

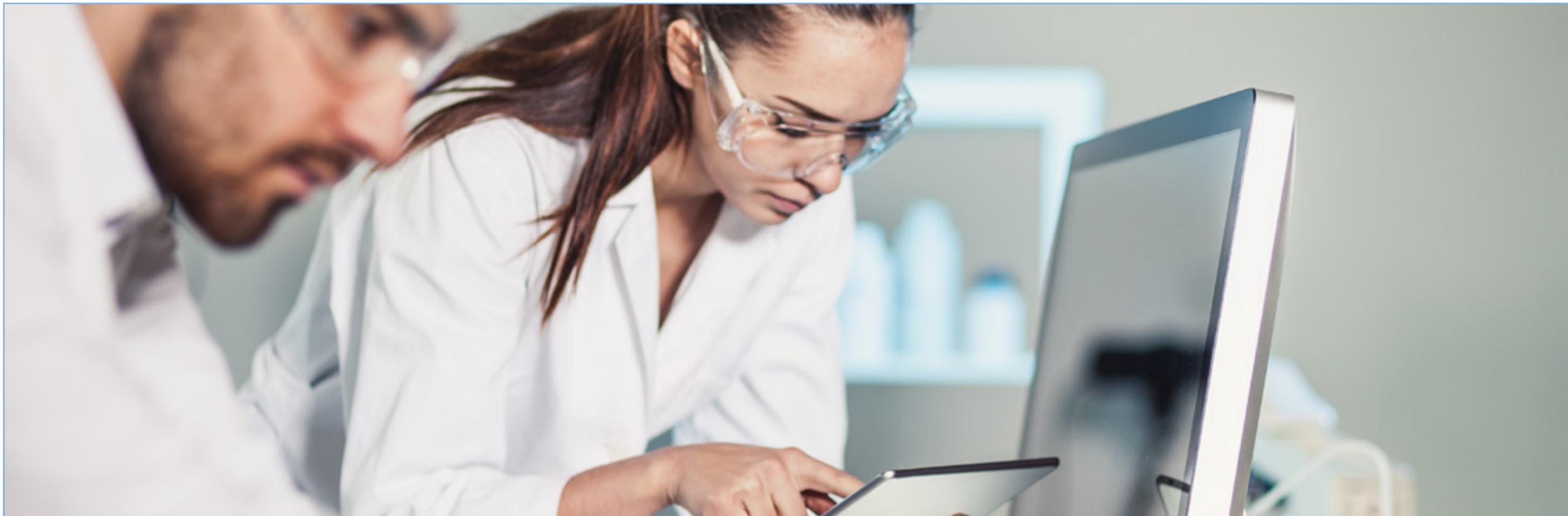
A portrait of Lais Junqueira, a woman with long dark hair and black-rimmed glasses, looking directly at the camera. She is wearing a dark top. The background is a bright, out-of-focus window with a grid pattern.

PACIENTES

## Mejorando la Calidad y Seguridad en los Cuidados con Conocimiento y Tecnología

La crisis sanitaria desencadenada por la COVID-19 ha puesto de manifiesto la necesidad de construir sistemas asistenciales seguros que tengan como eje central la mejora de la calidad. La experiencia ha demostrado que esto solo se consigue favoreciendo la creación de una sinergia sólida entre cuatro elementos clave: las personas, los procesos, el conocimiento y la tecnología. Es a través de la acción conjunta de estos factores como se pueden optimizar las herramientas, las estrategias y, sobre todo, la evidencia clínica, de forma que todo ello redunde en una atención de calidad y segura para el paciente. De todo ello nos habla Laís Junqueira, Quality Patient Safety and Innovation Manager de Elsevier.

**Lais Junqueira**  
Gerente de Calidad, Seguridad  
del Paciente e Innovación  
**Elsevier**



**L**aís Junqueira es la Gerente de Calidad, Seguridad del Paciente e Innovación de Elsevier. En esta función, brinda asesoramiento estratégico a las organizaciones sobre cómo la información y la tecnología basadas en la evidencia pueden mejorar la seguridad del paciente y los resultados clínicos, y cómo las soluciones de Elsevier pueden empoderar a los profesionales de la salud en su camino para brindar atención sanitaria de alta calidad y más segura a través de soluciones innovadoras.

Millones de personas hospitalizadas en todo el mundo a causa de la enfermedad, adopción de

nuevos protocolos de actuación e introducción de distintas opciones terapéuticas; sistemas de salud completamente desbordados y evidencia científica generada de forma continua y cambiante. Estas son algunas “pinceladas” que permiten dibujar el panorama sanitario creado como consecuencia del impacto del SARS-CoV-2. *“La realidad sanitaria que estamos viviendo es muy distinta a la de hace poco más de un año, y ello ha obligado a llevar a cabo profundos cambios en todos los sentidos. En esta línea, la situación generada por la pandemia ha traído consigo un enfoque renovado de cuestiones tan importantes como la calidad y la atención a los*

*pacientes, así como la implantación de nuevas estrategias para garantizar la seguridad asistencial. Y paralelamente, el conocimiento impulsado por la tecnología también está transformando el ámbito de la atención médica, favoreciendo esos objetivos de calidad y seguridad”,* señala Laís Junqueira, Quality Patient Safety and Innovation Manager de Elsevier.

### **La calidad como exigencia profesional prioritaria**

Para Junqueira, el hecho de trabajar en el sector salud implica pensar siempre en cómo mejorar la calidad, y esto supone a su vez adoptar una perspectiva más amplia respecto a la forma de aplicar el conocimiento que

se adquiere durante la carrera de medicina. *“En los procesos educativos de la universidad se enseña a los futuros profesionales a ser ‘héroes’, en el sentido de salvar vidas, pero centrando esa habilidad y esos esfuerzos en el individuo particular, en el paciente, sin mirar más allá, hacia el proceso o el sistema. Las soluciones individuales son excelentes y necesarias, pero no suponen la mejor respuesta para escenarios como al que nos enfrentamos actualmente y que requieren una perspectiva más holística, con el objetivo de hacer que la atención médica sea más segura, pero de una manera proactiva y a través del trabajo colaborativo del conocimiento y la tecnología”.*

» En el marco de esa perspectiva holística, para construir sistemas seguros es necesario conseguir una adecuada conexión entre las personas, los procesos, el conocimiento y la tecnología, *“poniendo el énfasis en las condiciones con las que los profesionales obtienen el éxito en lugar de hacerlo en los fracasos”*, apunta la experta.

### Decisiones seguras: evidencia y tecnología, de la mano

Laís Junqueira considera que un sistema seguro es, a su vez, el resultado de la suma de procesos seguros y decisiones seguras. *“Cuando hablamos de sistemas, existe una forma tradicional de contemplarlos como una combinación de procesos que crean una red de seguridad que previene errores. Pero también hay que prestar atención a otro componente central, que son las decisiones seguras”*. Como destaca la experta, la relevancia de este elemento quedó muy patente durante la pandemia: *“Incluso los mejores hospitales del mundo sufrieron la falta de una toma de decisiones segura, ya que, sobre todo en los primeros momentos, no se disponía de conocimientos suficientes para adoptarlas”*.

En este contexto cobra especial relevancia el papel que juega la evidencia científica, y especialmente cómo hacerla llegar adecuadamente a todos los actores implicados en el proceso

médico. Un ejemplo paradigmático es el ritmo al que se han ido sucediendo los hallazgos sobre la COVID-19 (en la base de datos de la OMS hay indexados 226.933 artículos sobre el tema). *“Con esta velocidad de evidencia científica generada solo hay una manera de acceder, transmitir y aplicar en la práctica clínica ese conocimiento: a través de las herramientas digitales específicas; de ahí que el establecimiento de sistemas seguros pase por empezar a ver a la tecnología y a la evidencia como aliados que funcionan de forma conjunta”*.

Pero además de ser un elemento transmisor/facilitador de conocimiento, la tecnología ha proporcionado nuevos “escenarios de actuación” que han resultado de gran utilidad desde el inicio de la crisis sanitaria: *“La pandemia nos planteó el desafío global de transmitir a 7.830 millones de personas información acerca de un virus nuevo y cómo manejarlo. Ha sido la primera pandemia en la era de las redes sociales, lo que, por un lado, trajo consigo problemas como la infodemia, pero por otro, facilitó la puesta en marcha de estrategias como el distanciamiento social (favoreciendo el teletrabajo, las reuniones remotas, etc.), que han demostrado ser determinantes en su control. Pronto quedó muy claro que era necesario –y aún lo sigue siendo– ocupar los espacios en las redes sociales y aprovechar el uso que la población hace*



*de la tecnología para garantizar que la información compartida sea la correcta”*.

Con el objetivo de optimizar esta sinergia entre la evidencia y la tecnología, los desarrolladores de contenidos habilitaron sitios de información segura. *“Asimismo, este conocimiento, antes de compartirse y difundirse, necesita ser generado, y en este sentido la tecnología digital también apoyó a los investigadores proporcionándoles las herramientas de acceso a la evidencia más actualizada. Así, por ejemplo, Elsevier creó un centro de recursos para apoyar la investigación científica, con contenidos y herramientas específicas”*, señala Laís Junqueira.

### Gestión de la información y formación “ad hoc”

Por otro lado, la irrupción del coronavirus ha puesto de relieve hasta qué punto tanto la adecuada gestión de la información como la formación específica de los profesionales de la salud son uno de los principales pilares en los que se basa la calidad y la seguridad asistencial. *“Los datos y la información sobre el SARS-CoV-2 y las personas infectadas ‘explosionaron’ durante la pandemia, y enseguida nos dimos cuenta de que los enfoques manuales que teníamos para el rastreo de los casos requerían mucha mano de obra y estaban desbordados,*

» por lo que había que cambiar este proceso. Y de nuevo, la tecnología fue la solución”, comenta la experta.

Dos ejemplos de opciones desarrolladas en esta línea son las apps de rastreo de casos (implantadas en más de 40 países y que han demostrado su eficacia en la detención de la transmisión del virus) y los cambios de políticas y procedimientos introducidos en los sistemas de información hospitalarios para, como explica Junqueira, dar respuesta a la gestión de la cantidad ingente de evidencia, que llegaba prácticamente a cada hora, y conseguir que ese conocimiento se compartiera de forma

más rápida, optimizando por tanto la toma de decisiones.

Otra realidad impuesta por la pandemia fue la necesidad de cambiar el rol habitual de los profesionales sanitarios para hacer frente a las urgencias generadas por la COVID, apoyando y reforzando la atención a estos pacientes. Esto, a su vez, planteó el reto de proporcionar a estos profesionales la orientación y formación adecuadas para trabajar en estas áreas, capacitándolos de forma que la seguridad –la suya propia y la del paciente– estuviera garantizada. “En este caso, se usó la tecnología para

impulsar esta formación específica mediante herramientas que llevan ese contenido al personal sanitario de forma rápida y sencilla de interpretar”.

La tecnología también ha sido determinante en la puesta en marcha y el desarrollo del nuevo modelo asistencial: la telemedicina. “La implantación de este modelo supuso un gran cambio estructural que también afectó a la toma de decisiones, ya que tanto los pacientes como los profesionales sanitarios tuvieron que adaptarse a él, incorporando los cambios necesarios para asegurar que la calidad de la teleconsulta se mantuviera en niveles óptimos”.

Junqueira hace hincapié en que esta evidencia integrada en los flujos asistenciales se convierte en conocimiento que se aplica a todos los procesos y, de esta forma, la tecnología está permitiendo que los médicos tengan acceso a los conocimientos más actualizados respecto a la crisis sanitaria actual. “Y, además, el impacto de este conocimiento en la atención al paciente es algo primordial en nuestras capacidades para hacer frente a las nuevas olas de la pandemia”.

### El paciente como actor implicado

La situación sanitaria actual también ha dejado claro que hay que involucrar a los pacientes en la autogestión de su salud. En línea con esto, los datos demuestran que aquellos pacientes que estuvieron “activados” (empoderados) a través de la educación virtual, adquirieron un mayor compromiso con el tratamiento, tuvieron un 12,5% menos ingresos hospitalarios y un 5,3% menos costos médicos generales.

“Es necesario hacer un trabajo muy importante en la alfabetización en salud. El objetivo es que la población en general, antes de llegar a ser pacientes, comprenda la necesidad de implicarse en la gestión de su salud y su bienestar, abandonando así el modelo paternalista basado en ‘entregar’ sus problemas de salud en las manos de los sanitarios y luego desentenderse. Por tanto, el reto





» es conseguir una mayor proactividad de los pacientes y también apoyar a los profesionales para que los 'eduquen', por ejemplo, integrando contenido específico en la historia clínica. Esto supone hacer un esfuerzo por parte de los profesionales y del sistema para hacer que esa información sea accesible y comprensible para el paciente. Lo importante es transmitir la evidencia de forma que no solo sea fácil de traducir para el paciente sino que, además, estimule la conversación con el médico", explica Laís Junqueira.

### Punto de inflexión y lecciones aprendidas

"Todavía hay mucho que mejorar, pero el hecho de comprender que se

necesita más que simplemente implantar procesos ha sido un gran paso hacia la construcción y el mantenimiento de los sistemas seguros. Está claro que el conocimiento y la tecnología son aliados primordiales para tomar decisiones seguras, y garantizar procesos seguros, la calidad del cuidado y la seguridad del paciente", dice Junqueira, quien resume las pautas a seguir para lograr que esa velocidad a la que se ha producido la transformación digital se traduzca en una mejor atención al paciente: "El primer paso es tener claro que la tecnología necesita 'conversar' con la calidad y la seguridad: lo que vemos en muchos hospitales de todo el mundo es que el departamento de

calidad y seguridad está completamente diferenciado del departamento de tecnología. La pandemia ha cambiado este enfoque, dejando claro que la calidad es una cuestión que no es exclusiva de un servicio o departamento específico, sino que se trata de un trabajo de todos los actores involucrados en un mismo sistema y que requiere un esfuerzo común para conseguir ir hacia adelante".

En relación con esto, Laís Junqueira comenta que el conocimiento impulsado por la tecnología es uno de los principales elementos diferenciadores entre un crecimiento lineal y uno exponencial de la calidad asistencial: "En este sentido nos encontramos ahora en un momento o punto de inflexión en el que la optimización de la calidad y la seguridad de los cuidados puede permitirnos salir de una tendencia lineal y dar un salto exponencial. Es una oportunidad que hay que aprovechar porque, además, existe la suficiente motivación y sensibilización por parte de todos los profesionales implicados respecto de la necesidad de hacer esfuerzos para la mejora de la calidad".

Para la experta, otra de las "lecciones" dejadas por la gestión de la pandemia es la necesidad de invertir en calidad: "Resulta más caro no tener calidad y así lo han demostrado muchos estudios. Es necesario entender que esta inversión no solo salva vidas sino

que también genera retorno económico. Siempre hay que mantener la visión del sistema completo y ello implica introducir la innovación como parte de ese sistema. Igualmente, al llevar a cabo cualquier iniciativa de mejora siempre hay que pensar en los sistemas orientados a decisiones y procesos seguros".

En cuanto al papel de las autoridades y la administración en la gestión de crisis sanitarias como la actual, Junqueira señala la necesidad de que tengan en consideración las evidencias científicas y que hagan esfuerzos para que la población comprenda más y mejor lo que supone esa evidencia. "Y, también, que apoyen a los profesionales de la salud para que estos lleven a cabo de forma óptima aquello para lo que estudiaron: salvar vidas".

Finalmente, y a modo de resumen, la Quality Patient Safety and Innovation Manager de Elsevier insiste en el mensaje de que "si trabajas en el sector salud debes pensar siempre en calidad, en cómo mejorarla, y para esto es necesario crear sistemas seguros que impliquen procesos y decisiones seguras, y en este marco, la tecnología es clave para compartir el conocimiento de forma que sea 'ejecutable', 'procesable'. Todos estos elementos trabajan juntos para que podamos prestar una atención más segura a los pacientes". ■