

RECOMENDACIONES

Guía para los medios audiovisuales de aspectos sanitarios relacionados con la seguridad de los pacientes

julio de 2016



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Salut**



**Consell
de l'Audiovisual
de Catalunya**

Se permite la reproducción, distribución y comunicación pública siempre que se cite su procedencia (autoría, título, órgano editor) y que no se haga con finalidades comerciales. No se permite la creación de obras derivadas sin autorización expresa de los autores y del editor.

Consejo del Audiovisual de Cataluña
c. dels Vergós, 36-42
08017 Barcelona

Departamento de Salud
Travessera de les Corts, 131-159 (Pavelló Ave Maria)
08028 Barcelona

1ª edición electrónica: julio de 2016

Guía para los medios audiovisuales de aspectos sanitarios relacionados con la seguridad de los pacientes

1. INTRODUCCIÓN

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), un *paciente* es aquella persona que recibe una atención sanitaria. Se entiende por *atención sanitaria* aquellos servicios recibidos por personas o comunidades con el fin de promover, mantener, vigilar o restablecer la salud.

En este sentido, cuando un paciente recibe atención sanitaria, lo que quiere es sentirse seguro y los profesionales de la salud trabajan para ofrecer un servicio de asistencia seguro, efectivo y eficiente. Por ello, la comunicación y colaboración estrecha entre pacientes, familiares y profesionales sanitarios es clave para mejorar la seguridad en la asistencia sanitaria, ya que todos somos responsables de reducir y prevenir los acontecimientos adversos en la atención médica.

Un *acontecimiento adverso* es cualquier circunstancia relacionada con la asistencia que recibe el paciente que tiene consecuencias médicas negativas para su salud. Por ejemplo, una infección hospitalaria o un error de medicación. Riesgos que pueden reducirse, e incluso evitar, si se dispone de una información clara sobre qué puede llegar a pasar y cómo actuar ante una determinada situación.

La *seguridad del paciente* es la reducción del riesgo de daño innecesario al paciente, asociado a la atención sanitaria, hasta un mínimo aceptable y siempre que sea posible, ya que no todos los acontecimientos adversos se pueden llegar a evitar. En este sentido, la seguridad también vendrá influenciada por los conocimientos del momento, los recursos disponibles y el contexto en que se presta la atención sanitaria.

Por otra parte, los medios de comunicación constituyen una herramienta muy valiosa como transmisores de la información y difusores de buenas prácticas, y contribuyen a aumentar el conocimiento y el análisis crítico de la población general, ya que pueden hacer llegar un mensaje al conjunto de la ciudadanía y hacer que esta se interese por aspectos que son relevantes para su salud y que tome conciencia.

Es por ello que el Departamento de Salud y el Consejo del Audiovisual de Cataluña han elaborado este documento, que pretende ser una recopilación de recomendaciones en diferentes temáticas relacionadas con la seguridad de los pacientes, para los medios de comunicación audiovisual con el fin de poder transmitir una información interesante, de calidad y alineada con las buenas prácticas.

2. RECOMENDACIONES GENERALES EN CONTENIDOS INFORMATIVOS

Cuando se trate una información que haga referencia a aspectos relacionados con la seguridad de los pacientes y para que el ciudadano reciba una información veraz, adecuada y segura, hay que tener en cuenta una serie de consideraciones:

2.1. Diversificar las fuentes de información en materia de seguridad de los pacientes

La necesidad de utilizar informaciones simplificadas y fáciles de transmitir por parte de los medios puede comportar que se difundan juicios estereotipados que, como tales, son muy difíciles de desmontar, y más aún cuando los medios los amplifican. Asimismo, el uso exclusivo o preponderante de determinadas fuentes, como las instituciones públicas o las organizaciones profesionales, en detrimento de otros, como pueden ser las personas a quienes concierne directamente el hecho o las entidades que las agrupan, también puede contribuir a generar estereotipos.

La diversificación de las fuentes y la mejora de la calidad de la información, procurando documentarse lo más ampliamente posible sobre los temas a tratar, nos ayudan a evitar crear visiones estereotipadas y a poder contrastar la información de una forma más cuidadosa.

2.2. Pedir asesoramiento profesional en materia de seguridad de los pacientes

Al abordar un asunto en materia de seguridad de los pacientes, hay que pedir asesoramiento a personas acreditadas en el tema en cuestión, tanto del ámbito institucional (Servicio de Promoción de la Seguridad de los Pacientes del Departamento de Salud) como del ámbito sanitario (referentes de seguridad de los pacientes de los centros, personal médico de los hospitales, servicios de urgencias, personal de enfermería...) o del ámbito social (como, por ejemplo, los cuidadores).

2.3. Fomentar la formación periodística en materia de seguridad de los pacientes

Hay que fomentar la formación periodística en materia de seguridad de los pacientes para que los profesionales de la comunicación sean capaces de transmitir la información con rigor y de manera cuidadosa, tanto para garantizar la libre formación de la opinión pública como para evitar la simplificación, banalización o descontextualización del hecho ocurrido.

2.4. Evitar el sensacionalismo y la morbosidad ante un acontecimiento adverso en materia de seguridad de los pacientes

Cuando se trate directamente de un contenido informativo audiovisual en el que uno o varios individuos hayan sufrido las consecuencias de un accidente relacionado con la seguridad de los pacientes en centros sanitarios, el tratamiento debe ser riguroso y se debe evitar el sensacionalismo y la morbosidad. En este sentido, sería conveniente evitar la difusión de imágenes estereotipadas y de imágenes morbosas como, por ejemplo, primeros planos de lesiones.

2.5. Fomentar la diversificación temática rehuendo la focalización únicamente en el discurso catastrofista

A menudo el tratamiento en los medios informativos de noticias relacionadas con la seguridad de los pacientes sólo se produce ante un acontecimiento adverso, es decir, cualquier circunstancia relacionada con la asistencia que reciben los pacientes que tiene consecuencias médicas negativas como, por ejemplo, una infección hospitalaria o un error de medicación.

En este sentido, hay que promover también la diversificación temática de los programas de prevención de riesgos que se llevan a cabo en los centros sanitarios, con una óptica que incorpore la dimensión positiva en relación con las noticias relacionadas con este ámbito.

3. RECOMENDACIONES DE BUENAS PRÁCTICAS EN OBRAS DE FICCIÓN

La difusión en obras de ficción de buenas prácticas en materia de seguridad del paciente se traduce en un impacto muy positivo para la población en general, ya que aporta conocimiento y, por lo tanto, mejora la seguridad para el paciente y su entorno. Además, el hecho de difundir en obras de ficción recomendaciones en esta materia ayuda tanto al ciudadano, porque evita que reciba mensajes contradictorios que le generen inseguridad e ideas equivocadas, como a aquellos profesionales de la comunicación audiovisual que quieran difundir mensajes de manera correcta en el ámbito sanitario.

En este sentido, la ficción puede hacer una tarea indirecta de divulgación de las buenas prácticas que se detallan a continuación, ya sea mediante la elaboración de un discurso positivo o mediante la explicitación negativa de las consecuencias de acciones contrarias.

A continuación se proporcionan una serie de recomendaciones básicas a tener en cuenta en la realización de obras de ficción, clasificadas en diferentes temáticas de seguridad de los pacientes. Asimismo, se han añadido enlaces a diferentes sitios web por si se quiere ampliar la información.

3.1. Fomentar la toma correcta de medicamentos

- En escenas en las que a un personaje se le prescribe un medicamento, hay que transmitir la idea de que la persona entienda bien la receta, qué medicamento se le ha prescrito y su indicación, la dosis y la duración del tratamiento, así como fomentar la lectura y conservación del prospecto de todos los medicamentos. Si el paciente toma varios medicamentos, es necesario hacer explícita la pregunta al médico de si es adecuado o seguro tomarlos simultáneamente.

- Cuando el personaje se tome el medicamento oral (sean comprimidos o jarabes), se debe mostrar que la toma se haga siempre con agua y no con cualquier otra bebida. Tomarse el medicamento oral sin agua también es una mala práctica.

Enlaces de interés:

- Qué son los medicamentos:

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

- Cómo deben tomarse los medicamentos:
 - <http://medicaments.gencat.cat/ca/ciudadania/informacio-i-consells/preguntes-frequents/com-s-han-de-prendre/>
- Buenos consejos relacionados con medicamentos:
 - http://seguretaddelspacients.gencat.cat/ca/ciudadania/feu_la_vostra_atencio_mes_segura/heu_de_medicar-vos/

3.2. Evitar los estereotipos relacionados con la medicación

- Eliminar el estereotipo de que si un médico no prescribe medicamentos no es un buen médico. En muchos casos hay medidas que ayudan a una correcta evolución de la enfermedad del paciente sin necesidad de medicamentos (reposo, higiene correcta...).
- Evitar mostrar personajes que tomen medicamentos por iniciativa propia. Se debe fomentar el consejo farmacéutico para un uso seguro del medicamento.

Enlaces de interés:

- Automedicación:
 - <http://medicaments.gencat.cat/ca/ciudadania/informacio-i-consells/preguntes-frequents/automedicacio/>

3.3. El botiquín

- El botiquín es un lugar adecuado para guardar los medicamentos y el material de primeros cuidados que podamos necesitar. El botiquín, ya sea el de casa, el de la escuela o el del trabajo, debe conservarse en un lugar fresco y sin humedad (no en la cocina o en el baño) para garantizar una buena conservación de su contenido, y debe ser de rápido acceso.
- Cuando en una obra de ficción aparezca un botiquín, es importante mantener el botiquín y los medicamentos fuera del alcance de los niños.

Enlaces de interés:

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

3.4. Eliminar correctamente los medicamentos y otros productos sanitarios

- Los medicamentos no deben tirarse nunca al cubo de la basura, ni mezclarlos con otros envases ni desperdicios, ni tirarlos por el desagüe. Hay que fomentar una correcta eliminación, llevarlos a las farmacias y depositarlos en los contenedores SIGRE (sistema integrado de recogida de envases).
- Hay que fomentar una correcta eliminación de las radiografías y similares. No deben tirarse nunca al cubo de la basura ni mezclar con otros envases ni desperdicios, sino que se han de llevar a la farmacia o al centro de salud para una eliminación correcta y respetuosa con el medio ambiente.

Enlaces de interés:

- Cómo guardar y eliminar los medicamentos:
 - <http://medicaments.gencat.cat/ca/ciutadania/informacio-i-consells/preguntes-frequents/com-cal-emmagatzemar-los/>

3.5. Fomentar buenas prácticas en la visita médica

- Cuando los personajes de ficción vayan a la consulta médica, hay que generar escenas en las que el paciente explique al médico con detalle toda la información clínica: qué le pasa, desde cuándo, dónde tiene molestias o dolor, la medicación que toma y si padece alguna alergia.
- En personajes de ficción que pueden tener problemas para entender la información que les faciliten los profesionales sanitarios, se debe fomentar la idea de que el paciente vaya acompañado por un familiar o alguna otra persona que le ayude para tener una asistencia más segura o comprensible.
- Se debe evitar la difusión de imágenes en las que los personajes banalicen la formación y el criterio clínico de los profesionales sanitarios.

Enlaces de interés:

- Buenos consejos para una visita programada:
 - http://seguretaddelspatients.gencat.cat/ca/ciutadania/feu_la_vostra_atencio_mes_segura/eniu_una_visita_programada/

3.6. Las pruebas médicas

- Cuando la obra de ficción muestre la prescripción de pruebas médicas, hay que fomentar que el paciente consulte al médico sobre las pruebas que le prescribe. Informarse bien, saber en qué consisten, qué debe hacer (si tiene que estar en ayunas, si debe evitar o interrumpir algún tratamiento, etc.), qué debe llevar (un bote con una muestra de orina, heces, etc.), así como conocer los beneficios y riesgos de las pruebas diagnósticas solicitadas o cuando tardará en tener los resultados.
- Es importante que los personajes que interpreten a profesionales sanitarios utilicen un lenguaje sencillo y comprensible, e informen al paciente sobre cómo puede ayudar una prueba en la evaluación de su diagnóstico o enfermedad. Que se hagan muchas pruebas no siempre significa una mejor atención sanitaria.

Enlaces de interés:

- ¿Debe hacerse pruebas médicas? Consejos que debe seguir:
 - http://seguretatdelspacients.gencat.cat/ca/ciutadania/feu_la_vostra_atencio_mes_segura/heu_de_fer-vos_proves_mediques/

3.7. Paciente que ingresa en un centro sanitario

Cuando el guion de un programa de ficción incluye el ingreso en un centro sanitario, es importante que los personajes que representen a los pacientes tengan comportamientos correctos como:

- Verificar que todos los datos de identificación como pacientes sean correctos.
- Si el paciente es alérgico, comprobar que el personal sanitario disponga de esta información.
- En el caso de las mujeres, informar al personal del centro sanitario de si pueden estar embarazadas y asegurarse en todo momento de que dispongan de esta información.
- Que los pacientes, así como las personas que los cuidan durante su estancia en el hospital, se laven las manos después de tocar cualquier material sucio y tras haber ido al baño.
- No banalizar y seguir en todo momento las instrucciones del personal sanitario.

Enlaces de interés:

- Más información sobre consejos para el paciente cuando ingresa en un centro sanitario:
 - http://seguretatdelspatients.gencat.cat/ca/ciudadania/feu_la_vostra_atencio_mes_segura/heu_d_ingressar_a_l_hospital/

3.8. Visitas de familiares o amigos a pacientes ingresados

Igualmente, las visitas de personajes familiares o amigos del personaje ingresado deberían reflejar comportamientos positivos como:

- Fomentar las imágenes en las que los personajes familiares o amigos se laven las manos antes de cualquier manipulación del paciente.
- Evitar las imágenes de visitas de amigos y parientes que se encuentren mal, tengan un resfriado o una enfermedad transmisible.
- No llevar comida proveniente del exterior a los pacientes ingresados.
- Evitar las visitas de niños en los hospitales, ya que son una población muy sensible y pueden contraer enfermedades de los pacientes ingresados.

Enlaces de interés:

- Recomendaciones de visitas a pacientes ingresados:
 - <http://www.vhebron.net/familiar-ingressat>

3.9. Fomentar las buenas prácticas de los profesionales en los centros sanitarios

En relación con las prácticas de personajes que representen a personal médico en los centros sanitarios, es necesario fomentar:

- **La identificación inequívoca de los pacientes.** Los pacientes deben llevar cualquier sistema de identificación inequívoca como, por ejemplo, brazaletes convencionales, brazaletes con código de barras o sistemas de radiofrecuencia. Es necesario, también, que el personal sanitario lleve a cabo la acción de verificación de la identidad de los pacientes.

- Más información sobre la identificación inequívoca de los pacientes:

- 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 manos de los profesionales sanitarios.** Hay que potenciar la aparición de imágenes en las que los profesionales sanitarios realicen esta práctica con dispensador de jabón o de preparados de base alcohólica o se sugiera que la esté realizando. Para más información:

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

- **Las medidas de prevención de caídas de los pacientes.** Hay que fomentar imágenes con las recomendaciones estándar establecidas como:

- a) La habitación del centro debe cumplir unas condiciones para evitar caídas.
- b) Las transferencias del paciente deben hacerse con la ayuda de los profesionales.
- c) La cama del paciente debe estar en posición baja.
- d) En caso de que el paciente pueda levantarse, debe llevar zapatillas antideslizantes cerradas por detrás y puestas correctamente.
- e) Deben evitarse imágenes en las que aparezcan pacientes inmovilizados.
- f) Hay que tener dispositivos que permitan ayudar a la movilización.

Para más información:

- http://seguretatdelspacients.gencat.cat/ca/professionals/bones_practiques/com_evitar_caigudes/
- http://seguretatdelspacients.gencat.cat/web/.content/minisite/seguretatpacients/ciutadania/documents/arxiu/triptic_previnguem_les_caigudes.pdf

- **Fomentar imágenes sobre una correcta transfusión de sangre:**

- Difundir la imagen de una correcta identificación del paciente, así como de su grupo sanguíneo.

- Que la transfusión esté supervisada por el personal de enfermería.

Para más información:

- 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 lavado de manos en el quirófano (lavado quirúrgico).** Hay que fomentar la aparición de imágenes en las que el profesional sanitario cuando entra en quirófano haga un lavado de manos, uñas y antebrazos correcto. Para más información:

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

- **Prácticas seguras en operaciones quirúrgicas** en las que se identifique correctamente al paciente, se confirme a los profesionales que participarán (cirujanos, anestesiólogos, personal de enfermería...), el tipo de intervención a realizar, que todo el mundo esté de acuerdo y que se compruebe la esterilización de los instrumentos quirúrgicos. Para más información:

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

- **Objetos quirúrgicos retenidos en el cuerpo.** Hay que fomentar la visualización de un examen de los instrumentos quirúrgicos para verificar su estado, tanto antes de la operación como en el momento de suturar la herida. Para más información:

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

4. RECOMENDACIONES SOBRE GRUPOS DE POBLACIÓN ESPECÍFICOS

Hay determinados grupos poblacionales que, por su dependencia o vulnerabilidad, requieren de una atención especial o de medidas específicas para mejorar su seguridad.

4.1. Personas mayores

- Hay que fomentar las imágenes en las que personas de edad avanzada que pueda parecer que tengan problemas de dependencia vayan siempre al centro sanitario acompañadas de algún familiar o cuidador.

- Hay que fomentar las imágenes en las que las personas mayores que tomen medicación dispongan de una lista sencilla y ordenada (plan de medicación) de todos los medicamentos que toma.

- Hay que fomentar las imágenes en las que las personas mayores utilizan, para la medicación, un sistema personalizado de dosificación (SPD). Se trata de un envase plástico especialmente diseñado para evitar confusiones y facilitar el cumplimiento del tratamiento prescrito a las personas mayores.

4.2. Mujeres embarazadas

Las mujeres embarazadas deben vigilar especialmente qué tipo de medicamento toman durante el período de gestación. En este sentido:

- Hay que evitar imágenes de automedicación de pacientes embarazadas y focalizar momentos en los que la paciente pida consejo al médico o al farmacéutico.

- Fomentar imágenes en las que la paciente pide consejo también sobre los preparados a base de plantas medicinales, dado que, aunque son naturales, pueden ser perjudiciales para el feto.

- Evitar imágenes de radiografías y pruebas complementarias de este tipo en mujeres embarazadas.

4.3. Lactantes

En imágenes en las que aparecen mujeres que dan el pecho a su bebé, hay que tener en cuenta unas consideraciones:

- Evitar la automedicación, incluso en casos simples de resfriado o tos, tanto de medicamentos como de preparados a base de plantas medicinales.

- Es importante una buena higiene de las manos y de la piel del pecho antes de la lactancia.

4.4. Niños

La presencia de niños como personajes en la ficción debe ser tratada con especial cuidado también con respecto a la seguridad del paciente. Las principales recomendaciones son:

- Evitar la automedicación. Se debe consultar siempre al médico o al farmacéutico antes de dar cualquier medicamento a un niño.
- Evitar las imágenes de tomar medicamentos delante de los niños ni decir nunca “qué bueno” que es este o aquel otro jarabe.
- No dejar los medicamentos al alcance de los niños.
- Fomentar imágenes en las se mida correctamente la dosis de los medicamentos. Se debe evitar el uso de las cucharas de cocina; se utilizará siempre la cuchara o el vasito graduado, o una jeringa, normalmente facilitados por el fabricante.

4.5. Otras culturas

La ficción puede ser un espacio audiovisual que fomente el respeto a la diversidad cultural de la sociedad catalana mediante la presentación de situaciones de normalidad entre los profesionales sanitarios y pacientes de culturas diferentes. Es por ello que se recomienda, con respecto a la seguridad del paciente:

- Fomentar las imágenes en las que los profesionales sanitarios muestren interés en conocer aspectos lingüísticos, religiosos o culturales de pacientes provenientes de otros países y que puedan influir en la seguridad de dichos pacientes. En este sentido, por ejemplo, los especialistas en medicina deben conocer la práctica del Ramadán de pacientes de religión musulmana e intentar prescribir fármacos que puedan administrarse cada 12 o 24 horas para ajustarlos a los horarios de las comidas durante este periodo.
- Fomentar la imagen del mediador cultural como persona muy importante para que los pacientes provenientes de otras culturas que visiten un centro sanitario y tengan problemas para entender la lengua puedan comprender toda la información que se les da.



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Salut**



**Consell
de l'Audiovisual
de Catalunya**
