

Manual de Buenas Prácticas

**PARA MÉDICOS Y
PROFESIONALES QUE
INTERVIENEN EN EL
TRATAMIENTO DE PACIENTES QUE
VIVEN CON OBESIDAD**



Como comité de ética, y teniendo como principal guía los 4 principios éticos en la medicina: autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia, desarrollamos este manual como un instrumento que se utilice activamente.

El respeto de las normas éticas que rigen la profesión médica

constituye un elemento esencial del ejercicio profesional. La vulneración de estas normas no sólo afecta a quienes son víctimas de las actuaciones antiéticas, sino que daña profundamente nuestra sociedad científica en su conjunto, pues estas conductas tienden a erosionar la confianza pública.

Comité de Ética





Equipo Editorial

Presidente Dr. Cristián Ovalle L.
Directores:

- Dr. Domingo Todorovic
- Nutricionista Alejandra Reyes
- Psicóloga Vivien Lyng
- Dr. Gonzalo Caris

Revisores

- William Awad F. (past president)
- Directorio 2021-2023 (presidencia Dr. Francisco Pacheco)
- Directorio 2023-2025 (presidencia Dr. Rodrigo Muñoz)

Comité de Ética



Tabla de contenido

Deberes de los profesionales	07
Capítulo 1: Conocimiento, habilidades y desempeño	09
Desarrolle y mantenga su desempeño profesional	09
Aplique el conocimiento y la experiencia a la práctica	10
Registre su trabajo de forma clara, precisa y legible	15
Capítulo 2: Seguridad y calidad	17
Velar por la seguridad del paciente	17
Midiendo la calidad y los resultados	17
Actúe frente a los riesgos de seguridad	18
Proteja a los pacientes y colegas de riesgos causados por su salud	18

Tabla de contenido

Capítulo 3: Comunicación, colaboración y trabajo en equipo	20
Comuníquese efectivamente	20
Trabaje colaborativamente con sus colegas para mantener y mejorar el cuidado de los pacientes	21
Enseñanza, entrenamiento, apoyo y evaluación	22
Continuidad y coordinación del cuidado	24
Establezca y mantenga la colaboración con los pacientes	25
Consentimiento	25
Revisiones preoperatorias	27
Retroalimentación del paciente	28
Respuesta al daño y deber de sinceridad	28

Tabla de contenido

Capítulo 4: Mantención de la confianza	29
Muestre respeto por los pacientes	29
Trate a los pacientes, colegas y equipo con equidad y sin discriminación	29
Actúe con honestidad e integridad	30
Probidad	31



Tabla de contenido

Capítulo 5: De la promoción y marketing de la práctica profesional	33
--	----

Ética del Equipo de Cirugía Bariátrica y tratamiento del paciente que vive con obesidad en Redes Sociales (RR.SS.)	33
--	----

Respetar la confidencialidad y el secreto médico.	33
---	----

Mantener una imagen profesional virtual, adecuada	33
---	----

Cuidar la actitud e imagen del profesional de la salud	34
--	----

Mantener una actitud responsable sobre la información difundida	34
---	----

Las relaciones entre compañeros en las Redes Sociales	35
---	----

Realizar un buen uso de la publicidad y branding	35
--	----

Consideraciones especiales	36
----------------------------	----



Deberes de un cirujano, médico y profesional de la salud relacionado con el tratamiento de la Obesidad

Los pacientes deben poder confiar a los doctores y demás profesionales sus vidas y salud. Para justificar tal confianza usted debe mostrar respeto por la vida humana y asegurarse que su práctica se ajuste a los estándares que se esperan de usted en los cuatro dominios.

1. Conocimiento, habilidades y desempeño

- Haga del cuidado de su paciente su primera preocupación.
- Ofrezca una buena norma de práctica y cuidado.
- Mantenga su conocimiento y habilidades profesionales actualizadas
- Reconozca y trabaje dentro de los límites de su competencia.

2. Seguridad y calidad

- Tome acción rápida si piensa que la seguridad del paciente, dignidad o comodidad están siendo puestas en peligro.
- Proteja y promueva la salud de sus pacientes y del público.

3. Comunicación, colaboración y trabajo en equipo

- Trate a los pacientes como individuos y respete su dignidad.
- Trate a los pacientes de forma educada y considerada.
- Respete los derechos del paciente a la confidencialidad.
- Trabaje en colaboración con los pacientes.
- Escuche y responda a sus inquietudes y preferencias.
- Dele a los pacientes el derecho a llegar a decisiones sobre su tratamiento y cuidado con usted.
- Apoye a los pacientes en su propio cuidado para mejorar y preservar su salud.
- Trabaje con los colegas en formas que sirvan para el mejor interés de los pacientes.

4. Mantenga la confianza

- Sea honesto y abierto y actúe con integridad.
- Nunca discrimine de forma arbitraria a sus pacientes o colegas.
- Nunca abuse de la confianza de sus pacientes o de la confianza pública en la profesión.

5. Promoción y Marketing

Usted es responsable de su práctica profesional y debe siempre estar preparado para justificar sus decisiones y acciones.



Nota sobre terminología

En el presente Manual de Buenas Prácticas, las expresiones 'usted debe' y 'usted debería' se usan de las siguientes formas:

- 'Usted debe' se usa para un deber o principio fundamental.
- 'Usted debería' se usa cuando el Colegio de Médicos, Psicólogos, Kinesiólogos, Nutricionistas y demás organismos gremiales, están proporcionando una explicación sobre cómo usted logrará cumplir tal deber fundamental.
- 'Usted debería' también se usa cuando el deber o principio no aplican en todas las situaciones o circunstancias, o donde haya factores fuera de su control que afectan si usted puede seguir la guía o no.
- 'Asegúrese' se usa cuando los cirujanos, médicos y profesionales multidisciplinarios, médicos o profesional multidisciplinario deben hacer lo que razonable está dentro de su control para asegurarse de que tal evento suceda.
- Establecimiento = se refiere a Hospital o Clínica



CAPÍTULO 1: Conocimientos, habilidades y desempeño

1.1 Desarrolle y mantenga su desempeño profesional

Los cirujanos, médicos y profesionales multidisciplinarios son responsables de mantenerse actualizados y de poseer competencias en todas las áreas de su práctica. Para alcanzar los estándares de Buena Práctica Médica, usted debería:

- Demostrar y poseer competencia en su área de práctica clínica y alcance total de su trabajo profesional, incluyendo cuando sea relevante, administración, enseñanza e investigación.
- Mantenerse actualizado con los lineamientos clínicos actuales en su campo de práctica y estar completamente ceñido a la guía ética y legislativa en relación con su práctica.
- Asegurarse de que sus habilidades y conocimientos estén al día asumiendo desarrollo profesional continuo (DPC) y actividades educativas en todos los aspectos de su trabajo. Estas actividades deben ser relevantes para su práctica y apoyar sus actuales capacidades, conocimiento y desarrollo profesional.
- Cuando sea relevante promover el adecuado aprendizaje de nuevos procedimientos al resto del equipo.
- Dedicar tiempo pertinente para actividades que son esenciales para mantener la calidad del servicio a largo plazo tales como DPC, educación, clases formales, revisión, investigación, administración clínica y servicio de desarrollo. Los colegios y las asociaciones de especialistas recomiendan asistir al menos al Congreso Anual de la Sociedad y a jornadas que sumen 50 horas al año.
- Si su plan de trabajo no le permite mantenerse actualizado, debiera proponerlo a su jefatura inmediata o al director médico.
- Mantener el registro de sus pacientes actualizado.
- Participar en procesos de aseguramiento y mejora de la calidad de su institución participando de reuniones técnicas y de morbi-mortalidad.
- Participar en revisiones de desempeño y en los procesos locales de evaluación, tomando tiempo para reflexionar críticamente sobre toda su práctica (incluyendo roles no clínicos y la práctica privada) Usted debería sostener una conversación constructiva con su evaluador.



1.2 Aplique el conocimiento y la experiencia a la práctica

1.2.1 Estándares de calidad de la práctica clínica

Para alcanzar los estándares que se presentan en **Buena Práctica Médica** los cirujanos, médicos y profesionales multidisciplinarios deben entregar cuidado de calidad al aplicar sus habilidades clínicas, conocimientos y experiencia a la práctica. Para ello, usted debería:

- Asegurarse de que los pacientes sean tratados en función a prioridades y necesidades clínicas.
- El cirujano deberá asumir la responsabilidad total por el control del paciente, liderando el equipo para dar el mejor cuidado. La responsabilidad debería englobar la optimización previa a la operación y la recuperación post operatoria.
- En conjunto con otros profesionales del equipo multidisciplinario, deberá elaborar y discutir junto al paciente el diagnóstico y plan de tratamiento basado en la evidencia clínica y los hallazgos de su investigación. Los riesgos y beneficios de la intervención quirúrgica y el uso de tratamientos alternativos deberán ser cuidadosamente examinados. Asegúrese que se realicen las reuniones del equipo multidisciplinario tanto en el pre como en el post operatorio.
- Cuando ofrezca tratamientos alternativos a aquellos pacientes que no presentan condiciones, derive a su paciente y no realice procedimientos que no sean de su competencia.
- Llevar a cabo los procedimientos quirúrgicos, consultas médicas o profesionales de forma puntual, segura y competente asegurándose de seguir las directrices clínicas actuales de su campo.
- Use las habilidades y conocimientos de otros médicos. Cuando la complejidad del procedimiento sea un problema, usted debería considerar el tomar decisiones compartidas y realizar la operación con otro profesional experto en la especialidad. Cuando sea apropiado, usted debería enviar al paciente donde otro profesional o unidad donde los recursos necesarios así como habilidades estén disponibles.
- El cirujano deberá velar porque los pacientes reciban cuidados en un ambiente propicio donde los recursos sean suficientes, las instalaciones, equipos y equipamiento sean los indicados y estén disponibles para una cirugía segura y cualquier otra necesidad especial que el paciente pueda requerir de forma



urgente. Si tales recursos no están disponibles, usted debería considerar posponer los procedimientos previstos o recurrir a otro establecimiento.

- Hacer uso eficiente de los recursos disponibles. Cualquier petición a la administración del establecimiento para la asignación de recursos para el cuidado del paciente debería ser razonable, realista y proporcional a las necesidades del paciente.
- Asegurarse de que los pacientes reciban un cuidado post operatorio satisfactorio y que la información relevante se encuentre oportunamente registrada y compartida con los equipos pertinentes.
- Velar por el correcto control post operatorio de parte del cirujano tratante o a quien designe. Escribiendo en forma clara las indicaciones, evolución y documentación de alta, donde se explicita la forma de contacto ante una eventualidad.
- La recuperación es un proceso evolutivo, por lo tanto hay que velar porque la organización asegure la supervisión y comunicación de los cambios que puedan determinar nuevas necesidades y/o cuidados adicionales.
- Asegúrese que los servicios de apoyo estén disponibles siete días a la semana y las 24 horas el día para que los próximos pasos en la atención del paciente puedan darse, según se determine en las exámenes encabezados por el especialista. Si el cuidado efectivo pudiese estar comprometido por la falta de servicios de apoyo, esta carencia debería ser registrada y comunicada al director médico.
- Asegurarse que, cuando el paciente es dado de alta del establecimiento, se comparta la información pertinente con él y con aquellas personas que lo cuidan, y la totalidad del equipo de cuidado.
- Proveer tiempo suficiente para los pacientes y sus cuidadores previo a la cirugía para discutir los procedimientos propuestos e implicancias, riesgos y beneficios y permitir al paciente tomar una decisión completamente informada antes de firmar un formulario de consentimiento como se describe en el # "Documento de Consentimiento"



1.2.2 Paciente post-bariátrico en servicio de urgencia

Al efectuar labores de emergencia, usted debería:

- Conocer los protocolos de llamado de especialistas que puedan apoyar el tratamiento de este tipo de pacientes, incluyendo estrategias de calificación de riesgo.
- Aceptar la responsabilidad de la evaluación y cuidado continuo de cada paciente de emergencia que se admite bajo su nombre a menos que, o hasta que sean transferidos formalmente al cuidado de otro profesional.
- Usted deberá asegurar un canal de comunicación efectivo con sus pacientes, durante al menos los 7 días posteriores a una cirugía.
- Asegurarse que es capaz de responder con rapidez a una llamada para atender a un paciente de emergencia o en su defecto alguien con sus capacidades.
- Asegurarse de que haya protocolos escritos para el manejo inicial de pacientes en emergencia y para la subsecuente derivación segura a otro equipo o unidad cuando la complejidad de la condición del paciente está más allá de la experiencia del cirujano de ingreso o más allá de los recursos disponibles para el cuidado propicio del paciente.
- Asegurarse que el riesgo de complicación y mortalidad esté completamente evaluado y entendido, así como efectivamente comunicado al paciente y al equipo de cuidado en extenso antes de delegar a otro profesional. Cando haya alto riesgo de mortalidad y complicaciones, asegúrese que un cirujano especialista esté presente y envuelto de manera cercana con el cuidado del paciente. Todo deberá quedar acreditado en la ficha clínica.
- Delegar la evaluación de emergencia de operaciones quirúrgicas sólo cuando esté seguro de la competencia de aquellos a quienes se les derivará el cuidado operativo del paciente.
- Tomando en consideración los mejores intereses del paciente asegúrese de que, en una emergencia, usted sólo efectuará procedimientos operativos desconocidos si no hay alternativa clínica segura, si no hay un colega más experimentado disponible, o si, después de consultar con unidad de especialidad más cercana, la derivación del paciente significa un riesgo mayor para el paciente.
- Frente a un paciente complicado, este deberá ser la prioridad para todo el equipo.



1.2.3 Investigación científica y clínica básica

La investigación de alta calidad ha sido fundamental en la expansión del rango de procedimientos que pueden efectuarse con seguridad. Ha hecho las operaciones más seguras, menos invasivas y más efectivas. Los cirujanos, médicos y profesionales del equipo multidisciplinario se encuentran en una posición privilegiada para realizar investigación clínica, vital para la innovación quirúrgica y la mejora en los cuidados del paciente. El equipo de salud debe comprometerse con la investigación, la apreciación crítica y la aplicación a su práctica. Si realiza una investigación, usted deberá:

- Presentar protocolos completos de la investigación propuesta y/o detalles de los nuevos procedimientos técnicos diseñados al Comité de Ética de su organización o del Ministerio de Salud (MINSAL) antes de comenzar. Todos los ensayos clínicos deberán ser registrados y todos los resultados de ensayos ser publicados incluyendo resultados negativos o resultados distintos a lo que se esperaba.
- Tratar a los pacientes participantes en la investigación como colaboradores, respetando su dignidad y circunstancias clínicas únicas, así como asegurándose que la investigación compense cualquier riesgo o problema que se pudiera presentar.
- Cumplir las regulaciones de la Declaración de Helsinki de la Asociación Mundial de Médicos 1964/2013 (www.wma.net) sobre los principios éticos para la investigación médica que incluye sujetos humanos.
- Informar a los participantes de la investigación sobre los objetivos, intenciones, valores, relevancia, métodos, riesgos y molestias de la investigación planteada. Así como también, respetará y protegerá su confidencialidad.
- Aceptar que un paciente pudiera rehusarse a participar o retirarse durante el programa, razón por la cual su tratamiento no debería ser afectado de forma adversa.
- No publicar hallazgos de investigación en medios no científicos antes de informarlos a publicaciones calificadas. Asegurarse de que cualquier información en relación al proyecto de investigación que pudiera publicarse en internet u otros sitios siga los principios éticos; por lo tanto, no participar ni aceptar prácticas promocionales.



- Declarar cualquier afiliación personal u otros intereses comerciales o financieros relacionados con su investigación y sus fondos. Esto incluye, compañías de asistencia sanitaria, compañías farmacéuticas o fabricantes de instrumental.
- Informar cualquier fraude que se detecte o se sospeche al comité local de investigación y/o comité de ética.
- Para investigación quirúrgica que se realice con animales, debe cumplir con las regulaciones del Decreto Ley 20380 sobre protección animal.

1.2.4 Introducción de nuevas técnicas

La evaluación y discusión para la introducción de nuevas intervenciones clínicas y técnicas quirúrgicas (incluyendo instrumental) que se desvían de manera significativa de la práctica establecida, no son parte de las funciones del comité de ética de esta Sociedad y deben estar sustentadas por procesos rigurosos y regidos clínicamente, teniendo los intereses del paciente como la consideración fundamental. Si usted está introduciendo nuevas técnicas clínicas, quirúrgicas y tecnológicas usted debería:

- Discutir la técnica con colegas que tienen experiencia relevante en la especialidad.
- Seguir protocolos locales con respecto a la obtención de la aprobación por el comité de ética tanto de investigación como de ética médica. Estos deberían incluir la disposición de evidencia que la nueva técnica es segura y que todos los profesionales clínicos que la repliquen realizarán entrenamiento relevante, supervisiones y evaluaciones.
- Informar al Comité de Ética de su institución de la implementación de nuevas técnicas.
- Contactar el Programa de Procedimientos de Intervención del Instituto Nacional para la Excelencia del Cuidado y la Salud (NICE) para conocer el estado del procedimiento y/o registrarlo, así como enlazarlo con la asociación de especialistas que corresponda.
- Obtener entrenamiento apropiado en la nueva técnica, participar en actividades educativas regulares que mantengan y desarrollen tanto la competencia como el desempeño y facilitar el entrenamiento de otros cirujanos, médicos y profesionales multidisciplinarios.
- Asegurarse que cualquier nuevo dispositivo y/o instrumental cumpla con los estándares internacionales y que esté certificado por el organismo competente.



- Antes de firmar el consentimiento informado, debe asegurarse que los pacientes y sus cuidadores saben que es una técnica nueva y que conocen las alternativas existentes.
- Ser abierto y transparente sobre las fuentes de financiamiento para el desarrollo de cualquier nueva técnica.
- Contribuir a la evaluación del nuevo procedimiento verificando los resultados y repasando progresos con grupos de pares.

1.3 Registre su trabajo de forma clara, precisa y legible

Los cirujanos, médicos y profesionales del equipo multidisciplinario deben asegurarse de que se mantengan registros exactos, claros, completos, legibles y actualizados que contengan todas las interacciones con los pacientes y todos los detalles para su identificación. Para alcanzar los estándares de Buena Práctica Médica usted debería:

- Estar completamente versado en el uso de sistemas electrónicos de registro de salud que se empleen en su organización, registrar la información clínica de una forma que se pueda compartir con colegas y con el equipo multidisciplinario.
- Asegurarse que cuando miembros del equipo quirúrgico registren datos en la ficha clínica, estos sean firmados de manera legible y contengan fecha y hora exacta.
- Asegurarse que un miembro del equipo quirúrgico registre eventos importantes y mantenga una comunicación fluida con el paciente y/o personas de su entorno (por ejemplo, pronóstico o potenciales complicaciones). Cualquier cambio en el plan de tratamiento debe ser registrado.
- El adecuado registro clínico debe incluir:
 - a) Fecha y hora
 - b) Nombres de los cirujanos y sus ayudantes
 - c) Nombre del anestesiólogo
 - d) Procedimiento operativo efectuado
 - e) Diagnóstico pre-operatorio
 - f) Hallazgos intra-operatorios
 - g) Cualquier problema/complicación
 - h) Cualquier procedimiento extra llevado a cabo y la razón por la cual se hizo
 - i) Detalles del tejido removido, añadido o alterado.
 - j) Identificación de prótesis usadas, incluyendo los números de serie de prótesis y otros materiales implantados
 - k) Detalles de las técnicas de cierre



- l) Pérdidas estimadas intra-operatorias
 - m) Profilaxis antibiótica intra-operatoria
 - n) Profilaxis antitrombótica
 - o) Indicaciones post-operatorias, analgesia, antieméticos, prokinéticos
 - p) Firma
- Asegurarse que las notas de seguimiento están lo suficientemente detalladas y que los resúmenes de alta están completos para permitir a otro doctor evaluar el cuidado del paciente en cualquier momento.
 - Asegurarse de estar familiarizado y en total cumplimiento con las directrices Ley 19628 sobre protección de datos personales, sobre el uso y almacenamiento de toda la información de identificación del paciente.



Capítulo 2: Seguridad y calidad

2.1 Contribuya y cumpla con los sistemas para proteger a los pacientes

Los cirujanos, médicos y profesionales del equipo multidisciplinario tienen el deber de contribuir a cumplir con los sistemas y procesos con el fin de reducir el daño a los pacientes. El uso de registros debería ser una parte regular de la práctica clínica. Para alcanzar los estándares de Buenas Prácticas, usted debería:

2.1.1 Velar por la seguridad del paciente, teniendo en cuenta:

- El manejo del paciente con obesidad debe ser interdisciplinario.
- Estar alineado con las guías prácticas clínicas del Ministerio de Salud y las de cada centro. Es deseable que incluya las siguientes tareas generales:
- **Reunión de equipo:** Todos los miembros del equipo multidisciplinario deberían asistir a la reunión.
- **Pausa de seguridad pre y post operatoria** controlada por la enfermera de pabellón.
- **Informe:** cuando sea posible, todos los miembros del equipo quirúrgico deberían participar en una discusión al final para la revisión del proceso y de los puntos críticos para identificar áreas de mejora.

2.1.2 Midiendo la calidad y los resultados

- Usted deberá contribuir como parte central de sus deberes clínicos al resguardo de la calidad de gestión y entrega de información efectiva a los departamentos correspondientes de cada institución.
- Como sugerencia de este manual todo profesional deberá:
 - a) Mantener registro actualizado de los procedimientos relacionados con el tratamiento de la obesidad, incluyendo resultados y complicaciones, y teniendo en cuenta la confidencialidad del paciente al cumplir con el Decreto de Protección de Datos N° 19.628 de agosto de 1999.
 - b) Facilitar todos los registros resguardando la confidencialidad del paciente cuando sean solicitados por procedimientos de auditoría, registros nacionales, estadísticas y estudios relacionados.
 - c) Se deberá emprender una rápida acción para analizar y aplicar las mejoras respectivas para salvaguardar la seguridad del paciente cuando los resultados



escapen de los límites aceptados. Paralelamente se interaccionará con evaluadores y pares para identificar la naturaleza y bases del problema y cooperar de forma relevante en las investigaciones y auditorías. Usted deberá seguir las políticas provistas por el auditor para el manejo de casos atípicos.

- d) Participar de forma regular en reuniones de auditoría sobre morbilidad y mortalidad.
- e) Hacer uso total de los sistemas electrónicos para comunicar incidentes y eventos adversos.

2.2 Actúe frente a los riesgos de seguridad

El deber de todo cirujano y cualquier profesional integrante del equipo de salud, prescindiendo de su antigüedad o cargo, es cuidar la seguridad del paciente sobre cualquier otra consideración y “elevar la voz” a través de los canales apropiados cuando surgen problemas.

Según lo anterior, las Buenas Prácticas en Salud consideran:

- a) Reconocer que la responsabilidad primaria en relación al paciente y su seguridad es del profesional de salud y de cualquier integrante del equipo multidisciplinario.
- b) Actuar con prontitud para rectificar o notificar cualquier incidente o accidente que pudiera comprometer la seguridad del paciente, incluyendo instalaciones, equipamiento y servicios de apoyo.
- c) No deberá asumir que alguien más se hará cargo de un paciente. Si usted tiene preocupaciones por la seguridad del paciente, es su responsabilidad establecer si el evento ha sido notificado o si se encuentra en curso la solución.
- d) Como recurso final, si ni los procesos locales ni los regulatorios han abordado de forma apropiado el problema; usted debería buscar asesoría antes de hacer pública su preocupación, al Comité de Ética de la Sociedad Chilena de Cirugía Bariátrica y Metabólica, de acuerdo al procedimiento indicado para ello.
- e) Para realizar su notificación utilice canales escritos, comprobables y dispuestos por las organizaciones e instituciones.
- f) Será su responsabilidad comunicar al director médico cualquier anomalía o comportamiento inadecuado de alguno de los profesionales de salud, que pongan en riesgo la seguridad del paciente. No deberá mezclar una preocupación legítima sobre la seguridad del paciente con una queja personal.

2.3 Proteja a los pacientes y colegas de riesgos causados por su salud

- a) Los cirujanos, médicos y profesionales del equipo multidisciplinario tienen el deber de mantener el cuidado seguro en toda ocasión y no trabajar si cualquier estado de salud pudiese afectar y/o arriesgar la seguridad del paciente.
- b) No trabajar cuando su salud se vea afectada de forma adversa por fatiga, enfermedad, alcohol y/o sustancias.



- c) Reconocer cuando su estado de salud pudiera afectar el juicio o poner en riesgo la seguridad del paciente y traspasar de forma oportuna la responsabilidad clínica.
- d) Usted deberá cumplir con las normas establecidas en el documento de Infecciones Asociadas a la Atención en Salud: Comité de Infecciones Asociadas a la Atención de Salud (CPC-IAAS): Las infecciones asociadas a la atención de salud (IAAS) corresponden a todo proceso infeccioso, general o localizado, endógeno o exógeno, que ocurre como consecuencia de la atención de salud y que no estaba presente ni incubándose al momento de hospitalizarse un paciente o concurrir a una atención clínica.

Incluye, por lo tanto, la atención ambulatoria a las infecciones detectadas después del alta, si es que cumplen las definiciones relacionadas a los periodos de incubación. Sin embargo, hay pacientes que manifiestan infecciones encontrándose hospitalizados por microorganismos que ellos mismos portan. Es necesario entonces que el personal conozca las infecciones, las medidas de prevención y los factores de riesgo tanto de aquellas infecciones con adquisición hospitalaria, como de aquellas con manifestación hospitalaria, pero sin criterios para ser de adquisición nosocomial.

Las IAAS son un problema de salud pública porque aumentan la morbilidad y mortalidad en los establecimientos, además de aumentar los costos de la atención. Una proporción variable de las infecciones pueden ser prevenidas con medidas conocidas. Se estima que afectan a un 5% de los pacientes hospitalizados.

Los principales factores de riesgo de adquirir infecciones son las condiciones propias de los pacientes y sus patologías, las intervenciones y procedimientos asistenciales que conllevan riesgo y algunos aspectos ambientales.

- i. Las condiciones propias de los pacientes son el principal riesgo; sin embargo, son muy poco modificables y, en general, no advertidas a los pacientes.
 - ii. Los aspectos ambientales son muy modificables; sin embargo, su impacto en la transmisión de los agentes se considera el más bajo.
 - iii. Los aspectos más modificables son los asociados a procesos de atención, que es el foco de la mayoría de los programas de prevención y control de infecciones en la actualidad.
 - iv. El desarrollo de políticas institucionales y, dentro de ellas, normas para la prevención y el control de las IAAS tiene una larga historia en nuestro país.
- e) Estar consciente de las regulaciones en salud y seguridad en relación a su práctica y seguir la legislación pertinente y las directrices locales, incluyendo la vacunación local y requisitos de inmunización.



Capítulo 3: Comunicación, colaboración y trabajo en equipo

3.1 Comuníquese efectivamente

La comunicación efectiva y la claridad en el intercambio de información son esenciales para el cuidado de calidad y la seguridad del paciente. Para alcanzar los estándares de Buena Práctica Profesional, usted debería:

3.1.1 Comunicación con los pacientes

Para este punto usted deberá tener en cuenta y cumplir con los cuatro principios fundamentales de Bioética: Justicia, Autonomía, No Maleficencia y Beneficencia

- Comunicarse de forma clara, empática y compasiva con los pacientes y con quienes lo apoyan y en el caso de niños y adolescentes, con sus padres/adultos responsables.
- Reconocer y respetar las múltiples necesidades de los pacientes de información y explicación y entregarles lo que desean o necesitan empleando un lenguaje apropiado y entendible.
- Destinar el tiempo necesario para una explicación detallada del problema clínico y las opciones de tratamiento.
- Escuchar y respetar las visiones y preferencias de los pacientes y de quienes los apoyan y responder a sus preocupaciones; sin intentar influenciar su decisión motivado por la práctica personal o competencias.
- Animar a los pacientes a discutir el tratamiento propuesto con quienes los apoyan.
- Informar claramente al paciente y a las personas que los apoyan del progreso durante el tratamiento.
- Explicar cualquier complicación del tratamiento mientras ocurre y también las posibles soluciones.
- Garantizar la entrega del mensaje común del equipo multidisciplinario al paciente, sus familiares o personas que los apoyan; omitiendo opiniones personales o particulares.

3.1.2 Comunicación con los colegas

- Escuchar y respetar las visiones de los miembros del equipo multidisciplinario involucrados en el cuidado del paciente y responder las preocupaciones que pudieran tener. Comunicarse efectivamente con colegas dentro y fuera de su equipo como se describe en la sección 3.2.
- Cuando entregue el cuidado de un paciente del cual usted es responsable, comparta toda la información necesaria sobre las vías de cuidado del paciente con el próximo equipo, como se describe en la sección 3.4.



3.2 Trabaje colaborativamente con sus colegas para mantener y mejorar el cuidado de los pacientes

La disposición de servicios de cirugía de alta calidad exige trabajo en equipo efectivo. La buena práctica se sustenta en el compañerismo, la responsabilidad personal y una cultura de apertura, discusiones de apoyo y responsabilidad de ofrecer cuidado seguro e información oportuna. Los cirujanos, médicos y profesionales del equipo multidisciplinario tienen el deber de promover un ambiente de trabajo positivo así como estrategias efectivas que mejoren el desempeño del grupo y sus resultados hacia los pacientes. Para alcanzar los estándares de Buenas Prácticas Médicas, usted debería:

3.2.1 Conducta individual

- Estar consciente del impacto de su propia conducta en la gente que lo rodea.
- Tener consciencia que su conducta sirve como modelo de rol a profesionales de la salud en formación y como ejemplo frente a otros colegas de su equipo.
- Comunicarse profesional y respetuosamente con colegas y abstenerse de una conducta inapropiada, despectiva o intimidante, lenguaje ofensivo o peyorativo.
- Ser accesible y abordable para sus compañeros de equipo.
- Apoyar a los colegas que tienen problemas de desempeño, conducta o salud.
- Cuestionar la conducta contraproducente de colegas de maneras constructivas, objetivas y proporcionales.
- Fomentar y ser abierto a la retroalimentación de colegas, incluyendo profesionales en formación, y estar dispuesto a reflexionar sobre su propio desempeño y conducta reconociendo cualquier error.
- Desarrollar y mantener relaciones efectivas y respetuosas con la gestión no clínica. Asegurarse de comprender y cumplir sus responsabilidades como empleado además de sus deberes como profesional.
- Asumir la responsabilidad de actuar como supervisor para aquellos colegas con menos experiencia. Usted también debería asumir la responsabilidad de buscar su propio supervisor y mejorar sus propias habilidades en cualquier punto de su carrera y particularmente cuando asuma un rol nuevo.



3.2.2 Trabajo en equipo

- Asistir a reuniones de equipo multidisciplinario y reuniones de morbilidad y mortalidad, y comprometerse en revisiones sistemáticas para auditar los estándares y desempeño del equipo.
- Trabajar de forma efectiva y cordial con colegas en los equipos multidisciplinarios, llegar a las reuniones a la hora, compartir la toma de decisiones, desarrollar protocolos comunes de manejo cuando sea posible y discutir los problemas con los colegas.
- Fomentar la reflexión y aprendizaje de la actividad del equipo multidisciplinario.
- Comprender y respetar los roles y visiones de otros miembros del equipo. Usted debería promover procesos inclusivos y bien estructurados que generen contribuciones de todos los miembros y asegurarse de que las visiones de los miembros nuevos o en formación sean tomadas en cuenta.
- Fomentar una cultura de seguridad cuando en el equipo aparecen dificultades y problemas que pudieran causar daño al paciente, debiendo ser discutidas abiertamente y mitigadas.
- Asegurarse que cada miembro del equipo entiende su propio rol, sus responsabilidades y de los otros miembros del equipo.
- Asegurarse de ser inclusivo con los nuevos miembros del equipo; ayudándolos a familiarizarse con las rutinas, prácticas y normas de la organización.
- Estar consciente de sus roles, funciones, conocimientos técnicos en el manejo de equipos e insumos y responsabilidades dentro del equipo multidisciplinario, asegurando que la responsabilidad compartida o colectiva no interfiera o disminuya su propia responsabilidad profesional.
- Teniendo en cuenta que el cuidado del paciente debe ser la primera preocupación, se deberá responder siempre a los llamados de ayuda de profesionales en formación, colegas y otros miembros del equipo multidisciplinario.

3.3 Enseñanza, entrenamiento, apoyo y evaluación

Los cirujanos, médicos y profesionales del equipo multidisciplinario deberían estar dispuestos, como parte de su quehacer profesional, a involucrarse en el entrenamiento y supervisión de aprendices y otros miembros del equipo, teniendo la responsabilidad de crear un ambiente



de aprendizaje apto para enseñar, entrenar y supervisar. Para alcanzar los estándares de Buenas Prácticas, usted debería:

- Apoyar y fomentar a aquellos que están bajo su supervisión a llevar a cabo actividades de aprendizaje y desarrollo.
- Asegurarse de entregar supervisión pertinente directa o a través de un sistema de registro que garantice la entrega de la información de forma clara, con el objeto de establecer los aspectos de mejora y educación continua.
- Estar atentos que aquellos profesionales bajo su supervisión adquieran el conocimiento, las habilidades y el entrenamiento necesario para llevar a cabo sus roles.

3.3.1 Profesionales en formación

Como parte de sus responsabilidades con los profesionales en formación, usted debería:

-Animar y apoyar.

-Comprometerse activamente en enseñar a los profesionales en formación que participen en el equipo.

-Establecer, definir y comunicar las competencias profesionales que los profesionales en formación deben lograr.

-Consultar a los pacientes si desean participar en el proceso de formación y explicar que la decisión no los perjudicará en su tratamiento.

-Asegurarse que los profesionales en formación sean presentados a los pacientes.

3.3.2 Cirujanos, médicos y profesionales multidisciplinarios en entrenamiento

Los miembros del equipo multidisciplinario deben aceptar toda la responsabilidad por cualquier tarea que se delegue a un profesional en formación u otro. Usted debería:

-Delegar deberes y responsabilidades solo a aquellos profesionales en formación de quienes conoce sus competencias en el área.

-Indicar a los profesionales en formación que cuando se requiera deben buscar consejo y ayuda más especializada.



-El profesional supervisor deberá estar presente en la atención del paciente hasta asegurarse que el profesional en formación tiene las competencias para llevar a cabo el procedimiento sin supervisión.

-Asegurarse que los profesionales en formación tengan una salud compatible con la tarea asignada.

-Asegurarse que la evaluación de profesionales en formación se lleve a cabo continuamente, de forma exhaustiva, honesta, abierta y con cortesía, cuidando que la retroalimentación respecto a progresos no satisfactorios sea constructiva y ofrecida con prontitud.

-No asignar como competente a alguien que no ha alcanzado o mantenido un estándar de práctica satisfactorio.

3.3.3 A todos los miembros de la SCCBM: tanto personal médico y otros profesionales multidisciplinarios

Si usted es miembro de la SCCBM, además de cumplir con los requisitos para todos los cirujanos, médicos y profesionales del equipo multidisciplinario que se presentan en este documento, usted debería:

-Responsabilizarse de su desarrollo profesional continuo, accediendo a actividades de actualización y capacitación personal y colectiva.

-Mantener su registro actualizado en la secretaría de la sociedad con información no solo de contacto y lugar de trabajo, sino reseña con información de especializaciones y experiencia.

3.4 Continuidad y coordinación del cuidado

Para el seguimiento efectivo del cuidado y seguridad del paciente; es deber de cada profesional expresar información clínica de alta calidad y fidedigna; de tal manera de permitir la continuidad de la atención de los pacientes. Para alcanzar los estándares de Buena Práctica Médica, usted debería:

- Asegurarse que el paciente sepa el nombre de la persona responsable de su cuidado. Si se cambia a la persona responsable, esto debería comunicarse prontamente al paciente.
- Cuando sea posible, asegurarse de que exista una línea clara de responsabilidad por el cuidado del paciente en un momento específico.



- Trabajar en conjunto con otros miembros del equipo para preservar la continuidad del cuidado del paciente, sin importar la ubicación de este. Cuando sea posible, hacer uso de las diferentes plataformas de comunicación, para garantizar el acceso al resto del equipo a la información.
- Asegurarse que hay derivación formal y explícita para la evaluación, tratamiento y cuidado continuo del paciente, del cual usted es responsable, a otro colega nombrado para los próximos controles o cuando usted no se encuentre disponible por cualquier razón.
- Cuando un paciente deba ser transferido por motivos médicos o administrativos, a otro centro o institución, asegurarse que los miembros del nuevo equipo tengan acceso a toda la información clínica sobre el paciente. Las notas sobre el paciente deberían ser claras y con suficientes detalles, tomando en cuenta el nivel de conocimiento del próximo equipo tratante. Todas las notas deberían permitir confirmar o aclarar dudas con el jefe del equipo que deriva.
- Continuar participando en el cuidado y decisiones respecto a sus pacientes cuando se encuentren en la unidad de cuidado intensivo o unidad de alta dependencia.

3.5 Establezca y mantenga la colaboración con los pacientes

Los cirujanos, médicos y profesionales del equipo multidisciplinario deben establecer y mantener relaciones efectivas con los pacientes y, cuando sea apropiado, con quienes los apoyan. Antes de operar, los cirujanos, médicos y profesionales multidisciplinarios deberían esforzarse por tener una discusión honesta y sensible con los pacientes sobre sus opciones de tratamiento que conduzcan a un consentimiento informado y deliberado. Deberían reflexionar en la retroalimentación de sus pacientes sobre el cuidado recibido y actuar apropiada y prontamente cuando ha ocurrido algún daño. Además de los estándares de Buena Práctica Médica, usted debería:

3.5.1 Consentimiento

- Reconocer que la búsqueda de un consentimiento de intervención quirúrgica no es meramente la firma de un documento. Es el proceso de entrega de información que facilita la toma de decisiones del paciente de someterse a un tratamiento específico. El consentimiento debería ser una decisión informada y pensada. Exige tiempo, paciencia y claridad de explicación.
- Establecer si un paciente cuenta con alguna persona que lo apoye tan pronto como pueda y regístrelo en sus notas. Si el paciente está de acuerdo, usted debería involucrar a la persona que apoya al paciente en la discusión del consentimiento.



- Establecer que su paciente tiene la capacidad de dar consentimiento como establece la Ley 20584 sobre consentimiento informado. Si su paciente no tiene la capacidad (incluyendo, por ejemplo, cuando se encuentra inconsciente o con ventilación asistida) usted debe actuar resguardando los mejores intereses de su paciente y, cuando sea pertinente, buscar consentimiento del familiar directo o responsable presente, y en su ausencia solicitar asesoría y apoyo del Comité de Ética Asistencial de su organización, para dar consentimiento en representación de su paciente. La Ley 20584 sobre consentimiento informado dispone cómo usted debería evaluar las capacidades y mejores intereses de su paciente.
- En caso de que tenga que actuar en los mejores intereses de su paciente sin consentimiento, cuando sea posible busque que un colega experto le ratifique y discuta sus acciones planeadas con la persona que sirve de apoyo al paciente.
- Para el caso de cirugías en adolescentes usted debería involucrarlos en las discusiones y decisiones en torno a su tratamiento, como recomienda la práctica internacional, con relación a los mayores de 14 años.
- Usted debería evaluar la capacidad de ellos para dar consentimiento caso a caso, dependiendo de su madurez y capacidad de entender los diferentes cursos de acción que implica el tratamiento.
- El consentimiento debe ser responsabilidad de la persona a cargo del tratamiento, y en la necesidad de delegar esta acción, debe ser realizado por una persona que está involucrada activamente en el proceso. La persona que obtiene el consentimiento debería tener conocimiento claro del procedimiento y los potenciales riesgos y complicaciones.
- Obtener el consentimiento del paciente antes de la cirugía y asegurarse que tiene suficiente tiempo e información para tomar una decisión informada. El tiempo específico y la duración de la discusión deberían considerar la complejidad y riesgos del procedimiento propuesto. El consentimiento de un paciente no debería ser obtenido en la sala de anestesia.
- En la discusión del consentimiento, entregar información sobre el procedimiento y sus implicancias. En particular, usted debería discutir información sobre:
 - a) El diagnóstico y pronóstico del paciente.
 - b) Opciones de tratamiento, incluyendo no operarse y no tratarse.
 - c) El propósito y beneficios esperados del tratamiento.
 - d) La probabilidad de éxito.
 - e) El equipo involucrado en el tratamiento.



- f) Los riesgos inherentes del procedimiento, sin embargo, haga hincapié en la posibilidad de que no ocurran efectos colaterales y complicaciones. Las consecuencias de las alternativas no quirúrgicas también deberían explicarse.
 - g) Informar del tratamiento de seguimiento del equipo multidisciplinario
 - h) La técnica o procedimiento quirúrgico, deberá ser siempre la mejor alternativa para el paciente, y no la opción que más realiza el cirujano.
- Cuando sea posible, usted debería entregar información escrita a los pacientes para facilitarles su reflexión y la confirmación de su decisión. Usted también debería orientar acerca de cómo pueden obtener más información acerca del procedimiento y su evolución. Esto puede incluir información como folletos para el paciente, sitios web y videos educativos.
 - Debe ser claro en explicar a los pacientes si los procedimientos son de innovación, experimentales o en evaluación, así como aquellos en desuso.
 - Firmar el consentimiento al final de la discusión sobre este, permitiendo al paciente llevarse una copia para referencia y reflexión. En el día del procedimiento, cerciórese con el paciente si alguna cosa ha cambiado desde la discusión del consentimiento. Si ha habido un retraso significativo desde la firma del documento original, firme nuevamente para confirmar el consentimiento; el paciente no necesita firmar nuevamente.
 - Además de completar el documento de consentimiento, registrar de forma escrita, en las notas, los detalles de la discusión del consentimiento con el paciente, con la persona que apoya al paciente o con sus colegas.
 - Asegurarse que el paciente entiende, y está de acuerdo con, la participación de profesionales en formación en su operación.
 - Obtener la autorización del paciente si se realizarán registros de video, fotográficos o de audio y su propósito (por ejemplo, docencia, investigación o difusión pública)

3.5.2 Revisiones preoperatorias

- Verificar que los pacientes candidatos a cirugía bariátrica, hayan sido evaluados desde todas las disciplinas que se requieran, incluir en el registro imágenes, exámenes de laboratorio, otros informes médicos y del equipo multidisciplinario.
- Analizar y firmar el consentimiento informado, en forma presencial y preferentemente junto con el acompañante autorizado por el paciente, cuando sea posible.



- Asegurarse que los consentimientos estén escritos en forma clara y completa, evitando el uso de abreviaturas.
- Asegurarse que cualquier instrucción para realizar o rechazar tratamientos (por ejemplo, categorías de resucitación) sea consultado con el paciente o familia y autorizada por el especialista pertinente.
- Establecer las restricciones que pudiera tener el paciente sobre transfusión, en algunos casos ciertas formas que estas pudieran ser inaceptables para ellos.
- Debe practicarse antes del inicio de una intervención con el paciente totalmente despierto y antes de ser premedicado, una pausa de seguridad donde se confirme la cirugía o procedimiento a practicar, duración estimada y puntos críticos.
- Al finalizar la cirugía o procedimiento, es fundamental comunicar al familiar o apoderado, como se llevó a cabo el mismo.

3.5.3 Retroalimentación del paciente

- Promover una cultura que considere la experiencia del paciente y su retroalimentación como un eje de mejora de la calidad del servicio.
- Ser proactivo en buscar información de los pacientes sobre su experiencia de cuidado y responder de manera apropiada. Reflexionar significativamente en la retroalimentación recibida y usar esta información para mejorar la práctica.

3.5.4 Respuesta al daño y deber de sinceridad

- Informar a los pacientes oportuna y abiertamente de cualquier daño significativo que ocurra durante su cuidado, sea que la información haya sido pedida o no o si ha habido un reclamo o no.
- Actuar inmediatamente cuando los pacientes han sufrido daño, identificar y reconocer los errores y entregar soluciones.
- Informar todos los incidentes donde haya habido daño significativo a través de los procesos pertinentes que rigen su organización.
- Reflexionar sobre cualquier evento no planificado en el cuidado de un paciente con el cual usted ha estado directamente relacionado y preséntelo para discusión con su equipo o en las reuniones clínicas de su organización.



- Tratar los reclamos de los pacientes y de quienes los apoyan con cortesía, respeto, validando las quejas con el objetivo de establecer la mejora continua en el cuidado del paciente.
- Usted debería responder a los reclamos eficientemente, de forma abierta y honesta cooperando con los departamentos administrativos de su institución.
- Si usted considera que una queja es injustificada o agresiva, usted debería referirla al director médico o al contralor de la institución para una revisión independiente, pronta resolución y respuesta al paciente.
- Participar de forma cabal, abierta y rápida en cualquier investigación o proceso del ámbito judicial.

Dominio 4: Mantención de la confianza

4.1 Muestre respeto por los pacientes

Los cirujanos, médicos y profesionales del equipo multidisciplinario deben tratar a los pacientes como individuos, de manera respetuosa y considerada y hacer todos los esfuerzos para establecer y mantener su confianza en todo momento. Además de los estándares de Buena Práctica Médica usted debería:

- Considerando la legislación vigente relativa a los “deberes y derechos del paciente” y teniendo en cuenta la autonomía de estos; usted debería respetar los deseos manifestados.
- Apoyar cualquier requerimiento de una segunda opinión y dar las facilidades a fin de cumplir con lo solicitado.
- Asegurarse de que la dignidad del paciente sea respetada en todo momento, por ejemplo, con pacientes inconscientes y en demostraciones clínicas.
- Obtener el consentimiento verbal antes de llevar a cabo cualquier examen clínico y apoyar la solicitud del paciente para que esté una tercera persona presente mientras él o ella esté bajo el examen.
- Explicar el propósito y la naturaleza de cualquier examen clínico.
- Respetar los derechos a la privacidad de los pacientes y la confidencialidad en todo momento, en especial al comunicar públicamente a los medios. Usted debería tener



particular cuidado al proteger la confidencialidad de los pacientes al usar las redes sociales.

4.2 Trate a los pacientes y colegas con equidad y sin discriminación

Los cirujanos, médicos y profesionales del equipo multidisciplinario deben promover un ambiente libre de discriminación arbitraria, teniendo en cuenta la diversidad de colegas y pacientes. Usted debería:

- Asegurarse que su conducta hacia los pacientes y colegas es justa, culturalmente sensible y no discriminatoria.
- Asegurarse que las decisiones sobre el tratamiento del paciente están basadas en la necesidad clínica y la probable efectividad del tratamiento y no en elecciones por estilo de vida o sociales, o factores financieros y de gestión que pudieran introducir un acceso discriminatorio al cuidado.
- Terminar la relación con un paciente solo cuando la relación profesional-paciente se ha dañado de manera irreparable, resguardando los intereses de la mejor forma, terminando la actual relación y asegurándose de una derivación apropiada a otro profesional para que continúe con el cuidado.

4.3 Actúe con honestidad e integridad

4.3.1 Provisión de información sobre la práctica profesional

Los cirujanos, médicos y profesionales del equipo multidisciplinario deben demostrar probidad en todos los aspectos de su práctica profesional y asegurarse de no abusar de la confianza de sus pacientes en ellos o de la confianza pública en la profesión. Usted debería ajustarse al manual de Buenas Prácticas de esta Sociedad, y además:

- Asegurarse de que su nombre o práctica no sean usados de forma inapropiadas para la promoción de ventajas comerciales. Evitar cualquier material que pudiera ser interpretado o diseñado para promover su propia pericia, ya sea en general o en un procedimiento particular.
- Declarar cualquier relación comercial que pudiese causar un conflicto de interés.
- Asegurarse que las comunicaciones por medios escritos electrónicos o impresos, y audiovisuales, provista por la institución donde usted trabaja y cualquier entrevista que usted entregue a los medios, se ajuste a los principios éticos.



- Demostrar honestidad y objetividad en sus tratos con otros, incluyendo cuando entregue referencias de colegas y miembros del equipo o cuando entregue antecedentes u opiniones en procesos judiciales.
- Práctica en centros privados

Los cirujanos, médicos y profesionales del equipo multidisciplinario que trabajan en el sector privado, deben asegurar transparencia en sus interacciones con los pacientes con respecto a los costos de los servicios y cualquier limitación real o potencial del cuidado médico. Usted debería:

- Coordinar, gestionar e implementar acciones para la continuidad en el cuidado de pacientes que requieran hospitalización.
- Mantener el estándar de registro como se indica en la sección 1.3 y auditar toda la actividad tanto clínica como de procedimientos e intervenciones, como se indica en la sección 2.1.
- Asegurarse de que los pacientes han sido informados sobre los honorarios por sus servicios, con pleno conocimiento sobre el costo total de su tratamiento antes de que entregue el consentimiento informado.
- Informar a los pacientes si alguna parte del costo corresponde a otro profesional del equipo.
- Dejar claros a los pacientes los límites existentes en cualquier hospital o clínica que se trabaje, tal como el nivel de disponibilidades de cuidado crítico y las calificaciones del personal médico.
- Si trabaja solo en la práctica privada, organizar y participar en evaluaciones anuales y mantener un registro de sus actividades profesionales. Usted debería facilitar la revisión de pares de sus actividades profesionales y participar en reuniones de casos clínicos y de desarrollo profesional continuo.
- Considere tener un medio de indemnización o seguro apropiado para su práctica.
- Si usted trabaja en el Sistema de Salud Pública y también en el Sector Privado, usted debería:
 - a) Realizar procedimientos similares en ambos contextos.
 - b) No permitir que sus compromisos privados interfieran con el cumplimiento de sus deberes contratados por el sistema de salud público.
 - c) No usar personal o recursos del Sistema Público para ayudar a su práctica privada a no ser que se haya establecido un acuerdo previo. El tiempo ocupado en la



práctica privada debe hacerse respetando tiempo y responsabilidades en el sistema de Salud Pública establecidas en su contrato.

- d) Cuando vea a un paciente como parte de su práctica pública, no mencione ni recomendando su práctica privada a no ser que el paciente lo solicite.

4.3.3 Probidad

Los cirujanos, médicos y profesionales del equipo multidisciplinario deben ser honestos en asuntos de finanzas y comerciales relacionados con su trabajo. En particular, usted debería:

- No permitir que incentivos comerciales influyan en el tratamiento dado a un paciente.
- Revelar cualquier conflicto de interés, afiliación personal u otros intereses comerciales o financieros relacionados con su práctica incluyendo compañías farmacéuticas, fabricantes de instrumentos e insumos y otras empresas privadas relacionadas con el área de la salud.
- Si participa en procesos de licitación, usted debería abstenerse si en dichos procesos participan familiares hasta el segundo grado de consanguinidad.
- Asegurarse que en el ejercicio de su práctica profesional sus acciones estén enfocadas a no alterar el devenir del mercado o el comportamiento y voluntad de los consumidores y usuarios. Tener siempre en cuenta lo establecido en la Ley N°20.169 que regula la Competencia Desleal.



Capítulo 5: De la promoción y marketing de la práctica profesional

5.1 Ética del Equipo de Cirugía Bariátrica y tratamiento del paciente que vive con obesidad en Redes Sociales (RR.SS.)

Nos encontramos actualmente con nuevas coordenadas en la relación médico-paciente o médico-comunidad, que además de moverse entre autonomía y paternalismo, lo hace de manera presencial o virtual.

Las RRSS en internet se caracterizan por su inmediatez, con difusión a gran velocidad sin control de quien lo emite. Por otra parte, la viralidad pone a disposición del mundo en forma instantánea el contenido sin capacidad de corregir o retractar por la inmediatez del proceso genera una huella digital, que mantiene la información en el tiempo incluso aunque quiera eliminarse. Estos aspectos son extremadamente relevantes a la hora de emitir opiniones, tanto desde el ámbito personal como profesional.

Los actuales Códigos de Deontología de las profesiones del área de la salud siguen siendo un instrumento importante, pero en ocasiones limitado al considerar aspectos de las RRSS.

5.2 Respetar la confidencialidad y el secreto médico.

- Si se vierte información sobre un paciente en las redes sociales, es imprescindible que el paciente no sea identificable de ninguna manera; esto incluye no sólo los datos e imágenes del propio paciente sino también ser reconocido por asociación con el equipo de salud.
- Si se menciona la patología o imágenes de un paciente, debe existir un objetivo claro y estar siempre a beneficio de ese paciente o con fines académicos, evitando particularmente el sensacionalismo y la morbosidad.
- Es indispensable ejercer la máxima cautela en el uso de aplicaciones de mensajería telefónica en las cuales la seguridad de los datos enviados pueda estar comprometida. Esto conlleva conocer correctamente las condiciones de privacidad y uso de estas aplicaciones.
- Debemos recordar que no es aconsejable el almacenamiento de información sobre pacientes en teléfonos móviles u ordenadores portátiles, así como de imágenes no encriptadas. Es importante proteger los dispositivos con claves.
- Se debe solicitar permiso al paciente antes de hacerle una foto y explicarle claramente cuál es el objetivo de esa fotografía y el uso que le daremos.

5.3 Mantener una imagen profesional virtual, adecuada.

Cuando un profesional elige libremente presentarse en las Redes Sociales utilizando su título o uniforme en su avatar, es importante que recuerde que de alguna manera está dando una imagen corporativa respecto a la profesión.

Es por lo tanto deseable:

- Evitar el uso de las redes sociales de forma que se pueda mermar la confianza de los pacientes en sus profesionales. Cualquier afirmación u opinión debe ajustarse a las



expectativas existentes con respecto al ejercicio e identidad profesional que se les adjudica históricamente en función del aporte a nuestra sociedad.

- El equipo de salud, es libre de utilizar las redes sociales, pero si decide presentarse como personal de salud, es importante mantener el mismo rigor científico y la misma actitud ética que en consulta médica.
- Recordemos que la consulta profesional va más allá del mero acto asistencial y el estar fuera de la consulta no nos exime de nuestras responsabilidades ni puede poner en tela de juicio el profesionalismo tanto personal, como colectivo.

La imagen profesional es la percepción que se induce o se genera en el resto de las personas, en el ámbito social en que se desempeña y como resultado del ejercicio laboral. Definimos el profesionalismo médico como “un conjunto de valores, conductas y relaciones que sustentan la confianza de los ciudadanos en sus médicos”. (Royal College of Physicians, 2005). Toda persona proyecta una imagen profesional, que se suma a la imagen pública que transmite y comunica, construyendo día a día su reputación.

5.4 Cuidar la actitud e imagen del profesional de la salud

Existen una serie de principios y/o valores que han distinguido siempre a los profesionales de la salud, por sus características morales, diferenciándolos así del resto de las profesiones y oficios. Estos valores condicionan y determinan una cierta identidad y transmiten una imagen e idea a la sociedad acerca de las actitudes, la conducta o el comportamiento que cabría esperar de los miembros de este grupo profesional tanto en el ambiente público como privado y constituyen de alguna manera el fundamento del prestigio y la reputación profesional.

Es deseable que los profesionales de la salud cuando se identifican como tales en las redes sociales, se presenten:

- Con una actitud e imagen coherente y ajustada a las expectativas y normas propias de educación respeto y cortesía que cabría esperar, en su desempeño habitual.
- No opinen con ligereza respecto a temas de salud, actúen y se comporten con prudencia, considerando el tema abordado y los participantes, ya sea en intercambios directos o en blogs.

5.5 Mantener una actitud responsable sobre la información difundida.

- La información difundida en redes sociales debe ser comprensible, veraz, ponderada y prudente. La competencia que nos da nuestra formación profesional hace que nuestras opiniones puedan considerarse como referentes.
- La responsabilidad sobre la información que se transmite en redes sociales no se diluye porque el receptor sea desconocido, múltiple o simultáneo
- La creación y difusión de contenidos, no es una obligación profesional, sin embargo, la posibilidad de interacción puede ser una gran ventaja, por ello todo lo expuesto debe ser de calidad (promoción de blogs, páginas web y foros virtuales)



- Es altamente deseable estar alerta e interceptar o reportar, siempre que sea posible y adecuado, aquella información no veraz que pueda alarmar a la población o poner en riesgo su salud.

5.6 Las relaciones entre compañeros en las Redes Sociales

Cuando un médico opina en una red social puede hacerlo desde tres vertientes diferentes:

- Como profesional médico, opinando sobre los múltiples aspectos de la profesión.
- Como profesional sanitario, dirigiendo su mensaje a los pacientes, sobre promoción de la salud, aspectos terapéuticos de algún proceso, etc.
- Como ciudadano que opina como cualquier otro conciudadano.
- En caso de discrepancias sobre temas médicos o profesionales las redes sociales pueden ser un instrumento para el diálogo. Es deseable:
- Mantener el respeto en la interacción con compañeros y en comentarios sobre ellos.
- Evitar las descalificaciones y las expresiones peyorativas sobre compañeros y otros profesionales de salud, con el agravante si se realiza en presencia de pacientes, familiares o de terceros.
- Evitar las alusiones a los ámbitos personales y privados de los otros compañeros.

“Las discrepancias entre los médicos no han de propiciar su desprestigio público. Se evitará el daño o el escándalo, no estando nunca justificadas las injurias a un colega. Se evitarán las polémicas públicas; las divergencias se resolverán en el ámbito profesional o colegial”

No supone faltar al deber de confraternidad el que un médico comunique a su Colegio con discreción las infracciones de sus colegas contra las reglas de la ética médica o de la práctica profesional.

5.7 Realizar un buen uso de la publicidad y branding.

- Hay que considerar que la reputación “off-line” y “on-line” es uno de los mayores activos
- de cualquier profesional o institución de salud.
- El prestigio profesional, es el que fomenta las relaciones de confianza con los pacientes,
- que puede hacerse más visible a través de la publicidad, el marketing y el branding, siempre que sean objetivos, prudentes y veraces.
- Los profesionales que escriban sus propios blogs como medios de divulgación de su especialidad, deben procurar que su identidad y credenciales sean claras y visibles, señalando explícitamente que las opiniones vertidas son personales y no representan a un colectivo.
- Las páginas web y blogs de profesionales de la salud deben hacer una mención explícita
- de patrocinios recibidos y si aparece publicidad, especificar si se avala la misma.



El uso de nuevas tecnologías y la imagen del médico o profesional de salud en la consulta directa con el paciente.

- Los principios esenciales en los que se basa la profesión médica se traducen en determinadas actitudes, responsabilidades y compromisos básicos. Podemos resumir en 3 las características principales que debemos tener para el uso de los teléfonos en la consulta o centros de salud, Estos son: El Respeto, La Confidencialidad y La Discreción.
- El uso del teléfono en la consulta como elemento independiente y sin función médica, así como la utilización del mismo para registro de imágenes del paciente que no van a ser incluidas, mediante los métodos oficialmente creados para tal necesidad, deben ser cuidadosamente almacenados y resguardados.

EVITAR QUE LOS DISPOSITIVOS TECNOLÓGICOS DESVÍEN NUESTRA ATENCIÓN DURANTE LA CONSULTA DIRECTA CON PACIENTES

- Evitar interrupciones telefónicas, particularmente si pueden afectar a la intimidad y confidencialidad.
- Evitar intercambios virtuales (uso de redes sociales o aplicaciones de mensajería) que no sean absolutamente imprescindibles para la consulta.

CONSIDERACIONES GENERALES

- Las RRSS constituyen un método informático válido y masivo de rápida difusión, por lo que puede ser utilizado como herramienta educativa y promocional.
- No debe crear falsas expectativas en cuanto al resultado ni en cuanto al costo.
- Las imágenes de difusión que estén relacionadas con pacientes deben ser utilizadas con su consentimiento en forma escrita.
- No deben promocionarse nuevas técnicas que no estén validadas por sociedades científicas.
- No deben promocionarse productos que no cuenten con un respaldo científico.
- No deben promocionarse procedimientos y/o tratamientos que no se ajusten a protocolos determinados por las sociedades científicas.
- El ejercicio de un determinado cargo relacionado con la actividad profesional es algo circunstancial y temporal, por lo que no debe ser utilizado promocionalmente.
- El marketing profesional debe ajustarse a habilidades académicas y técnicas existiendo congruencia entre la información real y la información virtual.

Referencias



El presente Manual de Buenas Prácticas fue escrito con las referencias de los manuales de las siguientes organizaciones y es respaldado por estas mismas:

- Manual de Buenas Prácticas de la Asociación de Cirujanos, médicos y profesionales multidisciplinarios de Gran Bretaña e Irlanda.
- Manual de Buenas Prácticas de la Asociación Británica de Cirujanos, médicos y profesionales multidisciplinarios Plásticos, Reconstructivos y Estéticos.
- Reglamento de Ética y Práctica Profesional en Cirugía del Colegio Real de Cirujanos, médicos y profesionales multidisciplinarios en Irlanda.
- Leyes vigente del Ministerio de Salud de Chile.
- Ley vigente sobre protección de datos personales.
- Código de Ética del Colegio Médico de Chile A. G.
- Manual de ética de la ASMBS.
- Reglamento de ética del Colegio de Psicólogos
- Reglamento de ética de la Sociedad de Cirugía de Chile
- Manual de estilo para médicos y estudiantes de medicina, sobre el buen uso de las RR.SS realizado por el Consejo General de Colegios de Medicina de España.