



CONSULTA CIUDADANA PARA LA ELABORACIÓN DE LA NORMATIVA DE
SEGURIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD

PROPUESTAS DEL PANEL CIUDADANO Y CONSULTA CIUDADANA

Departamento de Calidad y Seguridad de la Atención
Departamento de Participación Ciudadana y Trato al Usuario
Subsecretaría de Redes Asistenciales
Ministerio de Salud

Agosto 2023

ANTECEDENTES

La seguridad del paciente, es decir, reducir el riesgo de que las personas resulten dañadas durante su atención de salud, es una preocupación mundial. Se estima que 1 de cada 10 personas que tienen contacto con un servicio de salud, sufren algún daño, la mitad de los casos, pueden ser prevenibles. Esta es una realidad presente en todos los países del mundo y puede afectar a cualquier persona sin importar su condición socioeconómica, ni el sistema de salud que lo asista.

Chile reconoce la seguridad del paciente como un tema prioritario y relevante, estableciendo regulaciones que permiten mejorar y avanzar en la entrega de la garantía de calidad de la atención, enfocada principalmente en la seguridad. Por esta razón, entre otras iniciativas, se aprobó la ley N° 20.584 que regula los derechos y deberes de las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud.

También, se establecieron garantías de calidad de atención en enfermedades cubiertas por el GES, y se ha implementado un Sistema de Acreditación, que evalúa el cumplimiento de requisitos básicos y fundamentales para la entrega de una atención segura, que deben cumplir los establecimientos de salud, sin importar si estos son públicos o privados.

Después de 14 años de haber iniciado los procesos de acreditación de calidad de los Establecimientos de Salud en Chile, actualmente se plantea la necesidad de analizar este recorrido y evaluar qué cambios podrían plantearse para avanzar en este camino, para mejorar la seguridad de la atención de salud.

Contamos con antecedentes y experiencias a nivel nacional e internacional, que nos orientan para mejorar el rumbo; sin embargo, es fundamental considerar los aportes que las personas (potenciales pacientes) nos puedan entregar, valorando sus recomendaciones sobre los aspectos que consideran relevante para la seguridad del paciente en la atención de salud.

Con este fin, el Ministerio de Salud, a través del Departamento de Calidad y Seguridad de la Atención y del Departamento de Participación Ciudadana y Trato al Usuario de la Subsecretaría de Redes Asistenciales, ha convocado a participar de una consulta ciudadana la que tendrá dos fases o momentos; la primera considera la conformación de un grupo de trabajo de entre 10 a 20 personas o panel ciudadano y la segunda; una consulta virtual amplia sobre los contenidos de un documento con propuestas realizadas por el panel ciudadano.

Para conformar el panel ciudadano, se han definido criterios de selección de participantes de la Región Metropolitana como los siguientes: personas de diversidad de género, de distintas edades, de comunas rurales y urbanas, afiliadas a FONASA o ISAPRE, con distintas situaciones o condiciones de salud (personas discapacitadas, personas con enfermedades crónicas, personas sanas o que no presenten alguna enfermedad, entre otras). El llamado se realizó a través de distintos medios como portal web de los servicios de salud, consejos consultivos de usuarios y usuarias de salud, redes sociales, otros.

El panel ciudadano, ha sesionado los días sábado 5 y sábado 12 de agosto de 2023 en jornada de mañana entre las 8:30 y 13:30 horas en dependencias del Servicio de Salud Metropolitano Occidente. En el presente documento se recogen sus propuestas, a los que se le agregarán posteriormente los aportes de los participantes en la consulta ampliada.

PROCESO DE CONSULTA CIUDADANA VIRTUAL

A través de los Servicios de Salud del país, se comparten las propuestas del Panel Ciudadano, con el fin de que éstas sean difundidas ampliamente, de manera que cualquier persona que tengan interés en el tema, pueda conocerlas, analizarlas y aportar con comentarios para enriquecer la propuesta general.

Este proceso de **Consulta Ampliada** se llevará a cabo de manera virtual y se extenderá del martes 22 al martes 29 de agosto de 2023, luego de lo cual se integrarán los aportes recibidos a un documento final, el cual lo revisarán los integrantes del Panel Ciudadano para acordar la versión final que será presentada a las autoridades.

Los comentarios, aportes y sugerencias al documento deben hacerse llegar al siguiente correo electrónico del Ministerio de Salud panelciudadano@minsal.cl

PROPUESTAS DEL PANEL CIUDADANO

El Panel Ciudadano tuvo dos sesiones de trabajo durante el mes de agosto de 2023, luego de las cuales ha llegado a las siguientes propuestas para que sean consideradas en el proceso de actualización del estándar de acreditación de atención cerrada, incidiendo así en la elaboración de una normativa actualizada de seguridad de la atención en salud.

Para facilitar su exposición se han organizado en diferentes ámbitos vinculados con la gestión de calidad y seguridad de la atención en salud.

Ámbito: Procesos Clínicos

- Estandarizar protocolos de atención clínica a los pacientes, los que también deben incorporar como competencia del personal, el asegurar el cumplimiento de los derechos de las personas en su atención de salud, incluyendo las habilidades relacionadas a la entrega de un trato digno y amable.
- Difundir los protocolos y guías de procesos hacia la población general, de manera que sean fácil de encontrar para quien las quiera consultar e informarse.

Ámbito: Acreditación

- Que todos los establecimientos de salud cumplan con la acreditación de calidad, especialmente los de Atención Primaria, pues se considera que el porcentaje de centros acreditados es bajo.
- Que los indicadores de acreditación sean adecuados, pensados en la atención de las personas, que incluyan seguimiento y retroalimentación, y que las evaluaciones estén asociadas a correcciones o planes de mejora, donde la comunidad tenga injerencia.
- Difundir la política de acreditación y los procedimientos asociados con la comunidad, especialmente con las organizaciones sociales que trabajan en salud, para su conocimiento y participación.

Ámbito: Comunicación, Experiencia y Satisfacción Usuaría

- Se debe asegurar el Buen Trato y Empatía de las/los funcionarios desde el ingreso (recepción) de un establecimiento hasta la atención que se brinda en las salas y boxes. Las personas asisten a los establecimientos de salud con preocupaciones, dolores y angustia. Se debe poner énfasis en la humanización de la atención, siendo ésta una prioridad de capacitación.
- Deben existir procesos que permitan que la información que entregan las personas en un establecimiento de salud circule de manera efectiva, evitando que se tenga que repetir innecesariamente y que los datos entregados sean considerados para evitar errores en la atención (por ejemplo, errores de prescripción de medicamentos cuando se ha informado una alergia).
- Necesidad de que existan protocolos de entrega de información clara y completa sobre los diversos procedimientos clínicos que se realizan en los establecimientos y también de aquellos que las/los usuarias/os deben realizar en sus domicilios. Se debe considerar que se explique el qué se va hacer o qué hacer, y también el por qué se hace de tal o cual manera.
- Contar con protocolos de entrega de “malas noticias” que consideren formas adecuadas de actuar por parte de las/los funcionarias/os, que consideren su formación y competencias para esa labor, en especial el modo en que se entrega información de este tipo, así como que se establezcan los lugares (espacios físicos) apropiados para acoger a las personas en esos momentos, respetando su dignidad y privacidad.
- Incorporar el enfoque de inclusión en las medidas de seguridad y calidad, de manera que la comunicación que se establezca entre las/los funcionarias/os sea respetuosa de los derechos de todas las personas, sin importar sus características. Esto implica que los establecimientos de salud tengan estrategias de comunicación que considere la inclusión de personas con discapacidad; personas mayores; niños, niñas y adolescentes; la diversidad de género; la neurodiversidad, entre otras.
- Necesidad que las preguntas, consultas, reclamos y decisiones de los usuarios/as no sean interpretadas como agresiones a los funcionarios/as. Las dudas o cuestionamientos a los equipos o a sus procedimientos son vividas como una agresión y responden a los usuarios/as con agresividad. Circulo vicioso.
- Considerar a la familia y acompañantes de los/las pacientes en los procesos de seguridad y calidad, tanto para la entrega de información, como para el apoyo durante y después de las hospitalizaciones. Esto es de especial relevancia en casos relacionados a salud mental.

Ámbito: Registros, información disponible y tecnología.

- Se debe avanzar hacia registros clínicos o ficha clínica universal en línea, para todo el sistema de atención de salud, ya sea público o privado, de modo que el centro de la acción de salud sea la persona, facilitando que donde sea que se atienda, tengan disponible su historial y sea mirada de manera integral, especialmente ante situaciones de urgencia.
- Considerar los procesos de calidad y seguridad de la atención para la atención de salud virtual, como la que se brinda por telemedicina o por Hospital Digital. Difundir la atención de Hospital Digital.

Ámbito: Participación Social en procesos de calidad y seguridad

- Participación activa de la comunidad en procesos asociados a calidad y seguridad de la atención, como la acreditación, comités de eventos adversos u otros. La comunidad no tiene conflicto de interés y puede opinar de manera más objetiva en situaciones complejas, apuntando a la mejora de los procesos. Potenciar la participación de los COSOC de los Servicios de Salud.
- Fomentar la responsabilidad de las personas en su propia salud, a través de procesos de toma de decisiones compartidas en la atención, entrega de información de calidad y colaboración entre usuarias/os y funcionarias/os. No sólo el sistema de salud es responsable de la calidad de la atención y el resultado en la salud de las personas, el autocuidado es muy importante. Avanzar en instalar la corresponsabilidad en los procesos de salud y relevar los deberes de las personas en su atención.
- Avanzar en la toma de decisiones compartidas, es decir que las decisiones de la atención de salud se tomen de manera conjunta entre los equipos clínicos y los usuarios/as. La verticalidad jerárquica puede ser riesgosa y dañina.
- Que organizaciones sociales tengan injerencia en la gestión de contenidos de los canales de comunicación que utilizan los establecimientos de salud (hospitales y APS), de manera que puedan incorporarse contenidos relativos a seguridad y calidad de la atención.

Ámbito: Equipamiento, instalaciones e infraestructura

- Evaluar continuamente la limpieza/sanidad de las instalaciones de salud dando a conocer los resultados de dichas evaluaciones públicamente.
- Mantener una Infraestructura adecuada para la atención de las personas.
- Debe haber acceso fácil y rápido a información sobre procesos de calidad, por ejemplo, la información de mantención de equipos clínicos y su obsolescencia podría estar publicada. Debe procurarse avanzar en transparencia.
- Que estén claramente incorporados los temas de seguridad ante emergencias y desastres (sismos, incendios, inundaciones, entre otros) en los protocolos de calidad y seguridad, indicando los procesos de información y preparación de los pacientes y familias ante estos eventos.

Ámbito: Gestión de Personas – Recursos Humanos

- Que las instituciones de salud tengan sistemas y procesos efectivos de evaluación de las/los funcionarias/os, que incluyan la posibilidad de evaluación o retroalimentación inmediata por parte de las/los usuarias/os luego de una atención.
- Que exista un instrumento (encuesta o ficha de registro) que permita obtener información sobre las brechas existentes en los ámbitos relacionados a seguridad y calidad de la atención, la cual permita a su vez, identificar los temas en los que las/los funcionarias/os requieran capacitación para avanzar en la mejora de la atención.
- Contemplar evaluaciones del ambiente/clima laboral de las instituciones de salud y que de esas evaluaciones se elaboren e implementen planes de acción efectivos para mejorar las brechas.

- Considerar la gestión emocional de las/los funcionarias/os como un indicador de calidad de la atención y acreditación. El sistema de salud trabaja con personas, para personas y entre personas donde las emociones y su gestión (como una responsabilidad institucional) son cruciales para brindar una atención óptima. Los establecimientos de salud deben ser organizaciones emocionalmente saludables y fortalecer las habilidades blandas de los equipos, especialmente de los/las médicos/as.
- Responsabilidad profesional y comunicación entre equipos de salud: que funcionarios puedan decir que no se sienten capaces de hacer un procedimiento para no hacer daño, sin temor a una represalia.
- Se necesita que exista suficiente personal en los establecimientos de salud, que esté calificado y no sobrecargado.
- Es clave incorporar el conocimiento y estudio de las normativas de seguridad y calidad en el curriculum de las carreras de salud (relación asistencial docente). Además, que los estudiantes tengan interacción con personas desde etapas tempranas de su formación.