



Paciente participativo, hospital seguro:

EL NUEVO ROSTRO DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD

por Mario Carrera Ortega y Ana Michelle Méndez Méndez

¿Alguna vez te has sentido ignorado o confundido en una consulta médica?

No estás solo. Durante años, el modelo médico relegó al paciente a un papel pasivo, pero hoy esa lógica está cambiando: una atención de calidad, humana y segura necesita tu participación.

Cada vez más expertos, instituciones y organismos de salud afirman que los pacientes tienen un papel esencial en la mejora de la atención hospitalaria. No solo como receptores, sino como actores activos en su propio cuidado. Esta no es solo una invitación simbólica: está respaldada por evidencia científica y experiencias reales. Participar no significa tener conocimientos sobre medicina, sino asumir un rol activo en las decisiones y acciones afectan tu salud. Porque tú no eres un espectador: eres parte del equipo (Palacio Lapuente & Silvestre Cabeza, 2006).

La calidad hospitalaria también es tuya

Calidad no es solo tecnología o limpieza, también incluye trato digno, información clara, seguridad del paciente y tu derecho a participar en decisiones y la prevención de errores. (Añel Rodríguez et al., 2021).



En palabras sencillas: calidad no es solo lo que el hospital hace por ti, sino la manera en cómo lo hace contigo y para ti.

Desde hace más de dos décadas, múltiples estudios han mostrado que los pacientes que participan en su atención tienen mejores resultados, se sienten más satisfechos, detectan fallos a tiempo y ayudan a prevenir riesgos. No es casualidad que, en países como Reino Unido, Canadá o España, los planes de mejora hospitalaria incluyan campañas para formar e informar a los pacientes sobre cómo participar activamente.

Uno de los documentos que más ha influido en este cambio de paradigma es la Declaración de Londres (2010) del programa Patients for Patient Safety,

respaldado por la Organización Mundial de la Salud (WHO, 2010). En ésta, pacientes de todo el mundo expresaron con fuerza:

“Hay un derecho a una atención segura, y queremos ser parte de la solución. Nos comprometemos a participar, a dialogar y a trabajar junto a los profesionales para que nadie más sufra por errores evitables”.

(WHO, 2010, p. 2).

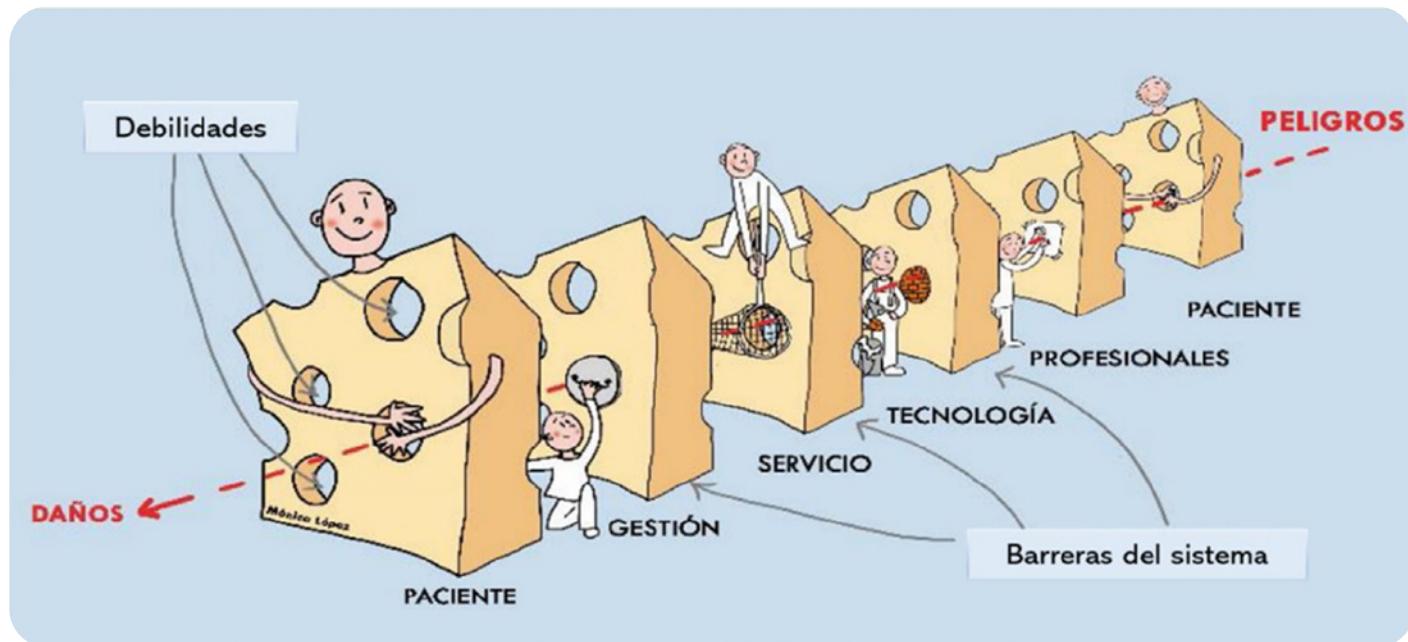


Figura 1. El paciente como barrera de seguridad durante todo el proceso asistencial.

Nota. De Atención Primaria por Añel Rodríguez et al., 2021. Imagen disponible bajo licencia [CC BY-NC 4.0]. <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

La participación como estrategia de seguridad

La seguridad del paciente es un pilar esencial de la calidad. Se trata de evitar errores, daños y complicaciones prevenibles durante la atención médica. Y aunque los profesionales tienen la responsabilidad principal, tú también puedes ayudar. De hecho, tú estás presente en todas las etapas del proceso asistencial: desde el ingreso hasta el alta. Eso te da una perspectiva única.

Como podemos observar en la Figura 1, y según el artículo “Participación del paciente como estrategia de mejora de calidad”, de Palacio Lapuente y Silvestre Cabeza (2009), la participación activa del paciente puede actuar como una barrera de seguridad, es decir, como un freno natural frente a errores potenciales. Los autores destacan que cada vez más administraciones sanitarias promueven esta participación porque han comprobado su eficacia.

Esto debido a que, en la atención médica, los riesgos son reales y diversos: errores de medicación, infecciones asociadas a la atención médica, cirugías

en el sitio equivocado o demoras en diagnósticos; por tanto, tu participación como paciente puede ser decisiva para prevenirlos.

En este sentido, pequeñas acciones tuyas pueden marcar una gran diferencia:

- Si confirmas tu identidad correctamente antes de un procedimiento, puedes evitar que te apliquen o realicen algo que no es para ti.
- Si preguntas sobre los medicamentos que te están aplicando y verificas la etiqueta de éstos previo a que te los ministren, puedes detectar un error de dosis.
- Si comentas tus alergias o antecedentes, puedes prevenir reacciones adversas a medicamentos o a otros insumos para la salud.

- Si pláticas con tu cirujano previo al procedimiento que te va a realizar, en donde verifiques con él: el sitio anatómico a intervenir, la cirugía o procedimiento a realizar, así como los riesgos y beneficios del proceso, puedes prevenir una cirugía incorrecta.

Estos son gestos simples, pero con gran impacto que fortalecen una cultura de seguridad compartida entre profesionales de salud y paciente. No se trata de desconfiar, sino de colaborar. No es asumir la responsabilidad del personal de salud, sino ejercer tu derecho a estar informado y a protegerte.



Lo que nos frena a participar

A pesar de las campañas y los avances, muchos pacientes siguen sintiéndose inseguros al hablar o preguntar. Añel Rodríguez et al. (2021) identifican varios factores que dificultan la participación efectiva:

- Temor a incomodar al personal de salud.
- Falta de información clara y accesible.
- Sensación de que “no soy experto” y por tanto, “mejor no opinar”.
- Momentos de vulnerabilidad emocional, como una mala noticia o un diagnóstico difícil.

Para entender cómo fomentar la participación, se propone el modelo CLEAR (Figura 2), que nos recuerda que participar no siempre depende solo del paciente, sino también del entorno:

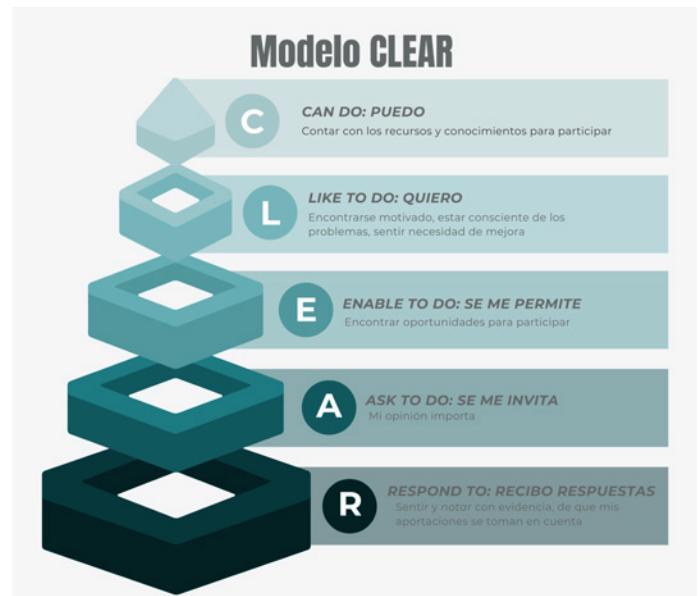


Figura 2. Representación del Modelo CLEAR.

Nota. Elaboración propia a partir de Atención Primaria por Añel Rodríguez et al., 2021.

- **Can do (puedo):** tener conocimientos y recursos.
- **Like to do (quiero):** estar motivado.
- **Enable to do (se me permite):** tener oportunidades reales.
- **Ask to do (se me invita):** que alguien me diga “tu opinión importa”.

- Respond to (recibo respuesta): sentir que mis aportaciones son tomadas en cuenta.

Este modelo muestra que la participación no nace sola: se cultiva. Necesita de un entorno que la favorezca y de profesionales que la impulsen.

El fomento de la participación no solo mejora resultados clínicos, también fortalece la ética del cuidado. Reconocer la voz del paciente implica reconocer su dignidad, autonomía y experiencia. La corresponsabilidad entre pacientes y personal de salud crea un espacio de confianza donde ambos aprenden: el paciente se empodera y el profesional de salud enriquece su práctica con una comprensión más humana del proceso asistencial.

Cómo participar: pasos sencillos

Aquí te compartimos algunas formas prácticas de involucrarte, tanto en hospitales como en centros de salud:

- Antes de una consulta, anota tus preguntas. No confíes en la memoria, y no temas leer tu lista.
- Pide siempre que te expliquen los procedimientos o tratamientos. No es molestia, es tu derecho.
- Confirma tu identidad antes de cualquier procedimiento: nombre, fecha de nacimiento, alergias.
- Pregunta por tus medicamentos: nombre, dosis, horario.
- Si algo no te parece correcto, dilo. Mejor prevenir que lamentar.
- Lleva a alguien de confianza si te sientes nervioso o no entiendes del todo.

Y si eres familiar o cuidador, también puedes participar. A veces, el paciente no tiene fuerzas o está emocionalmente afectado. En esos momentos, tú puedes ser su voz, su puente y su apoyo. (Añel Rodríguez et al., 2021).

Una cultura de respeto y corresponsabilidad

Participar no es desconfiar, es colaborar. La comunicación salva vidas. Escucharte a ti, como paciente, mejora el trabajo clínico y ayuda a prevenir errores que, en muchos casos, ocurren más por fallas en la comunicación que por falta de conocimientos.

Por eso, las estrategias modernas de calidad hospitalaria insisten en que la participación del paciente no es un extra: es parte esencial de una buena atención (Palacio Lapuente & Silvestre Cabeza, 2009).

Además, la participación activa tiene un valor ético y social ineludible: cuando pacientes y profesionales se asumen corresponsables, se construyen relaciones más justas, transparentes y empáticas. Este compromiso compartido no solo previene errores, sino que promueve una cultura de aprendizaje continuo, donde la experiencia de cada persona cuenta y contribuye al bienestar colectivo.

Conclusión: La salud se construye contigo

Tu participación como paciente en el cuidado de tu salud no solo es una buena práctica, es un derecho y un deber dentro del modelo de atención centrado en la persona. Ejercerlo fortalece tu autonomía, mejora la calidad del sistema de salud y fomenta la prevención de riesgos.

La mejor medicina se construye en equipo. Tú no eres un espectador, eres parte esencial del cuidado y la calidad asistencial. Así que la próxima vez que vayas a consulta o tengas que ingresar al hospital, recuerda que tus preguntas y decisiones pueden marcar la diferencia, porque la salud no es solo ciencia, también es escucha, empatía y humanidad, y en ese terreno... tú tienes mucho que aportar.



Referencias

- Añel Rodríguez, R. M., Aibar Remón, C., & Martín Rodríguez, M. D. (2021). La participación del paciente en su seguridad. *Atención Primaria*, 53(6), 102080. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2021.102215>
- Palacio Lapuente, F., & Silvestre Bustos, C. (2006). Participación del paciente como estrategia de mejora de calidad. *Atención Primaria*, 38(8), 461–464. <https://doi.org/10.1157/13094805>
- Rocco, C., & Garrido, A. (2017). Seguridad del paciente y cultura de seguridad. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 28(5), 785–795. <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2017.08.006>
- World Health Organization. (2010). *The London Declaration: Patients for Patient Safety*. WHO. <https://www.who.int/publications/m/item/patients-for-patient-safety-london-declaration>



M.A.I.S. Q.F.B. Mario Carrera Ortega
Universidad de la Salud del Estado de Puebla (USEP)

Químico Farmacobiólogo, Maestro en Administración de Instituciones de Salud y Maestrante en Innovación Educativa con diplomados en Educación en ciencias Químico-Biológicas y en Mejora de la Calidad en las Organizaciones de Salud; Docente en la Universidad de la Salud del Estado de Puebla (USEP) y Universitario Cristóbal Colón, con experiencia laboral, ponencias nacionales e internacionales y líneas de investigación en Administración, Calidad y Legislación hospitalaria.

✉ mario.carrera@usalud.edu.mx ☎ 2225 05 43 68



M.I.P. Ana Michelle Méndez Méndez
Universidad de la Salud (USEP)

Médica Interno de Pregrado, egresada de la Universidad de la Salud del Estado de Puebla, Miembro de la Asociación Internacional de Sociedades de Estudiantes de Cirugía, con capacitación y formación en diversos temas del área médica.