

Pacientes por la seguridad de todo el SNS

Ponencia para la
III Conferencia Internacional
en Seguridad de Pacientes:
**Los pacientes por la
seguridad del paciente.**



Coalición de
Ciudadanos con
Enfermedades
Crónicas

- Inseguridad ante el sistema, seguridad del sistema, confianza en el sistema
- Objetivar, escuchar y hablar
- La experiencia de la Coalición de Ciudadanos con Enfermedades Crónicas
- “Los Diálogos Médico - Paciente”: una metodología
- Propuestas de futuro

Seguridad del sistema, confianza en el sistema

- **Una definición: Qué es la inseguridad del sistema.**
 - Los fallos de la atención sanitaria, que afectan a uno de cada 10 enfermos en los países desarrollados según la OMS. Una cifra muy alta en términos de estadísticas médicas
 - **FALLOS EN LA ATENCIÓN SANITARIA:** Errores humanos o técnicos , casi siempre centrados en aspectos muy concretos (uso de medicamentos, infecciones nosocomiales...)
 - **LA SEGURIDAD DE PACIENTE** como un sistema de prácticas y protocolos que nos permitan tener las máximas garantías posibles sobre nuestro paso por el SNS
 - La Seguridad no es igual a la confianza. Se puede fallar en seguridad pero puede no afectar a la confianza si hay honestidad y propósito de cambio

Objetivar, escuchar, hablar

- La enfermedad como situación complicada en la que pueden “bajar” nuestras defensas comunicativas
- Un mal sistema de comunicación y diálogo entre pacientes y médicos en una situación complicada como la enfermedad no sólo propiciar que se den errores sino que cuando éstos se den generen pequeñas quiebras en el sistema
- Tres pasos fundamentales para afrontar las situaciones complicadas
 - OBJETIVAR. Disponer de mecanismos, procesos, instrumentos que permitan describir la situación (la enfermedad, el fallo...)
 - ESCUCHAR. Organizar los espacios y los momentos en que los actores implicados en la situación se escuchan: médicos a pacientes, pacientes a médicos, médicos y enfermeros, enfermeros y enfermos, ciudadanos enfermos y funcionarios del sistema
 - HABLAR. Lograr exponer correctamente nuestro discurso sobre las cosas, lo que necesitamos saber, las dudas que tenemos

La experiencia de la Coalición de Ciudadanos con Enfermedades Crónicas



- ¿Por qué se unen los enfermos y las personas que usan habitualmente el sistema sanitario?
- Los objetivos de una Coalición de este tipo
- Lo que el sistema puede explotar de la relaciones con las organizaciones
 - El conocimiento de la gestión de la enfermedad
 - Interlocutores organizados
 - Canalizadores de debates, propuestas, preocupaciones
 - Experiencias, proyectos

“Los Diálogos Médico – Paciente”: una metodología

- **Definición de los diálogos**
 - Encuentros entre pacientes y médicos para plantear colectivamente las mejores condiciones de su relación
 - Qué necesita el médico, qué necesita el paciente
- **Los ámbitos que se han tratado en la relación médico paciente**
 - La relación en el ámbito hospitalario
 - La relación en el ambulatorio
 - La educación en el diálogo médico-paciente
 - Los autocuidados
- **La experiencia recogida**
 - 6 mesas redondas en Madrid, Sevilla, Toledo, Badajoz, Bilbao y Barcelona
 - 300 representantes de colectivos médicos y pacientes

Propuestas de futuro

- **Ámbitos de trabajo:**
 - Medicamentos (actores clave)
 - Infecciones (actores clave)
- **Diálogo y continuidad**
 - El papel del Foro Abierto de Salud
- **Implicación**
 - Cómo participar en los procesos



Coalición de
Ciudadanos con
Enfermedades
Crónicas