

## Reflexión y debate

Hospital Clínico Quirúrgico "Hermanos Ameijeiras"  
Ciudad de La Habana, Cuba

### La seguridad del paciente, una responsabilidad en el acto del cuidado

MSc. Carlos Agustín León Román

#### RESUMEN

El sistema de salud requiere que todos los responsables en brindar atención a la población, se involucren con las acciones destinadas a mejorar la calidad del servicio en los diversos ámbitos. La enfermería a nivel internacional trabaja arduamente por mejorar la calidad de la formación, la asistencia, la investigación y la gestión de enfermería; para lograr así, la seguridad del paciente. Se realizó una revisión bibliográfica exhaustiva y se consultaron expertos en esta temática, para ampliar los conocimientos relacionados con el programa de seguridad del paciente. Se detallaron los criterios que sustentan a la enfermería como profesión, la misión y las directrices que rigen la responsabilidad social, así como los 10 criterios internacionales para evaluar la seguridad del paciente. Dentro de los programas de garantía de calidad, la seguridad del paciente no es un modismo, ni un nuevo enfoque en los servicios de salud; sino, una responsabilidad profesional implícita en el acto del cuidado. Se debe preparar enfermeros que tengan una visión de su profesión como disciplina científica, que se preocupen por el bien fundamental de la humanidad y que sean capaces de brindar cuidados oportunos, de calidad y libres de riesgo.

**Palabras clave:** seguridad del paciente, calidad, enfermería.

La enfermería es una profesión con profundas raíces humanistas, genuinamente preocupada por las personas que confían en su cuidado, en especial de quienes experimentan una situación de enfermedad y sufrimiento. Es una actividad formal que aprecia y valora la conciencia colectiva del gremio. Sus fundamentos dan sustento a una práctica, profundamente humanista, que ha evolucionado con el avance científico-técnico. Acorde con su propósito de superación, se acoge a la corriente que tiende a garantizar la calidad en los sistemas de los servicios de salud, que busca satisfacer las necesidades de la sociedad. Así, la calidad se ha convertido en un elemento esencial de los servicios de salud.<sup>1</sup>

The *Joint Commission on Accreditation of Health Care Organization* (JCAHCO), ha establecido programas de evaluación de calidad, que la define como el grado en que los servicios de atención al cliente aumenta la probabilidad de obtener los resultados deseados por él y reduce la probabilidad de los efectos indeseados y de conformidad con el estado real del conocimiento. (Manual de acreditación para hospitales. Barcelona: Ediciones SG; 1995.)

El abordaje por enfermería sobre temas de calidad y efectividad de los tratamientos en los pacientes, se remonta a tiempos pasados, como se puede apreciar en el postulado de *Florence Nightingale*, cuando planteó "...las leyes de la enfermedad pueden ser modificadas si comparamos tratamientos con resultados..."<sup>2</sup>

El sistema de salud requiere que todos los responsables en la atención de la población, se involucren con las acciones destinadas a mejorar la calidad del servicio en los diversos ámbitos. La calidad tiene un valor tan importante como la salud; es por ello que el personal de enfermería, como miembro del equipo de salud, debe desarrollar una cultura de calidad e incorporarse a los programas con una actitud pro-activa.

La calidad en la atención de enfermería es un concepto complejo que comprende la asistencia acorde con el avance de la ciencia, a fin de implantar cuidados que satisfagan las necesidades de cada uno de los pacientes y asegurar su continuidad.<sup>3</sup>

A nivel internacional, existe una corriente de crear nuevas estrategias que permitan garantizar la seguridad del paciente, así que como que se pueda evidenciar la calidad de atención que se brindan y facilitar así, la creación de indicadores de evaluación.

El propósito de este trabajo, es reflexionar sobre la seguridad del paciente como responsabilidad profesional, en el acto del cuidado.

## **MÉTODOS**

Se realizó una revisión bibliográfica en el primer trimestre del año 2006, que incluyó diversos libros de textos, bibliografías y páginas Web; además se realizaron consultas a expertos en la materia para ampliar los conocimientos relacionados al programa de seguridad del paciente.

Se detallaron los criterios que sustentan a la enfermería como profesión, la misión y las directrices que rigen la responsabilidad social, así como los 10 criterios internacionales para evaluar la seguridad del paciente, basado en el estudio analítico de la bibliografía consultada.

## **DESARROLLO**

La enfermería abarca los cuidados autónomos y en colaboración que se prestan a las personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o sanos, en todos los contextos, e incluye la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, y los cuidados de los enfermos, discapacitados, y personas moribundas. Funciones esenciales de la enfermería son la defensa, el fomento de un entorno seguro, la investigación, la formación, la participación en la política de salud y en la gestión de los pacientes y los sistemas de salud.<sup>4</sup>

En estos momentos en que avanzamos hacia un mayor requerimiento social de nuestros servicios y con ello, consolidar la presencia en un campo fuertemente profesionalizado, a un nivel de colaboración y no de subordinación, se puede plantear que la enfermería es una profesión porque:<sup>5</sup>

- Constituye un servicio a la sociedad.

- Posee un cuerpo de conocimientos y habilidades propias, que busca constantemente acrecentar su competencia para mejorar la calidad de sus servicios.
- Cuenta con un objeto de estudio (el cuidado), razón de ser de la enfermería.
- Establece sus propias normas y políticas para controlar sus actividades.
- Se encarga de la preparación de las personas que van a desempeñar la profesión.
- Adapta sus servicios a las necesidades que se le van presentando.
- Acepta la responsabilidad y compromiso de proteger al público al que sirve.
- Trata de utilizar al máximo de sus posibilidades, a las personas que la ejerce.
- Regula su propia práctica.
- Se ajusta a un código de conducta basado en sus principios éticos.
- Convoca la unión de sus miembros con el propósito de alcanzar objetivos comunes en respuesta al encargo social.

La finalidad y el objetivo de la prestación de los servicios de enfermería, consisten en cumplir las metas inherentes a la definición de esta profesión, que con su calidad humana y como elemento fundamental del sistema de salud, ha sido una fuerza importante para delinear el futuro del sistema.

El sistema de salud cubano, ha tenido grandes transformaciones en función de la calidad de la asistencia que se brinda a la población. Los profesionales de enfermería enfrentan la necesidad de responder a estos cambios y demandas.

Es indudable que los cambios que se han producido en el sistema del servicio de salud han repercutido en el ejercicio de la enfermería, haciendo inevitable las innovaciones en este campo.

La enfermería cubana, sustenta que los programas continuos de garantía de calidad, establecen el sentido de responsabilidad que tienen los profesionales de la salud con la sociedad, en términos de calidad, pertinencia y costos de los servicios asistenciales proporcionados.

Los enfermeros cubanos trabajan en función por la calidad del cuidado, a través del cumplimiento de los cuatro principios básicos que rigen su actuación. Estos principios son:<sup>6</sup>

1. Ayudar al paciente a conservar su personalidad.
2. Ayudar al paciente a recuperar su salud.
3. Proteger al paciente de lesiones o agentes externos o enfermedades.
4. Ayudar al paciente a incorporarse a la sociedad.

La calidad de los servicios de enfermería se define como la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería de acuerdo con estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable; con el propósito de lograr la satisfacción del usuario y del prestador del servicio.<sup>1</sup>

La enfermería a nivel internacional trabaja arduamente por mejorar la calidad de la formación, la asistencia, la investigación y la gestión; para lograr así, la seguridad del paciente que está a su cuidado.

Para lograr esta meta, se debe desarrollar la gestión para la calidad del cuidado, que se basa en una filosofía del cambio, que involucra a todos y que establece claramente la visión y la misión del trabajo.<sup>7</sup>

Es meritorio señalar que toda profesión, posee una misión, una expresión más precisa de la finalidad o razón para la existencia de su organización. Esto permite transmitir información tan importante como:

- ¿Por qué existimos?
- ¿A quién servimos?
- ¿Qué servicios proporcionamos y qué hacemos para proporcionarlos?

La misión de los enfermeros cubanos es lograr un óptimo estado de salud de la persona, la familia y la comunidad; de este modo se asegura una atención integral, personalizada, de calidad y libre de riesgo. Se debe realizar un uso racional de los recursos humanos y tecnológicos, mediante un clima organizacional propicio que siga las estrategias y programas priorizados por el Ministerio de Salud Pública.

Para cumplir con la misión social se debe implementar estrategias que refuercen la identidad profesional, que contribuya al desarrollo de la disciplina, que mejore la organización y que otorgue credibilidad en los servicios de enfermería en las instituciones de salud.

Se puede apreciar claramente dentro de la misión, la dimensión social de la profesión de enfermería, la cual presenta directrices que rigen la responsabilidad social que se asume. Estas directrices son:

- Demostrar un compromiso personal y profesional en el acto del cuidado.
- Estar capacitado para desempeñar la profesión.
- Administrar cuidados seguros y continuos.
- Respetar los derechos básicos de los individuos.
- Ser portavoz del paciente y abogar por él.
- Aplicar acciones de prevención, promoción, curación y rehabilitación.
- Evitar riesgos o secuelas.
- Brindar atención de calidad.
- Respetar al individuo sin enjuiciar su orientación sexual, estatus socioeconómico, grupo étnico, problemas de salud o naturales, raza o influencia ideológicas.
- Colaborar en las funciones de liderazgo dentro de un sistema cambiante de atención de salud.

Estas directrices permiten reflexionar para el control del acceso a la profesión y de las formas en que ésta debe ejercerse, lo que hace imprescindible una legitimación, no sólo social, sino legal. *Elliot* en 1975, planteó "...las profesiones pretenden tener responsabilidad única sobre algún aspecto del bien público y saber cómo conseguir ese bien..."<sup>8</sup>

En la actualidad, se imparten cursos sobre la seguridad del paciente, donde se hace énfasis en los siguientes 10 aspectos que permiten su evaluación. Estos aspectos son:

1. Identificación del paciente.
2. Comunicación clara.
3. Manejo de medicamentos
  - Paciente correcto.
  - Medicamento correcto.
  - Vía correcta.
  - Dosis correcta.
  - Rápidez correcta.
4. Cirugía y procedimientos.
  - Cirugía o procedimiento correcto.
  - Sitio quirúrgico correcto.
  - Momento correcto.
5. Evitar caída del paciente.
6. Uso de protocolos y guías.
7. Evitar Infecciones nosocomiales.
8. Clima de seguridad.
9. Factores humanos.
10. Hacer partícipe al paciente en la toma de decisiones.

Si se valora estos 10 aspectos, se puede plantear que la seguridad del paciente, no es un modismo, ni un nuevo enfoque en los servicios de salud; sino, una responsabilidad en el acto del cuidado.

Las intervenciones seguras que de ellos se derivan, tienen la capacidad de producir un impacto positivo sobre la mortalidad, morbilidad, incapacidad y complicaciones en los usuarios, así como determinar la garantía de la calidad del cuidado.

En este sentido, desde *Florence Nightingale*, hasta la actualidad, la enfermería siempre ha mostrado disposición y compromiso con la seguridad del paciente y mejorar de manera continua los procesos de atención que brinda.

Los principales componentes del cuidado que hacen posible alcanzar los objetivos son: carácter tangible, fiabilidad, rapidez, competencia, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, oportunidad, comunicación y conocimiento de la situación del paciente.<sup>3,9</sup>

Brindar cuidados seguros responde a un modo de actuación profesional, elemento esencial en la cultura de calidad que se estampa en los servicios de salud.

La seguridad del paciente implica responsabilidad legal y moral en el ejercicio, práctica de la profesión de forma competente y segura (sin negligencia y mala praxis), así como la autodeterminación y autorregulación.

Eso implica valorar adecuadamente a las personas que pretenden ejercer la profesión y para ello, se debe seleccionar a los candidatos adecuados, ya que una actividad, que pretende lograr el status profesional, no puede permitirse que sea considerada como refugio para aquellos que no tienen vocación, capacidades y aptitudes.

El impetuoso desarrollo del sistema de salud exige recursos humanos cada vez mejores, preparados desde el punto de vista técnico, profesional y humano, que puedan enfrentar los desafíos del desarrollo científico-técnico.

## **CONSIDERACIONES FINALES**

Se puede plantear, que la seguridad del paciente dentro de los programas de garantía de calidad, no es un modismo, ni un nuevo enfoque en los servicios de salud; sino una responsabilidad profesional implícita en el acto del cuidado.

Se debe preparar enfermeros que tengan una visión de su profesión como disciplina científica, que se preocupen por el bien fundamental de la humanidad y que respondan a su encargo social a brindar cuidados oportunos, con calidad y libres de riesgo.

## **SUMMARY**

### **Patient's safety, a responsibility in the care activity**

The health system requires that all those responsible for giving attention to the population get involved in the actions directed to improve the quality of the service in the diverse spheres. Nursing works very hard at the international level to improve the quality of training, assistance, research and the nursing management to attain the patient's safety. An in-depth bibliographic review was made and experts on this topic were consulted to widen the knowledge related to the patient's safety program. The criteria supporting nursing as a profession, the mission and the guidelines ruling the social responsibility, as well as the 10 international criteria used to evaluate the patient's safety are described in detail. Among the quality guarantee programs, the patient's safety is neither an idiom, nor a new approach in the health services; but a professional responsibility implicit in the patient care activity. Nurses should be prepared in such a way that consider their profession as a scientific discipline, that worry about the well-being of humanity and that be able to provide risk-free, adequate and quality care.

**Key words:** Patient's security, quality, nursing.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

1. Ortega C, Suárez M. Manual de evaluación del servicio de calidad en enfermería. Estrategias para su aplicación. México, DF: Editorial Médica Panamericana; 2006.
2. La enfermería en el control de la calidad. ACAMI. 2005 [citado: 5 febrero 2006]. Disponible en: <http://www.acami.org.ar/revista/calidad.htm>
3. Seguridad del paciente. La enfermera importa. Comunicado de prensa 29 de abril 2002 [citado: 12 enero 2006]. Disponible en: [http://www.icn.ch/matters\\_ptsafetysp.htm](http://www.icn.ch/matters_ptsafetysp.htm)
4. Consejo Internacional de Enfermería: definición de enfermería; 2000 [citado: 3 marzo 2006]. Disponible en: [www.enfermeria21.com](http://www.enfermeria21.com)
5. Benavent MA, et al. Fundamentos de enfermería. España: DAE. Grupo Paradigma. Enfermería 21; 2000 [citado: 27 enero 2006]. Disponible en: [www.enfermeria21.com](http://www.enfermeria21.com)

6. Castro M, et al. Manual de procedimientos de enfermería. La Habana: Editorial Ciencias Médicas; 2000.
7. Guilles DA. Gestión de enfermería. Una aproximación a los sistemas. Barcelona: Masón-Salvat; 1994.
8. Kérovac S. El pensamiento enfermero. Madrid: McGraw-Hill Interamericana; 1996.
9. Iyer P. Proceso de enfermería y diagnósticos en enfermería. Madrid: Harcourt; 1997.

Recibido: 27 de mayo de 2006

Aprobado: 30 de junio de 2006

**1-Master en Enfermería. Profesor Auxiliar Principal. Miembro Titular de la Sociedad Cubana de Enfermería. Miembro del Grupo Nacional de PAE.**

E-mail: [cleon@infomed.sld.cu](mailto:cleon@infomed.sld.cu)