

¿Dónde está el paciente?

Dr. Enrique Ruelas Barajas
Presidente Ejecutivo del Grupo Qualinova
Senior Fellow and Member of the Board – IHI

Índice

1. Prólogo
2. Paradigmas y experiencia del paciente
3. Poder, errores y muerte
4. Construcción del Médico Humano
5. Epílogo

Se realizaron 2 encuestas...



	Primera Encuesta	Segunda Encuesta
Universo de encuestados	256	477
Profesiones	Enfermeras (105) Personal administrativo (49) Médicos (48) Químico Farmacobiólogos (35) Fisioterapeutas (8) Psicólogos (8) Odontólogos (3)	Médicos (441) Enfermeras (20) Nutriólogos (14) Psicólogas (2)
Pregunta	<p>¿Cuáles serían las 5 acciones indispensables para otorgar una atención humana al paciente? Cada acción debe ser expresada en una sola palabra.</p>	

Resultó esto de la primera encuesta...



Encuestados - N: 256

Palabras - N: 177

...Y esto de la segunda...



Respeto Calidad Empatía Calidez Amabilidad Atención Honestidad Humildad Amor Conocimiento Responsabilidad Confianza Tolerancia Ética Profesionalismo Cordialidad Comprensión Paciencia Humanismo Tiempo Escuchar Interés Equidad Humanidad Comunicación Compromiso Tratar Saludar Explicar Educación Seguridad Servicio Solidaridad Claridad Eficacia Honradez Eficiencia Disponibilidad Cariño Puntualidad Dedicación Cortesía Preparación Oportunidad Sinceridad Prontitud Sonreír Sensibilidad Igualdad Dignidad Integridad Sencillez Personalización Rapidez Explorar Revisar Orientar Información Cuidado Comprender Asertividad Excelencia Diagnostica Consideración Trato digno Sabiduría Oportuna Actualización Actitud positiva Bienestar Conciencia Apoyo Sonrisa Higiene Observar Vocación Objetividad Resolutiva Discreción Lealtad Certeza Eficaz Buen trato Presentación Disposición Afecto Seriedad Verdad Entender Seguimiento Generosidad Experiencia Esmero Personal Humana Amable Precisión Efectividad Honorabilidad Servir Valoración Confidencialidad Integral Importancia Humor Pasión Satisfacción Limpieza Ayuda Ayudar Entrega Mirar Resolver dudas Simpatía Alegría Esfuerzo Bienvenida Prevención Cooperación Despedirse cordialmente Sensibilización Veracidad Atenderlo Accesibilidad Capacidad Eficiente Hablar Salud Gentileza Responder Habilidad Cálida Confiable Diagnóstico Planeación Ejecución Evaluación Trato humano Bondad Evaluar Privacidad Sentir Dialogar Buena Pulcritud Voluntad Medicamento Disciplina Individualidad Recibir Prudencia Auscultar Convencer Ver Capacitación Saber lo que necesita de nosotros Motivación Laboratorio Atentos Humanos Desinteresada Amistosa Inteligencia Gratitud Demanda Disfrute Lograr Empatizar Colaboración Acción Libre de prejuicios Preguntar Rectitud Actuar Corroborar Sentido "humanitario" Comunicar Motivar Respetar Atender Ser empático Cambiar Guiar Interacción Explicación Serenidad Interrogatorio Preventivo Humanitarismo Imagen Fraternidad Expresión Corazón Entendimiento Animo Curativa Por favor Universalidad Medicina Basada en Evidencia Prioridad Protección Educar al paciente Cortez Dolor Escucha activa Congruencia Condescendencia Pertinencia Filantropía Recursos Presentarse Enseñar Excelente Datos personales Causa de su asistencia Desarrollo de la Útil Agradable Confortabilidad Económica Adecuada Solución al problema médico Sentidos perfecto Ser explícito Simplificar el lenguaje Razonamiento Superacion profesional Preocupación Misericordia Formalidad Calidad Humana Vida Insumos Infraestructura Equipo médico Instrumental Equipo médico multidisciplinario Honor Visitarlo Humanista Enfoque Aprender Caridad Identificar Economía Sapiencia Empoderamiento del paciente Valores Entusiasta Perseverancia Compasión Prescribir Animar Susceptibilidad Preciso Familia Comparar Razonar Luchar Aconsejar Cercana Barata Inmediatez Prostanca Actitud Recetar Altruismo Registro Valor social Concentración Receptivo Acomodar Discreta Acertada Acompañamiento Brindar Anticorrupción Tranquilizar Agradecimiento buena actitd Reintegrar Unidad Devoción Sacrificio Comodidad Ubicar Lenguaje claro Pronostico Continuidad Tratmiento Asistencia Cuidados Compañerismo Transparencia Neutralidad Imparcialidad Abnegación Superación Unica Completa Flexibilidad

Encuestados - N°
477

Comparación de encuestas



Lugar	Primera encuesta	Segunda encuesta
1	Empatía	Respeto
2	Respeto	Calidad
3	Amor	Empatía
4	Calidez	Calidez
5	Honestidad	Amabilidad
6	Calidad	Atención
7	Amabilidad	Honestidad
8	Conocimiento	Humildad
9	Compromiso	Amor
10	Responsabilidad	Conocimiento

Hubo coincidencias...

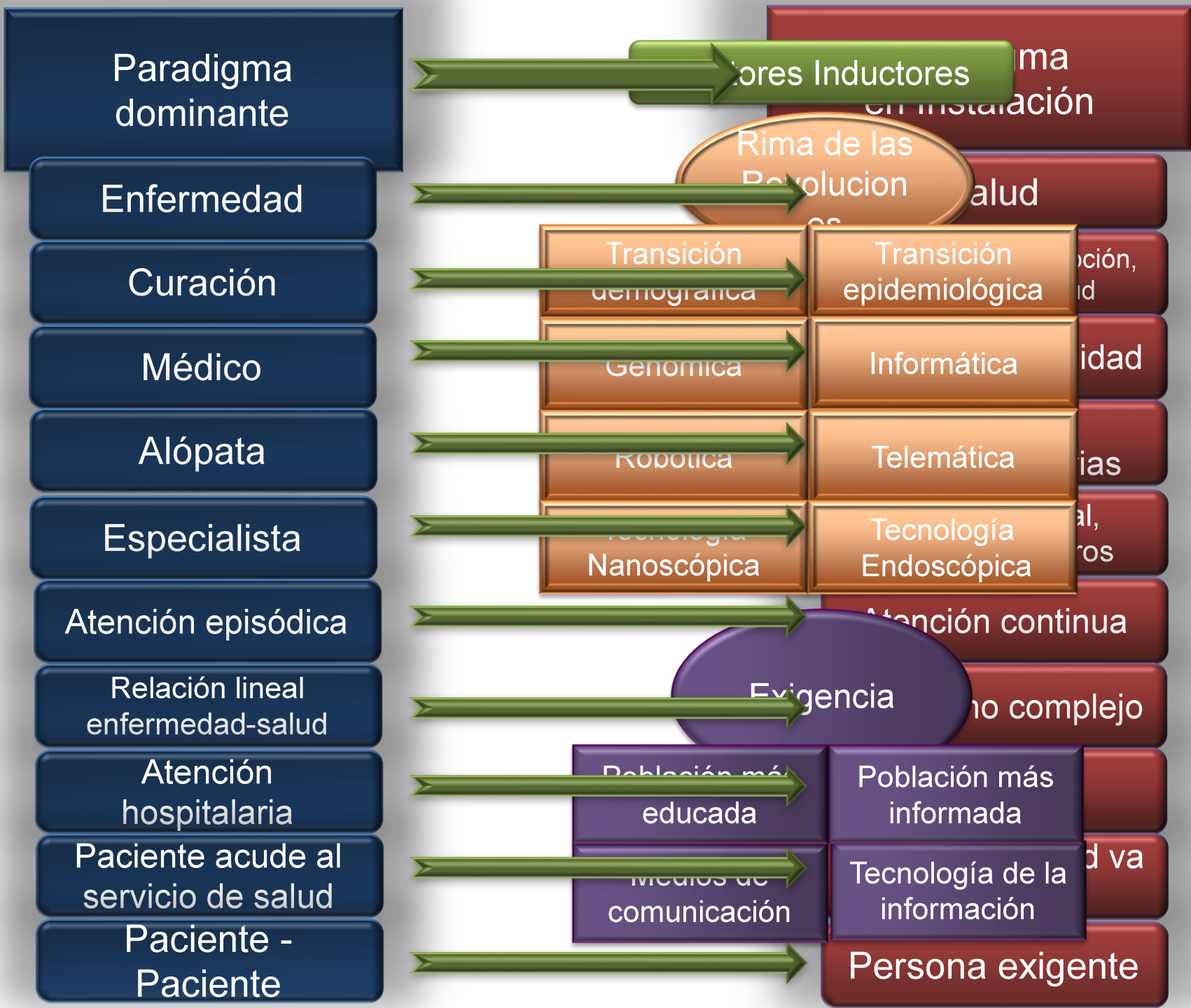


8/10
iguale
s

Lugar	Primera encuesta	Segunda encuesta
1	Empatía	Respeto
2	Respeto	Calidad
3	Amor	Empatía
4	Calidez	Calidez
5	Honestidad	Amabilidad
6	Calidad	Atención
7	Amabilidad	Honestidad
8	Conocimiento	Humildad
9	Compromiso	Amor
10	Responsabilidad	Conocimiento

Índice

1. Prólogo
2. Paradigmas y experiencia del paciente
3. Poder, errores y muerte
4. Construcción del Médico Humano
5. Epílogo



Índice

1. Prólogo
2. Paradigmas y experiencia del paciente
3. Poder, errores y muerte
4. Construcción del Médico Humano
5. Epílogo

“Pero con toda mi experiencia, nunca me he encontrado en un accidente (quirúrgico) de ningún tipo que sea digno de mención. En todos mis años en el (hospital), solo he visto un (paciente) en situación difícil. Nunca vi ningún (evento adverso), nunca he (producido uno) ni jamás me he encontrado en una situación que amenazara con acabar en algún tipo de (error grave)”



“Pero con toda mi experiencia, nunca me he encontrado en un accidente (quirúrgico) de ningún tipo que sea digno de mención. En todos mis años en el (hospital), solo he visto un (paciente) en situación difícil. Nunca vi ningún (evento adverso), nunca he (producido uno) ni jamás me he encontrado en una situación que amenazara con acabar en algún tipo de (error grave)”

¿Un(a) cirujano(a)?

¿Un(a) enfermero(a)

¿Un(a) Jefe(a) de Servicio?

¿El (La) Director(a) de un hospital?



*"Pero con toda mi experiencia, nunca me he encontrado en un accidente de ningún tipo que sea digno de mención. En todos mis años en el **mar** solo he visto un **barco** en situación difícil. Nunca vi ningún **naufragio** nunca he **naufragado** ni jamás me he encontrado en una situación que amenazara con acabar en algún tipo de **desastre**"*

E. J. Smith, Capitan del RMS Titanic. 1907



“En las últimas semanas me han tratado como a un rey. Me han consentido y me han dado de comer todo lo que he querido, ¡Qué afortunado he sido de estar **internado** todo este tiempo en un ambiente tan bondadoso!”

¿Un paciente antes de ser sometido a un procedimiento quirúrgico?



“En las últimas semanas me han tratado como a un rey. Me han consentido y me han dado de comer todo lo que he querido, ¡Que afortunado he sido de estar todo este tiempo en la casa de una familia tan bondadosa!”

Un pavo. La noche del 23 de Diciembre

El Problema de la Inducción. Bertrand Rusell.



- **Josefina González, de 35 años de edad, madre de 3 niños, programada para mielografía, a quien en lugar de introducir el medio de contraste inyectan alcohol por error debido a que el frasco no estaba etiquetado.**
- **Resultado**



- **Josefina González, de 35 años de edad, madre de 3 niños, programada para mielografía, a quien en lugar de introducir el medio de contraste inyectan alcohol por error debido a que el frasco no estaba etiquetado.**
- **Resultado: Paciente cuadripléjica.**





Segurança do Paciente

• Objetivos

- Estimular e fomentar iniciativas de segurança que reduzam danos ao paciente
- Disseminar melhores práticas e barreiras de segurança entre instituições de saúde, buscando a melhor experiência e o melhor desfecho ao paciente
- Reconhecer as contribuições dos profissionais
- Criar linha de pesquisa em segurança do paciente



Segurança do Paciente



5

- J**unte-se à nossa causa para prevenir erros e salvar vidas.
- U**tilize os seus conhecimentos para promover o melhor cuidado e experiência para os pacientes.
- L**embre-se de parar e escutar a voz do paciente e de seus familiares.
- I**ntorme seus pacientes e familiares sobre as indicações, riscos e resultados esperados do tratamento.



J

unte-se à nossa causa para prevenir erros e salvar vidas.

U

utilize os seus conhecimentos para promover o melhor cuidado e experiência para os pacientes.

L

embre-se de parar e escutar a voz do paciente e de seus familiares.

I

nforme seus pacientes e familiares sobre as indicações, riscos e resultados esperados do tratamento.

M

antenha-se atento. Compartilhe suas dúvidas, ouça os seus pares, peça uma segunda opinião e seja proativo. Considere a hipótese de estar errado.

A

dote um comportamento humano, humilde e empático.

Índice

1. Prólogo
2. Paradigmas y experiencia del paciente
3. Poder, errores y muerte
4. Construcción del Médico Humano
5. Epílogo

Código Humano



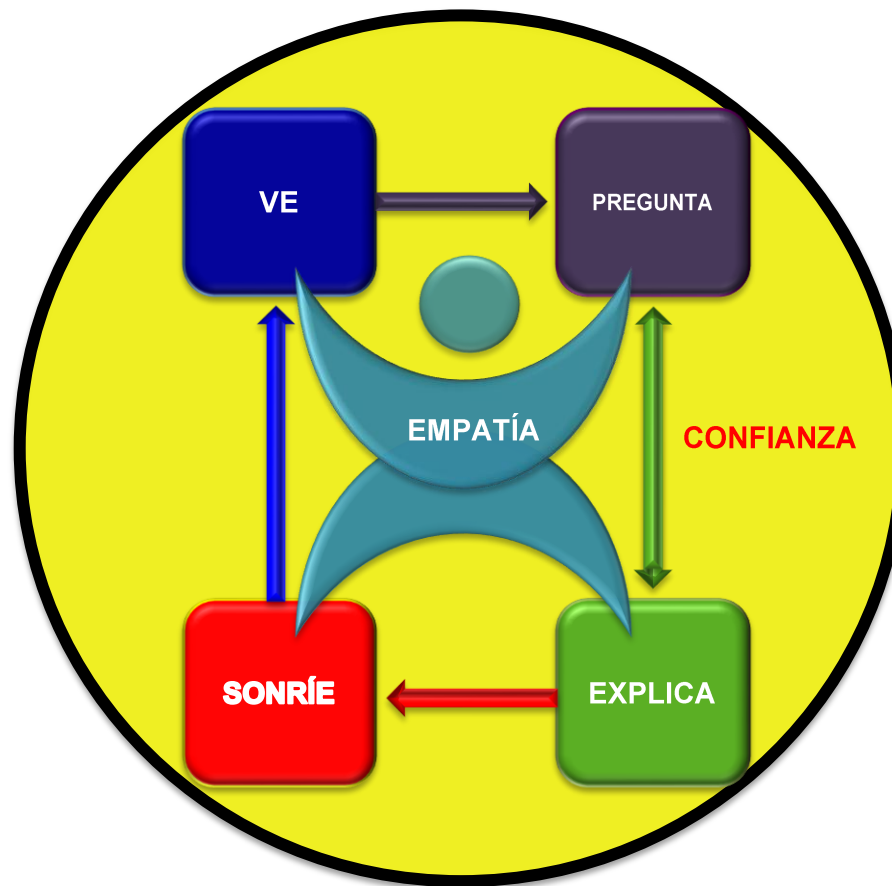
Definición



“Conjunto de acciones clave que permiten brindar una atención humana a los pacientes”

E. Ruelas / L.
Rosado

¿Cuáles son las acciones clave?



SEGURIDAD
OPORTUNIDAD
NECESIDADES
SATISFECHAS



RESULTADOS
INDICADORES
EFECTIVIDAD



RESPETO
INFORMACIÓN
EMPATÍA



S O N R I E

E. Ruelas

Índice

1. Prólogo
2. Paradigmas y experiencia del paciente
3. Poder, errores y muerte
4. Construcción del Médico Humano
5. Epílogo

¿Dónde está el paciente?

Dr. Enrique Ruelas Barajas
Presidente Ejecutivo del Grupo Qualinova
Senior Fellow and Member of the Board – IHI