes las consideren
8. Provea información completa a los pacientes si se les va a hacer una operación o procedimiento
9. Asegure que los pacientes sepan exactamente a que se van a someter durante la operación y que tenga el permiso por escrito para proceder
10. Hable sobre el plan de alta si los pacientes necesitaran ingresar al hospital. Empiece a planear tan pronto como sea práctico, y si fuera posible, antes de la fecha de ingreso al hospital.

¿A dónde puede dirigirse para obtener más información?

Mientras más sepa sobre su condición y su tratamiento, más probable será que usted reciba la mejor atención posible. Usted puede hablar con su médico, enfermero, hospital, farmacéutico o profesional comunitario de salud si tuviera cualquier pregunta. Tal vez desee contactarse con un grupo de apoyo para personas que padecen de condiciones similares.



Información Sobre la Salud

Un buen lugar para empezar a recopilar información sobre su condición es el sitio web de HealthInsite. HealthInsite es una iniciativa del gobierno de la Commonwealth. Tiene como fin mejorar la salud de los australianos al darles fácil acceso a información de calidad. Podrá encontrarla dirigiéndose a www.healthinsite.gov.au.

El departamento de salud de su estado o territorio tiene el compromiso de proveerle de información confiable sobre las condiciones de salud y los servicios de salud locales. Los detalles de contacto aparecen en la página 10 de este folleto.

Si no tuviera acceso al Internet en casa, usted puede dirigirse a su biblioteca local donde alguien le mostrará con gusto cómo obtener la información que usted necesita.

Sea Prudente con las Medicinas

La información y los consejos sobre cómo puede manejar mejor sus medicinas se encuentran en el folleto "Be wise with medicines" [Sea Prudente con las Medicinas]. El folleto está disponible en Internet en el sitio www.health.gov.au/haf/nmp/consumers/wise.htm del Departamento de la Commonwealth de Salud y Envejecimiento [Department of Health and Ageing] o llamando al número gratuito 1800 02 06 13.

¿Tiene alguna inquietud sobre su cuidado de salud? ¿Necesita ayuda?

Primeramente hable con los profesionales de salud sobre sus inquietudes.

La mayoría de los profesionales de salud aprecian la oportunidad de hablar sobre cualquier inquietud que pueda tener sobre su cuidado de salud. Tal vez desee concertar una cita más larga o bien volver a una hora más conveniente.

Y/O

Obtenga otra opinión profesional.

Y/O

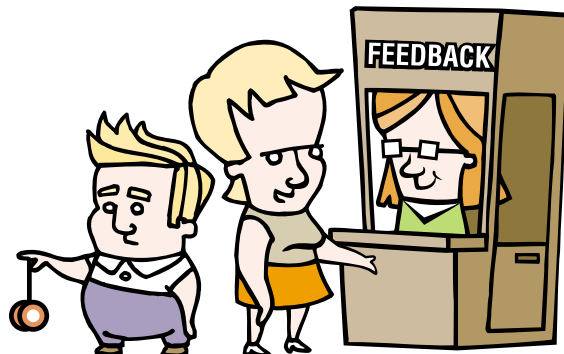
Contacte la sección pertinente del hospital o de la organización de salud.

Muchos hospitales tienen defensores de pacientes o un empleado de aprecian cualquier comentario y asisten a personas con sus inquietudes.

Y/O

Contacte a una organización independiente de quejas sobre los servicios de salud en su estado o territorio.

El departamento de salud de su estado o territorio podrá darle a usted los datos de contacto.



Detalles de contacto para obtener información en su estado o territorio

ACT

Health First:
(02) 6207 7777
www.healthfirst.net.au

NSW

NSW Health:
(02) 9391 9000
www.health.nsw.gov.au

Northern Territory

Department of Health and Community Services:
(08) 8999 2400
www.health.nt.gov.au

Queensland

Queensland Health:
(07) 3234 0111
Sitio de Healthy Living:
www.health.qld.gov.au/HealthyLiving/default.htm

South Australia

Department of Human Services:
(08) 8226 8800
www.healthysa.sa.gov.au

Tasmania

Department of Health and Human Services
Línea de información:
1800 067 415
www.dhhs.tas.gov.au

Victoria

Better Health Channel:
1800 126 637
www.betterhealth.vic.gov.au

Western Australia

Health Direct:
1800 022 222
Wellbeing:
www.onlinewa.com.au/enhanced/wellbeing



**The Australian Council for Safety and Quality in Health Care
[Consejo de Seguridad y Calidad respecto a Servicios de Salud
de Australia]**

Este folleto ha sido producido por El Australian Council for Safety and Quality in Health Care, el cual es una iniciativa de los gobiernos de la Commonwealth, estados y territorio de Australia.

El Consejo trabaja estrechamente con una serie de personas y organizaciones que comprenden gobiernos, departamentos de salud, proveedores de fondos para la salud y administradores, proveedores de atención de salud, consumidores y educadores para mejorar la seguridad de la atención de salud en Australia.

Se puede obtener información sobre las iniciativas del Consejo en el sitio web de Internet: www.safaetyandquality.org o llamando al (02) 6289 4244.