

“Como” Involucrar a Los Pacientes Para Mejorar El Diagnóstico

Los errores en el diagnóstico son un problema común, pero dañino y costoso, en el cuidado de la salud. Se estima que afectan a 12 millones de norteamericanos cada año,¹ y las Academias Nacionales de Ciencias, Ingeniería y Medicina (National Academies of Sciences, Engineering, and Medicine, NASEM) indican que “muy probablemente todos nosotros experimentaremos un error significativo en el diagnóstico durante nuestra vida”.²

Los errores en el diagnóstico representan además una carga significativa en cuanto a la responsabilidad legal. Los casos de negligencia médica relacionados con alegaciones respecto al diagnóstico, cuando se comparan con otros tipos de casos, son más comunes, e involucran un daño más serio al paciente y tienen como resultado indemnizaciones más altas.³

Para mejorar la calidad del cuidado y reducir la exposición a la responsabilidad legal relacionada con el diagnóstico es necesario comprender los procesos diagnósticos e identificar las áreas de riesgo en cada

etapa. Para lograrlo, los expertos abogan por un abordaje en equipo para el diagnóstico que incluyan a los pacientes y las familias como miembros esenciales del equipo de atención médica.

El involucrar a los pacientes y las familias como aliados en el cuidado y de miembros cruciales del equipo de diagnóstico puede hacer necesaria la reconfiguración de normas asistenciales establecidas (por ejemplo, el consultorio de un solo médico que actúa como autoridad diagnóstica) y abordar otras barreras a la participación del paciente, como la mala comunicación e insuficientes conocimientos respecto a temas de salud.

Los siguientes consejos⁴ ilustran maneras para que los profesionales de atención médica fortalezcan enfoques centrados en el paciente para la atención y establezcan alianzas con los pacientes y las familias para obtener mejores resultados en el diagnóstico y tratamiento.

1

Invite a los pacientes y las familias para que aprendan y puedan ser participantes activos en el [proceso diagnóstico](#). Por ejemplo, explique con claridad el proceso y anime a los pacientes para que proporcionen información detallada acerca de su salud y antecedentes médicos, que hagan preguntas (por ejemplo, "¿Qué más podría causar estos síntomas?") y que den seguimiento a los resultados de pruebas y análisis.

2

Oriente a los pacientes para que puedan describir mejor sus antecedentes médicos, y para que piensen acerca de sus síntomas y hablen acerca de ellos (por ejemplo, frecuencia, ubicación, momento en que se presentan, factores que los alivian o los empeoran y los síntomas relacionados). El [Toolkit for Engaging Patients To Improve Diagnostic Safety](#) (Kit de herramientas para mejorar la seguridad del diagnóstico a través de la participación del paciente) del Centro para la Investigación y la Calidad del Cuidado de la Salud (Agency for Healthcare Research & Quality, AHRQ) y la publicación [Improving Diagnosis in Health Care: Resources for Patients, Families, and Health Care](#) (Mejora del diagnóstico en el cuidado de la salud: Recursos para pacientes, familias y profesionales de la salud) de NASEM ofrecen consejos útiles para mejorar el intercambio de información.

3

Optimice la comunicación verbal y por medios electrónicos con los pacientes y las familias, y asegúrese de que la información sea oportuna y precisa (por ejemplo, respuestas en el buzón de voz del teléfono y por correo electrónico).

4

Asegúrese que los pacientes tengan acceso a los sistemas necesarios, como portales del paciente y expedientes médicos electrónicos, de manera que puedan revisar las notas clínicas y los resultados de las pruebas diagnósticas.

5

Reconozca la [competencia cultural](#) como característica distintiva del cuidado centrado en el paciente y un componente vital para establecer un proceso de comunicación efectiva con los pacientes y las familias. Utilice técnicas y métodos que puedan ayudar en la comunicación intercultural, como en las [entrevistas motivacionales](#), el [modelo explicativo](#) y el [modelo RESPECT](#).

6

Proporcionar la información a los pacientes en maneras que ellos puedan comprender, como el uso de ayudas visuales, la distribución de [materiales educativos e instrucciones de seguimiento en lenguaje simple](#) y el uso de técnicas como el [método de teach-back](#) (enseñar lo aprendido) para evaluar la comprensión.

7

Proporcionar recursos fáciles de usar por el paciente con el fin de ayudarlo a manejar la información, motivar el diálogo y apoyar la resolución de problemas de manera colaborativa. Algunos ejemplos de recursos útiles son [Be Prepared to Be Engaged](#) (AHRQ), [Ask Me 3: Good Questions for Your Good Health](#) (Instituto para la Mejora del Cuidado de la Salud, Institute for Healthcare Improvement) y [The Patient's Toolkit for Diagnosis](#) (Sociedad para Mejorar el Diagnóstico en la Medicina, Society to Improve Diagnosis in Medicine).

8

Trabaje con los pacientes y las familias para promover conocimientos y metas compartidas acerca del cuidado y tratamiento, así como para fomentar el respeto y la confianza mutuos.

9

Asegúrese que los pacientes deban ser asertivos acerca de su cuidado, hablar acerca de sus preocupaciones y notificar a los proveedores si sus síntomas cambian o sus padecimientos empeoran o no mejoran. Asegúrese de que los pacientes conozcan las maneras apropiadas para comunicarse (por ejemplo, el uso adecuado de los portales del paciente, redes sociales, correo electrónico y llamadas telefónicas).

10

Anime a los pacientes para que revisen sus expedientes médicos y que se aseguren de que sean precisos y estén completos, y para que transfieran los expedientes médicos y resultados de pruebas pertinentes a los profesionales clínicos a cargo de tratarlos.

11

Incluya a los pacientes y las familias en los esfuerzos para mejorar el diagnóstico y aprender de los errores diagnósticos y los cuasi accidentes (por ejemplo, crear un comité consultor de pacientes y familias)

12

Genere oportunidades para que los pacientes y las familias proporcionen retroalimentación acerca del proceso diagnóstico y sobre cualquier preocupación relacionada con su atención médica.

Referencias

¹ The Society to Improve Diagnosis in Medicine. (n.d.). What is diagnostic error? Extraído de www.improvediagnosis.org/what-is-diagnostic-error/

² National Academies of Sciences, Engineering, and Medicine. (2015). *Improving diagnosis in health care*. Washington, DC: The National Academies Press.

³ The Society to Improve Diagnosis in Medicine, What is diagnostic error?

⁴ National Academies of Sciences, Engineering, and Medicine, *Improving diagnosis in health care*; Graber, M., Rusz, D., Jones, M., Farm-Franks, D., Jones, B., Cyr Gluck, J., Thomas, D. B., . . . Eichbaum, Q. (2017). The new diagnostic team. *Diagnosis*, 4(4), 225-238; National Quality Forum. (2020). *Improving diagnostic quality and safety/reducing diagnostic error: Measurement considerations*. Extraído de www.qualityforum.org/Publications/2020/10/Reducing_Diagnostic_Error_Measurement_Considerations_-_Final_Report.aspx; Olson, A., Rencic, J., Cosby, K., Rusz, D., Papa, F., Croskerry, P., Zierler, B., . . . Graber, M. L. (2019). Competencies for improving diagnosis: An interprofessional framework for education and training in health care. *Diagnosis*, 6(4), 335-341; Health Research & Educational Trust. (2018). *Improving diagnosis in medicine change package*. Extraído de www.improvediagnosis.org/improving-diagnosis-in-medicine-change-package/

Este documento no constituye un consejo legal o médico y no debe interpretarse como unas reglas o el establecimiento de normas asistenciales. Ya que los hechos aplicables a su situación pueden variar, o las leyes aplicables en su jurisdicción pueden ser distintas, póngase en contacto con su abogado u otros asesores profesionales si tiene alguna pregunta relacionada con sus obligaciones o derechos legales o médicos, leyes estatales o federales, la interpretación de contratos u otros asuntos legales.

MedPro Group es el nombre de mercadeo utilizado para referirse a las operaciones de seguros de The Medical Protective Company, Princeton Insurance Company, PLICO, Inc. y MedPro RRG Risk Retention Group. Todos los productos de seguros están suscritos y administrados por estas y otras filiales de Berkshire Hathaway, incluyendo National Fire & Marine Insurance Company. La disponibilidad de los productos se basa en la aprobación comercial o reglamentaria, y puede diferir entre las compañías.

© 2023 MedPro Group Inc. Todos los derechos reservados.