

# ¡Contribuya a evitar errores médicos!

Su seguridad en el hospital



patientensicherheit schweiz  
sécurité des patients suisse  
sicurezza dei pazienti svizzera  
patient safety switzerland

# Pie de imprenta

## Publicado por:

Stiftung für Patientensicherheit (Fundación para la seguridad de los pacientes)

Asylstrasse 77

CH – 8032 Zürich

Teléfono: 043 243 76 70

info@patientensicherheit.ch

www.patientensicherheit.ch

## Contenido y redacción

PD Dr. rer. med. David Schwappach

Dr. sc. hum. Olga Frank

Dr. med. Marc-Anton Hochreutener

Varios expertos del campo de la salud pública

## Ilustraciones

PD Dr. med. Thomas J. Strasmann

## Traducción

Luciano de Dios

## Diseño gráfico

René Habermacher, Visuelle Gestaltung, Zürich

## Patrocinado

por la Oficina federal de la salud pública (OFSP) y por migesplus

El folleto ha sido creado con el apoyo profesional y financiero de migesplus dentro del marco del programa nacional Migración y Salud 2008-2013. [www.migesplus.ch](http://www.migesplus.ch) – Informaciones sobre la salud en varios idiomas, Cruz Roja Suiza, departamento Salud e Integración.

## Copyright

Stiftung für Patientensicherheit (Fundación para la seguridad de los pacientes)

## 2ª edición

Zúrich, Abril de 2013

**migesplus**

 Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement des Innern EDI  
Bundesamt für Gesundheit BAG



- Bei Sprachproblemen fragen Sie nach einem Dolmetscher.
- Dille ilgili bir sorununuz olursa lütfen bir tercüman isteyiniz.
- Ask for an interpreter if you need one.
- Ako imate jezičnih poteškoća, obratite se prevoditelju.
- Në qoftë se keni problem me gjuhën, pyesni për ndonjë përkthyes.
- U slučaju da ne razumete jezik, potražite prevodioca.
- Heger problêm û astengiyên weyên ziman hebin, wergerênerekî (Tercûmanekî) bixwazin.
- Caso tenha problemas linguísticos, solicite o apoio de um intérprete.
- Si tiene problemas con el idioma, solicite un intérprete.
- В случае затруднений с языком запросите содействия переводчика.
- En cas da problemslinguisticsdumandai p.pl. suenterin interpret.
- மொழிப்பிரச்சினை இருப்பின், மொழிபெயர்ப்பாளர் தேவை எனக் கேளுங்கள்.

## Índice

Página

¡Contribuya a evitar errores médicos! Su seguridad en el hospital	2
Parientes y amigos	6
Niños, pacientes en estado de inconsciencia o con limitaciones	7
Informar e informarse	8
Desinfección de las manos	10
Medicamentos	12
En caso de intervenciones y operaciones	14
Evitar errores por confusión	16
Dada de alta (salida)	18
¿Como comportarse si, a pesar de todo, ocurre un error?	20
Este documento pertenece a Medicamentos que estoy tomando Medicamentos que no tolero Preguntas, otras informaciones importantes y notas	

## ¡Contribuya a evitar errores médicos! Su seguridad en el hospital



- **Pacientes, padres y parientes pueden contribuir al buen éxito de su estancia en el hospital.**

Usted y nosotros, todos tenemos un objetivo en común: deseamos que su estancia en el hospital sea de lo más agradable posible. Hacemos todo lo posible por evitar errores en su tratamiento. Sin embargo:

También en un hospital pueden ocurrir errores, como en todo lugar donde trabajan humanos.

Usted, cual paciente, padre o pariente, puede contribuir a evitar errores.

- Haga preguntas.
- Díganos si ve algo que le hace surgir dudas.

¡Esto contribuye a su propia seguridad como paciente! Además, provee una ayuda general: si el hospital se da cuenta de los propios errores, puede aprender de ellos y evitarlos en el futuro.

En las páginas siguientes encontrará algunos consejos importantes. Hallará consejos prácticos sobre los detalles a los que hay que prestar atención y las preguntas que hay que plantear. Es posible que algunas recomendaciones no se puedan aplicar en su caso. No obstante, analice atentamente todas las sugerencias. En caso de dudas, diríjase al personal enfermero o médico.

**Muy importante:** quizás haya situaciones en las que no se atreva a preguntar o decir algo. Sabemos que a veces se necesita valor. Sin embargo, vale la pena. ¡No permita que la timidez le impida de expresar su opinión o hacer preguntas!

Sea firme, pero también amable. El objetivo no es crear confrontaciones, sino más bien promover la cooperación.

En caso de dificultades con el idioma, solicite un intérprete.

Nos alegra que se tomen en cuenta estas sugerencias. Sin embargo, nadie está obligado a aplicarlas. La responsabilidad por la seguridad del paciente recae siempre sobre el hospital. En caso de que, por motivos de salud u otras razones, no desee seguir ciertas recomendaciones, usted no saldrá perdiendo por ello.

### Ejemplo 1

La señora López se encuentra hospitalizada debido a una enfermedad del corazón. La médica en el hospital le ha recetado nuevos medicamentos. Hace ya algunos días que está tomando las nuevas pastillas. Las reconoce por su apariencia y sabe cuántas debe tomar. Un día por la mañana, la enfermera del turno de noche le trae los medicamentos que debe tomar antes del desayuno. La señora López controla los medicamentos. Se da cuenta de que hay una pastilla más de lo normal. Se lo indica a la enfermera. La enfermera controla los medicamentos y confirma que realmente hay una pastilla de más. Aprecia que se lo hayan hecho notar. Gracias a su atención, la señora López ha podido evitar un error.

## Ejemplo 2

El señor García y el señor Sánchez se han sometido a una operación y se encuentran en la misma habitación de un hospital. Ambos tienen un vendaje que cubre la herida de la operación. En su visita de control, el médico abre el vendaje del señor García. Controla la herida de la operación. Luego quiere controlar también la herida de la operación del señor Sánchez. Sin embargo, debido al estrés, se olvida de desinfectarse las manos. El señor Sánchez pregunta al médico si no debería desinfectarse las manos entre el cambio de vendas de dos pacientes. El médico da las gracias por el recordatorio. Corrige su falta y se desinfecta las manos antes de controlar la herida de la operación del señor Sánchez. La intervención del señor Sánchez ha evitado una posible transmisión de gérmenes de las manos del médico a la herida de la operación.

## Parientes y amigos



- También sus parientes y amigos pueden observar las indicaciones y contribuir a su seguridad.

Sus parientes pueden estar atentos y hacer preguntas para usted. Cuatro ojos ven más que dos. Cuatro oídos oyen más que dos. Si piensa que puede ser de ayuda, pida a un pariente o amigo que lo acompañe.



## Niños, pacientes en estado de inconsciencia o con limitaciones

Todas las sugerencias y recomendaciones de este folleto son de particular utilidad

- para los padres de niños,
- para parientes de pacientes adultos con capacidad de decisión limitada: por ejemplo pacientes con demencia, retraso mental o en estado de inconsciencia.

Como padre o madre, usted es quien mejor conoce a su niño. Como pariente, conoce al paciente mejor que cualquier médico o enfermero. Por lo tanto, ¡sus observaciones son importantes y de valor para nuestros colaboradores!

Como padres, tienen el derecho de permanecer cerca de su niño. Esto es cierto también cuando el niño tiene que someterse a exámenes, tratamientos o cuidados médicos. Si su presencia no es deseada o posible, pida explicaciones.



- Esto se aplica también a los parientes de personas adultas pero con capacidad de decisión limitada.

## Informar – Informarse



- Cuanto más sepamos unos de otros, tanto más segura será su estancia en el hospital.

Al **entrar** en el hospital, pregunte los nombres de los miembros del personal médico y enfermero que se ocuparán de usted.

Comuniqué a los médicos y enfermeros las enfermedades que está padeciendo y los medicamentos que está tomando. No se olvide de indicar sus alergias. Por ejemplo, alergias a

- medicamentos,
- alimentos,
- materiales utilizados en el hospital, como desinfectantes, curitas o tiritas, líquidos de contraste, etc.,
- otras cosas.

Para todo examen, tratamiento o medicamento nuevo debería haber comprendido

- por qué lo necesita,
- los efectos y contraindicaciones que tiene,
- cómo se realizan los exámenes o tratamientos,
- y quién los efectuará.

¡Haga preguntas si no ha comprendido uno de estos puntos! En la conversación con enfermeros o médicos, es útil repetir las informaciones con sus propias palabras. ¡Pruébalo!

Si no está seguro de que todo está yendo correctamente, pida explicaciones. Siga preguntando hasta que lo comprenda realmente.

Si recibe informaciones contradictorias, ¡pida siempre aclaraciones!

Si tiene preguntas, plantéelas de inmediato, si es posible. ¡Nunca espere hasta el próximo día con una pregunta! No se retraiga de repetidamente mencionar un problema o hacer preguntas. Recuerde que los colaboradores se turnan o cambian. Además, puede anotarse las preguntas en la contraportada de este folleto.

Si aparecen nuevos síntomas, infórmelo inmediatamente al personal enfermero o médico. Por ejemplo, ¡mencione inmediatamente si tiene dolores o problemas respiratorios!

Si, cual padre o pariente, usted nota que el estado de salud de su niño o pariente empeora, infórmelo inmediatamente a un enfermero o médico. Siga preguntando hasta que las explicaciones queden claras y usted esté satisfecho.

## Desinfección de las manos



### ■ Contribuya a evitar infecciones.

En los hospitales ocurren con frecuencia infecciones. Para evitar tales infecciones, es importante impedir que los gérmenes (bacterias, virus) se transmitan de un paciente al otro. ¡El mejor método es desinfectarse las manos (frotarse las manos con una solución de alcohol)!

Todos los miembros del personal enfermero y médico deberían desinfectarse las manos antes de cualquier acción con un paciente y antes de todo contacto corporal. Sin embargo, a veces se olvida.

Lo mismo se aplica a ponerse guantes: la desinfección de las manos debe efectuarse antes de ponerse los guantes.

Observe si los empleados se desinfectan las manos. Esto es de gran ayuda.

Si los empleados no se han frotado las manos con una solución de alcohol directamente delante de usted,

- pregúnteles, antes de cualquier intervención, si se han desinfectado las manos.
- ¡No tenga miedo de hacer la misma pregunta a los médicos!

**¿Cómo puede hacer la pregunta?** Por ejemplo, podría decir: «Aprecio mucho que todos se desinfecten las manos. ¿Puedo preguntarle si ya se ha desinfectado las manos?» O también podría decir: «Estoy preocupado por las infecciones y aprecio que las personas se desinfecten siempre las manos. ¿Se ha desinfectado ya las manos?»

Preste atención a que durante su estancia en el hospital también usted y sus parientes se laven regularmente las manos. ¡Lavarse las manos es obligatorio después de haber hecho uso del baño o retrete!

# Medicamentos



## ■ Con sus medicamentos debería estar todo en orden.

Informe al médico o a un miembro del personal enfermero de todos los medicamentos que esté tomando actualmente. Lo mejor es traer consigo una lista. Mencione también cualquier medicamento «suave» que esté tomando. Como, por ejemplo, hierbas, preparados de hierbas o remedios homeopáticos, medicina china, vitaminas, minerales y oligoelementos, complementos alimenticios o productos antienvjecimiento. Tampoco olvide de mencionar remedios que solo toma ocasionalmente (p. ej. pastillas contra el dolor de cabeza). Indique también los medicamentos que no tolera.

Comuniqué al médico o al personal enfermero todas las alergias que padece. Por ejemplo, alergias a

- medicamentos,
- alimentos,

- materiales utilizados en el hospital, como desinfectantes, curitas o tiritas, líquidos de contraste, etc.,
- otras cosas.

Al final de este folleto encontrará unas listas para indicar fácilmente todos estos detalles.

**Antes de empezar a tomar cualquier nuevo medicamento, pregunte**

- para qué sirve,
- detalles sobre la administración y los efectos secundarios,
- si los medicamentos que debe tomar son compatibles entre sí.

**Si después de haber tomado un medicamento nota una reacción extraña,** dígalo inmediatamente a un enfermero o médico.

Analice cada medicamento. Compruebe que se trata del medicamento correcto.

**Comuníquelo, si piensa que ha recibido**

- un medicamento equivocado,
- una dosificación errónea,
- el medicamento a una hora equivocada,
- demasiados medicamentos.

No lo tome antes de haber disipado cualquier duda. Pida al personal enfermero o médico una lista de los medicamentos disponibles en el hospital.

**Nunca tome los medicamentos de otras personas.** ¡Nunca dé sus medicamentos a otra persona! Lo que le hace bien a usted puede ser muy perjudicial para otras personas.

No deje sus medicamentos en ningún otro lugar salvo encima de su mesilla. Así evitará que otra persona tome sus medicamentos por equivocación.

## En caso de intervenciones y operaciones



- Su atención puede ser de ayuda antes y después de una intervención u operación.

Haga preguntas al médico sobre la operación planificada hasta que comprenda todo. En la conversación, repita con sus propias palabras lo que ha comprendido. De esa manera puede comprobar si ha entendido todo. Imágenes o dibujos de la operación prevista ayudan a discernir mejor el asunto. ¡Pídalos!

Solicite al médico una copia del protocolo informativo sobre la operación prevista.

Si antes de la operación marcan el punto de intervención sobre su cuerpo con un rotulador, ayude a identificar el sitio correcto. Hable inmediatamente si no está seguro de que el punto marcado es el



justo. Si el punto de operación no es marcado, pregunte por qué no ha sido hecho.

**Contribuya a proteger la herida de la operación.** El vendaje debe ser aplicado solo por enfermeros o médicos que se hayan desinfectado las manos. Informe inmediatamente el médico o los enfermeros en caso de dolores, pulsaciones, enrojecimientos, supuración, en caso de que se suelte el vendaje u otros problemas con la herida de la operación.

¡El control de la herida de la operación y del cambio de vendajes ha de efectuarse solo por enfermeros o médicos!

## Evitar errores por confusión



### ■ La importancia de hacer lo correcto al paciente correcto.

En el hospital circulan muchas personas, a veces solo por un corto período de tiempo. En la medicina moderna con frecuencia se llevan a cabo contemporáneamente varias tareas complejas. A pesar de todo el cuidado, puede suceder que se confundan productos, informaciones o personas. Hacemos todo lo posible para evitar esto. **No obstante, su contribución a evitar confusiones puede ser de mucho valor.**

Preste atención a que los médicos, enfermeros y terapeutas se aseguren de que usted es verdaderamente el paciente en cuestión. Es por eso que se le preguntará el apellido, nombre y fecha de nacimiento. Es importante que esto se haga antes de cualquier tratamiento. Puede suceder que le pregunten por su identidad repetidas veces. ¡Colabore en cada ocasión! Diga sus nombres y apellidos correctos, para que nunca ocurra una equivocación.

Si es llamado por un nombre incorrecto o de manera poco clara, corrija inmediatamente el equívoco e identifíquese.

Si le están haciendo algún tratamiento y duda si realmente debería ser para usted, pregunte.

Si recibe una transfusión de sangre, controle que el nombre, el apellido y la fecha de nacimiento estén correctamente escritos sobre la bolsa del producto sanguíneo. Efectúe este control junto con la enfermera o el médico.

**Salas de maternidad y unidades de recién nacidos y lactantes:** Si tiene que bombear leche materna, controle que los contenedores para la leche y los biberones de su niño estén etiquetados con el nombre y apellido correctos.

## Dada de alta (salida)



- Para que, aun después de salir del hospital, todo siga bien.

Al salir del hospital, debería saber los siguientes puntos:

- **quién** es responsable del tratamiento siguiente,
- **quién** recibe el informe de alta hospitalaria,
- con **qué** debe tener cuidado,
- **qué** medicamentos debe seguir tomando y **cómo**,
- **qué** medicamentos **nuevos** debe iniciar a tomar,
- **qué** medicamentos son substituidos por otros nuevos,
- **qué** debería tener en cuenta durante su convalecencia,
- **qué síntomas** debe tener bajo control y **a quién** acudir en caso de que aparezcan,
- **dónde** será transferido,

- cómo llegar a ese lugar,
- quiénes le atenderán allí y cómo.

Hágase entregar una [copia del informe de alta hospitalaria o del informe abreviado](#). Estos contienen información sobre el diagnóstico, las recetas y los medicamentos a tomar.

En caso de que tenga que seguir tomando medicamentos, pida un [plan de medicación](#). Este debe especificar el tipo, la hora, la duración, el modo y la dosificación de la toma del medicamento.

Pregunte por los medicamentos [y la receta que necesitará](#) durante los próximos días.

Pregunte también cuándo tendrá el próximo examen y, si necesario, solicite un certificado de incapacidad laboral.

## ¿Cómo comportarse si, a pesar de todo, ocurre un error?



En caso de haber observado o sufrido un error, infórmelo **inmediatamente** al médico o a un miembro del personal enfermero. También puede acudir a otras instancias. Algunos hospitales disponen de un servicio de atención al paciente, una oficina de mediación o de reclamaciones. Pero también existen servicios externos al hospital. Pregunte a un miembro del personal de enfermeros o de una oficina del hospital a quién se puede dirigir.

Si en su caso ha habido un error, pregunte al médico lo que pasó exactamente. Pregunte qué consecuencias tendrá el error sobre su salud y lo que se hizo para evitar ulteriores daños.

Además, siempre podrá acudir a los siguientes servicios:

**spo – Patientenschutz**  
Häringstrasse 20  
8001 Zürich  
Teléfono +41 (0)44 252 54 22  
[www.spo.ch](http://www.spo.ch)

**Dachverband Schweizerischer Patientenstellen**  
(Federación de organizaciones de pacientes suizos)  
Hofwiesenstrasse 3 / Postgebäude Schaffhauserplatz  
8042 Zürich  
Teléfono +41 (0)44 361 92 56  
[www.patientenstelle.ch](http://www.patientenstelle.ch)

# Este documento pertenece a

Apellido \_\_\_\_\_

Nombre \_\_\_\_\_

Fecha de nacimiento \_\_\_\_\_

Unidad (sírvese modificar en caso de cambios)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- Prepararse antes de conversar con los médicos o enfermeros es de gran ayuda. Aquí puede tomar nota de los puntos importantes. Las listas pueden ser útiles en caso de que aún no lleve consigo un plan de medicación y una ficha de alergias para mostrar a los médicos y enfermeros.

- Escriba aquí todas sus alergias. Por ejemplo alergias a medicamentos, alimentos, materiales utilizados en el hospital como desinfectantes, curitas o tiritas, líquidos de contraste, etc.

## ■ Mis alergias:

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

# Medicamentos que estoy tomando

- Escriba aquí todos los medicamentos que está tomando actualmente. No se olvide de los llamados medicamentos «suaves» como hierbas, preparados de hierbas o remedios homeopáticos, medicina china, vitaminas, minerales (oligoelementos), complementos alimenticios o productos antienvjecimiento. Tampoco olvide de mencionar remedios que solo toma ocasionalmente (p. ej. pastillas contra el dolor de cabeza). Anote también los medicamentos que no tolera.

## ■ Actualmente estoy tomando estos medicamentos:

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

## ■ Medicamentos que no tolero:

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_



Preguntas, informaciones importantes, notas

■

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



**patientensicherheit** schweiz  
**sécurité des patients** suisse  
**sicurezza dei pazienti** svizzera  
**patient safety** switzerland

Stiftung für Patientensicherheit  
Asylstrasse 77  
CH-8032 Zürich  
Teléfono 043 244 14 80  
info@patientensicherheit.ch  
www.patientensicherheit.ch