

RECOMANACIONS

Guia per als mitjans audiovisuals d'aspectes sanitaris relacionats amb la seguretat dels pacients

juliol de 2016



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Salut**



**Consell
de l'Audiovisual
de Catalunya**

Se'n permet la reproducció, la distribució i la comunicació pública sempre que se'n citi la procedència (autoria, títol, òrgan editor) i que no es faci amb finalitats comercials. No es permet la creació d'obres derivades sense autorització expressa dels autors i de l'editor.

Consell de l'Audiovisual de Catalunya
c. dels Vergós, 36-42
08017 Barcelona

Departament de Salut
Travessera de les Corts, 131-159 (Pavelló Ave Maria)
08028 Barcelona

1a edició electrònica: juliol de 2016

Guia per als mitjans audiovisuals d'aspectes sanitaris relacionats amb la seguretat dels pacients

1. INTRODUCCIÓ

Segons l'Organització Mundial de la Salut (OMS), un pacient és aquella persona que rep una atenció sanitària. S'entén per *atenció sanitària* aquells serveis rebuts per persones o comunitats amb la finalitat de promoure, mantenir, vigilar o restablir la salut.

En aquest sentit, quan un pacient rep atenció sanitària, el que vol és sentir-se segur i els professionals de la salut treballen per oferir un servei d'assistència segur, efectiu i eficient. Per aquest motiu, la comunicació i col·laboració estreta entre pacients, familiars i professionals sanitaris és clau per millorar la seguretat en l'assistència sanitària, ja que tots som responsables a l'hora de reduir i prevenir els esdeveniments adversos en l'atenció mèdica.

Un *esdeveniment advers* és qualsevol circumstància relacionada amb l'assistència que rep el pacient que té conseqüències mèdiques negatives per a la seva salut. Per exemple, una infecció hospitalària o un error de medicació. Riscos que es poden reduir, i, fins i tot evitar, si es disposa d'una informació clara sobre què pot arribar a passar i com actuar davant d'una situació determinada.

La *seguretat del pacient* és la reducció del risc de dany innecessari al pacient, associat a l'atenció sanitària, fins a un mínim acceptable i sempre que sigui possible, ja que no tots els esdeveniments adversos es poden arribar a evitar. En aquest sentit, la seguretat vindrà també influenciada pels coneixements del moment, els recursos disponibles i el context en què es presta l'atenció sanitària.

D'altra banda, els mitjans de comunicació constitueixen una eina molt valuosa com a transmissors de la informació i difusors de bones pràctiques, i contribueixen a augmentar el coneixement i l'anàlisi crítica de la població general, ja que poden fer arribar un missatge al conjunt de la ciutadania i fer que aquesta s'interessi per aspectes que són rellevants per a la seva salut i que en prengui consciència.

És per aquest motiu que el Departament de Salut i el Consell de l'Audiovisual de Catalunya han elaborat aquest document, que pretén ser un recull de recomanacions en diferents temàtiques relacionades amb la seguretat de pacients, per als mitjans de comunicació audiovisual amb la finalitat de poder transmetre una informació interessant, de qualitat i alineada amb les bones pràctiques.

2. RECOMANACIONS GENERALS EN CONTINGUTS INFORMATIUS

A l'hora de tractar una informació que faci referència a aspectes relacionats amb la seguretat dels pacients i per tal que el ciutadà rebi una informació veraç, adequada i segura, cal tenir en compte una sèrie de consideracions:

2.1. Diversificar les fonts d'informació en matèria de seguretat dels pacients

La necessitat d'utilitzar informacions simplificades i fàcils de transmetre per part dels mitjans pot comportar que es difonguin judicis estereotipats que, com a tals, són molt difícils de desmuntar, i més encara quan els mitjans els amplifiquen. Així mateix, l'ús exclusiu o preponderant de determinades fonts, com les institucions públiques o les organitzacions professionals, en detriment d'altres, com poden ser les persones a qui concerneix directament el fet o les entitats que les apleguen, també pot contribuir a generar estereotips.

La diversificació de les fonts i la millora de la qualitat de la informació, procurant documentar-se al més àmpliament possible sobre els temes a tractar, ens ajuden a evitar crear visions estereotipades i a poder contrastar la informació d'una forma més acurada.

2.2. Demanar assessorament professional en matèria de seguretat dels pacients

A l'hora d'abordar un assumpte en matèria de seguretat dels pacients, cal demanar assessorament a persones acreditades en el tema en qüestió, tant de l'àmbit institucional (Servei de Promoció de la Seguretat dels Pacients del Departament de Salut) com de l'àmbit sanitari (referents de seguretat dels pacients dels centres, personal mèdic dels hospitals, serveis d'urgències, personal d'infermeria...) o de l'àmbit social (com, per exemple, els cuidadors).

2.3. Fomentar la formació periodística en matèria de seguretat dels pacients

Cal fomentar la formació periodística en matèria de seguretat dels pacients per tal que els professionals de la comunicació siguin capaços de transmetre la informació amb rigor i de manera acurada, tant per garantir la lliure formació de l'opinió pública com per evitar la simplificació, banalització o descontextualització del fet ocorregut.

2.4. Evitar el sensacionalisme i la morbositat davant un esdeveniment advers en matèria de seguretat de pacients

Quan es tracti directament un contingut informatiu audiovisual en què un o diversos individus hagin patit les conseqüències d'un accident relacionat amb la seguretat dels pacients en centres sanitaris, el tractament ha de ser rigorós i s'ha d'evitar el sensacionalisme i la morbositat. En aquest sentit convindria evitar la difusió d'imatges estereotipades i d'imatges morboses com, per exemple, primers plans de lesions.

2.5. Fomentar la diversificació temàtica tot defugint la focalització únicament en el discurs catastrofista

Sovint el tractament en els mitjans informatius de notícies relacionades amb la seguretat dels pacients només es produeix davant un esdeveniment advers, és a dir, de qualsevol circumstància relacionada amb l'assistència que reben els pacients que té conseqüències mèdiques negatives com, per exemple, una infecció hospitalària o un error de medicació.

En aquest sentit, cal també promoure la diversificació temàtica dels programes de prevenció de riscos que es duen a terme en els centres sanitaris, amb una òptica que incorpori la dimensió positiva en relació amb les notícies relacionades amb aquest àmbit.

3. RECOMANACIONS DE BONES PRÀCTIQUES EN OBRES DE FICCIÓ

La difusió en obres de ficció de bones pràctiques en matèria de seguretat del pacient es tradueix en un impacte molt positiu per a la població en general, ja que aporta coneixement i, per tant, millora la seguretat per al pacient i el seu entorn. A més, el fet de difondre en obres de ficció recomanacions en aquesta matèria ajuda tant el ciutadà, perquè evita que rebi missatges contradictoris que li generin inseguretat i idees equivocades, com aquells professionals de la comunicació audiovisual que vulguin difondre missatges de manera correcta en l'àmbit sanitari.

En aquest sentit, la ficció pot fer una tasca indirecta de divulgació de les bones pràctiques que es detallen a continuació, sigui mitjançant l'elaboració d'un discurs positiu o mitjançant l'explicitació negativa de les conseqüències d'accions contràries.

A continuació es proporcionen tot un seguit de recomanacions bàsiques que cal tenir en compte en la realització d'obres de ficció, classificades en diferents temàtiques de seguretat dels pacients. Així mateix, s'han afegit enllaços a diferents llocs web per si es vol ampliar la informació.

3.1. Fomentar la presa correcta de medicaments

- En escenes en què a un personatge se li prescriu un medicament, cal transmetre la idea que la persona entengui bé la recepta, quin medicament se li ha prescrit i la seva indicació, la dosi i la durada del tractament, i també fomentar la lectura i conservació del prospecte de tots els medicaments. Si el pacient pren diversos medicaments, cal fer explícita la pregunta al metge de si és adequat o segur prendre'ls simultàniament.

- Quan el personatge es prengui un medicament oral (siguin comprimits o xarops), s'ha de mostrar que la presa es faci sempre amb aigua i no amb qualsevol altra beguda. Prendre's el medicament oral sense aigua també és una mala pràctica.

Enllaços d'interès:

- Què són els medicaments:

- <http://medicaments.gencat.cat/ca/ciutadania/informacio-i-consells/preguntes-freqvents/que-son-els-medicaments/>

- Com s'han de prendre els medicaments:

- <http://medicaments.gencat.cat/ca/ciutadania/informacio-i-consells/preguntes-freqvents/com-s-han-de-prendre/>

- Bons consells relacionats amb medicaments:
 - http://seguretatdelspatients.gencat.cat/ca/ciutadania/feu_la_vostra_atencio_mes_segura/heu_de_medicar-vos/

3.2. Evitar els estereotips relacionats amb la medicació

- Eliminar l'estereotip que si un metge no prescriu medicaments no és un bon metge. En molts casos hi ha mesures que ajuden a una correcta evolució de la malaltia del pacient sense necessitat de medicaments (repòs, higiene correcta...).
- Evitar mostrar personatges que prenguin medicaments per iniciativa pròpia. S'ha de fomentar el consell farmacèutic per a un ús segur del medicament.

Enllaços d'interès:

- Automedicació:
 - <http://medicaments.gencat.cat/ca/ciutadania/informacio-i-consells/preguntes-freqüents/automedicacio/>

3.3. La farmaciola

- La farmaciola és un lloc adequat per desar els medicaments i el material de primeres cures que puguem necessitar. La farmaciola, ja sigui la de casa, la de l'escola o la de la feina, s'ha de conservar en un lloc fresc i sense humitat (no a la cuina o al bany) per assegurar-ne una bona conservació del contingut, i que sigui de ràpid accés.
- Quan en una obra de ficció aparegui una farmaciola, és important mantenir la farmaciola i els medicaments fora de l'abast dels infants.

Enllaços d'interès:

- La farmaciola:
 - <http://medicaments.gencat.cat/ca/ciutadania/informacio-i-consells/preguntes-freqüents/com-cal-emmagatzemar-los/>

3.4. Eliminar correctament els medicaments i altres productes sanitaris

- Els medicaments no s'han de llençar mai al cubell de les escombraries, ni barrejar-los amb altres envasos ni deixalles, ni llençar-los per l'aigüera. Cal fomentar-ne una correcta eliminació, portar-los a les farmàcies i dipositar-los en els contenidors SIGRE (sistema integrat de recollida d'envasos).

- Cal fomentar una correcta eliminació de les radiografies i similars. No s'han de llençar mai al cubell de les escombraries ni barrejar amb altres envasos ni deixalles, sinó que s'han de portar a la farmàcia o al centre de salut per fer-ne una eliminació correcta i respectuosa amb el medi ambient.

Enllaços d'interès:

- Com desar i eliminar els medicaments:

- <http://medicaments.gencat.cat/ca/ciutadania/informacio-i-consells/preguntes-frequents/com-cal-emmaatzemar-los/>

3.5. Fomentar bones pràctiques en la visita mèdica

- Quan els personatges de ficció vagin a la consulta mèdica, cal generar escenes on el pacient expliqui al metge amb detall tota la informació clínica: què li passa, des de quan, on té molèsties o dolor, la medicació que pren i si pateix alguna al·lèrgia.

- En personatges de ficció que poden tenir problemes per entendre la informació que els facilitin els professionals sanitaris, s'ha de fomentar la idea que el pacient vagi acompanyat per un familiar o alguna altra persona que l'ajudi per tenir una assistència més segura o entenedora.

- S'ha d'evitar la difusió d'imatges on els personatges banalitzin la formació i el criteri clínic dels professionals sanitaris.

Enllaços d'interès:

- Bons consells per a una visita programada:

- http://seguretatdelspacients.gencat.cat/ca/ciutadania/feu_la_vostra_atencio_mes_segura/eniu_una_visita_programada/

3.6. Les proves mèdiques

- Quan l'obra de ficció mostri la prescripció de proves mèdiques, cal fomentar que el pacient consulti el metge sobre les proves que li prescriu. Informar-se bé, saber en què consisteixen, què ha de fer (si ha d'estar en dejú, si ha d'evitar o interrompre algun tractament, etc.), què ha de portar (un pot amb una mostra d'orina, femtes, etc.), així com conèixer els beneficis i riscos de les proves diagnòstiques sol·licitades o quan trigarà a tenir els resultats.

- És important que els personatges que interpretin professionals sanitaris utilitzin un llenguatge senzill i entenedor, i informin el pacient sobre com pot ajudar una prova en l'avaluació del seu diagnòstic o malaltia. Que es facin moltes proves no sempre significa una millor atenció sanitària.

Enllaços d'interès:

- Heu de fer-vos proves mèdiques? Consells que heu de seguir:

- http://seguretatdelspacients.gencat.cat/ca/ciutadania/feu_la_vostra_atencio_mes_segura/heu_de_fer-vos_proves_mediques/

3.7. Pacient que ingressa en un centre sanitari

Quan el guió d'un programa de ficció inclogui l'ingrés en un centre sanitari, és important que els personatges que representin els pacients tinguin comportaments correctes com:

- Verificar que totes les dades d'identificació com a pacients siguin correctes.
- Si el pacient és al·lèrgic, comprovar que el personal sanitari disposi d'aquesta informació.
- En el cas de les dones, informar el personal del centre sanitari de si poden estar embarassades i assegurar-se en tot moment que disposin d'aquesta informació.
- Que els pacients, i també les persones que n'hagin de tenir cura durant la seva estada a l'hospital, es rentin las mans després de tocar qualsevol material brut, i després d'haver anat al bany.
- No banalitzar i seguir en tot moment les instruccions del personal sanitari.

Enllaços d'interès:

- Més informació sobre consells per al pacient quan ingressa en un centre sanitari:

- http://seguretatdelspacients.gencat.cat/ca/ciutadania/feu_la_vostra_atencio_mes_segura/heu_d_ingressar_a_l_hospital/

3.8. Visites de familiars o amics a pacients ingressats

Igualment, les visites de personatges familiars o amics del personatge ingressat haurien de reflectir comportaments positius com:

- Fomentar les imatges on els personatges familiars o amics es rentin les mans abans de qualsevol manipulació del pacient.
- Evitar les imatges de visites d'amics o parents que es trobin malament, tinguin un refredat o una malaltia transmissible.
- No portar menjar provinent de l'exterior als pacients ingressats.
- Evitar les visites d'infants als hospitals, ja que són una població molt sensible i poden contraure malalties dels pacients ingressats.

Enllaços d'interès:

- Recomanacions de visites a pacients ingressats:

- <http://www.vhebron.net/familiar-ingressat>

3.9. Fomentar les bones pràctiques dels professionals en els centres sanitaris

En relació amb les pràctiques de personatges que representin personal mèdic en els centres sanitaris, cal fomentar:

- **La identificació inequívoca dels pacients.** Els pacients han de portar qualsevol sistema d'identificació inequívoca com, per exemple, braçalets convencionals, braçalets amb codi de barres, o sistemes de radiofreqüència. És necessari, també, que el personal sanitari dugui a terme l'acció de verificació de la identitat dels pacients.

- Més informació sobre la identificació inequívoca dels pacients:

- http://seguretatdelspacients.gencat.cat/ca/professionals/bones_practiques/com_evitar_errors_en_la_identificacio_de_pacients/
- http://seguretatdelspacients.gencat.cat/ca/professionals/la_seguretat_en_imatges/

- **La correcta higiene de mans dels professionals sanitaris.** Cal potenciar l'aparició d'imatges on els professionals sanitaris realitzin aquesta pràctica amb dispensador de sabó o de preparats de base alcohòlica o se suggereixi que l'estigui realitzant. Per a més informació:

- http://seguretatdelspacients.gencat.cat/ca/professionals/la_seguretat_en_imatges/
- http://seguretatdelspacients.gencat.cat/ca/detalls/article/higiene_de_mans

- **Les mesures de prevenció de caigudes dels pacients.** Cal fomentar imatges amb les recomanacions estàndard establertes com:

- a) L'habitació del centre ha de complir unes condicions per evitar caigudes.
- b) Les transferències del pacient s'han de fer amb l'ajuda dels professionals.
- c) El llit del pacient ha d'estar en posició baixa.
- d) En cas que el pacient es pugui aixecar, ha de portar sabatilles antilliscants tancades per darrere i posades correctament.
- e) S'han d'evitar imatges on apareguin pacients immobilitzats.
- f) S'ha de tenir dispositius que permetin ajudar a la mobilització.

Per a més informació:

- http://seguretatdelspacients.gencat.cat/ca/professionals/bones_practiques_com_evitar_caigudes/
- http://seguretatdelspacients.gencat.cat/web/.content/minisite/seguretatpacients/ciudadania/documents/arxius/triptic_previnguem_les_caigudes.pdf

- **Fomentar imatges sobre una transfusió de sang correcta:**

- Difondre la imatge d'una identificació del pacient correcta, així com del seu grup sanguini.

- Que la transfusió estigui supervisada pel personal d'infermeria.

Per a més informació:

- http://seguretatdelspacients.gencat.cat/ca/ciudadania/que_heu_de_vigilar_errada_en_la_transfusio_de_sang/
- http://seguretatdelspacients.gencat.cat/ca/professionals/la_seguretat_en_imatges/

- **El rentat de mans al quiròfan (rentat quirúrgic).** Cal fomentar l'aparició d'imatges on el professional sanitari quan entra a quiròfan faci un rentat de mans, ungles i avantbraços correcte. Per a més informació:

- http://seguretatdelspacients.gencat.cat/ca/professionals/la_seguretat_en_imatges/

- **Pràctiques segures en operacions quirúrgiques** on s'identifiqui correctament el pacient, es confirmi entre els professionals que hi participaran (cirurgians, anestesiològs, personal d'infermeria...) el tipus d'intervenció que s'ha de realitzar, que tothom hi estigui d'acord i que es comprovi l'esterilització dels instruments quirúrgics. Per a més informació:

- http://seguretatdelspacients.gencat.cat/ca/ciutadania/que_heu_de_vigilar/errada_en_la_localitzacio_de_la_intervencio/

- **Objectes quirúrgics retinguts al cos.** Cal fomentar la visualització d'un examen dels instruments quirúrgics per verificar-ne l'estat, tant abans de l'operació com en el moment de suturar la ferida. Per a més informació:

- http://seguretatdelspacients.gencat.cat/ca/detalls/article/Prevenir_errors_en_els_procediments_quirurgics_i_anestesics

4. RECOMANACIONS SOBRE GRUPS DE POBLACIÓ ESPECÍFICS

Hi ha determinats grups poblacionals que, per la seva dependència o vulnerabilitat, requereixen d'una atenció especial o de mesures específiques per millorar la seva seguretat.

4.1. Gent gran

- Cal fomentar les imatges on persones d'edat avançada que pugui semblar que tinguin problemes de dependència vagin sempre al centre sanitari acompanyades d'algun familiar o cuidador.

- Cal fomentar les imatges on la gent gran que prengui medicació disposi d'una llista senzilla i endreçada (pla de medicació) de tots els medicaments que pren.

- Cal fomentar les imatges on la gent gran utilitza, per a la medicació, un sistema personalitzat de dosificació (SPD). Es tracta d'un envàs plàstic especialment dissenyat per evitar confusions i facilitar el compliment del tractament que s'ha prescrit a les persones grans.

4.2. Dones embarassades

Les dones embarassades han de vigilar especialment quin tipus de medicament prenen durant el període de gestació. En aquest sentit:

- Cal evitar imatges d'automedicació de pacients embarassades i focalitzar moments en què la pacient demani consell al metge o al farmacèutic.
- Fomentar imatges on la pacient demani consell també sobre els preparats a base de plantes medicinals, donat que, tot i ser naturals, poden ser perjudicials per al fetus.
- Evitar imatges de radiografies o proves complementàries d'aquest tipus en dones embarassades.

4.3. Lactants

En imatges on apareguin dones que donen el pit al seu nadó, cal tenir en compte unes consideracions:

- Evitar l'automedicació, fins i tot en casos simples de refredat o tos, tant de medicaments com de preparats a base de plantes medicinals.
- És important una bona higiene de les mans i de la pell del pit abans de l'alletament.

4.4. Infants

La presència d'infants com a personatges en la ficció ha de ser tractada amb una cura especial també pel que fa a la seguretat del pacient. Les principals recomanacions són:

- Evitar l'automedicació. S'ha de consultar sempre el metge o el farmacèutic abans de donar qualsevol medicament a un nen.
- Evitar les imatges de prendre medicaments davant dels infants ni dir mai "que bo" que és aquest o aquell altre xarop.
- No deixar els medicaments a l'abast dels infants.
- Fomentar imatges on es mesuri correctament la dosi dels medicaments. S'ha d'evitar l'ús de les culleres de cuina; s'ha de fer servir sempre la cullera o el vaset graduat, o una xeringa, normalment facilitats pel fabricant.

4.5. Altres cultures

La ficció pot ser un espai audiovisual que fomenti el respecte a la diversitat cultural de la societat catalana mitjançant la presentació de situacions de normalitat entre els professionals sanitaris i pacients de cultures diferents. És per això que es recomana, pel que fa a la seguretat del pacient:

- Fomentar les imatges on els professionals sanitaris mostrin interès a conèixer aspectes lingüístics, religiosos o culturals de pacients provinents d'altres països i que puguin influir en la seguretat d'aquests pacients. En aquest sentit, per exemple, els especialistes en medicina han de conèixer la pràctica del ramadà de pacients de religió musulmana i intentar prescriure fàrmacs que es puguin administrar cada 12 o 24 hores per ajustar-los als horaris dels àpats durant aquest període.
- Fomentar la imatge del mediador cultural com a persona molt important perquè els pacients provinents d'altres cultures que visitin un centre sanitari i tinguin problemes per entendre la llengua puguin comprendre tota la informació que se'ls dona.



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Salut**



**Consell
de l'Audiovisual
de Catalunya**
