



EL HUMANO NO GENERA EL ERROR, EL HUMANO SALVA VIDAS



Dr. Fabián Vítolo

NOBLE Compañía de Seguros

fabian.vitolo@nobleseguros.com



El nombre mismo del documento fundacional del movimiento mundial por la seguridad del paciente “Error es humano” marcó el tono de las acciones que se llevarían a cabo desde entonces. Los humanos nos cansamos, nos distraemos, nos olvidamos, somos indisciplinados y, a consecuencia de estas debilidades que tenemos como especie, cometemos errores que cuestan millones de vidas.

Por supuesto que la ingeniería en factores humanos nos ha enseñado que la inmensa mayoría de estos errores se producen en el marco de interacciones complejas con otros humanos, el sistema, el ambiente y la tecnología. Pero más allá de esta comprensión, siempre queda implícito que las características humanas constituyen más parte del problema que de la solución. Cuanto menos cosas dependan de nuestras mentes y nuestras manos, mejor.

Aún cuando se piensan soluciones desde la ingeniería, los humanos ocupamos el escalón

más bajo. El foco en la capacitación, el entrenamiento y la vigilancia agrega muy poco a la confiabilidad del sistema. Es así que desarrollamos políticas, normas, estándares, listados de verificación, dobles controles, recordatorios y automatización para que lo correcto sea fácil de hacer y lo incorrecto difícil, y eso no está mal, pero...¿alcanza?

La atención médica de nuestros días es extremadamente compleja. Ni el sistema, ni el ambiente externo e interno es constante y la incertidumbre es la norma. Pocas veces la vida de un médico o un enfermero termina siendo como pensaron que iba a ser. En un sistema de esta naturaleza, los individuos son interdependientes y deben tomar decisiones. Decisiones que a veces pueden ir contra las normas, protocolos y estándares.

La visión «antigua» sobre seguridad sostiene que los sistemas pueden ser o hacerse esencialmente seguros. En otras palabras, el obje-



tivo sería lograr que el sistema se pareciera a un tanque blindado. Sin embargo son esencialmente inseguros e “intratables”. Más bien son las personas a distintos niveles de la organización las que generan seguridad utilizando herramientas y tecnología, balanceando su utilización entre objetivos que compiten. La seguridad es lo que el personal hace todos los días, es creada por la gente y es dinámica. No es una propiedad estática del sistema.

A esta altura del partido, quienes trabajamos en seguridad ya tenemos bastante en claro porque las cosas salen mal: falibilidad humana, complejidad y deficiencias del sistema, vulnerabilidad de las barreras defensivas, etc. Lo que no parece estar tan claro es por qué 9 de cada diez pacientes que se internan no sufren ningún evento adverso durante su estadía hospitalaria.

Y la principal razón por la cual las cosas mayormente salen bien es porque más allá de las normas, de los procesos y de los estándares, los humanos siempre estamos ahí para adaptar, corregir y tener éxito a pesar de los pocos recursos y la infinidad de obstáculos que se interponen en nuestro camino. Los humanos todavía somos mejor que las máquinas para conectarnos y comprender las necesidades variables de otros humanos, para reconocer y adaptarnos a contextos muy cambiantes y para desarrollar creativamente nuevos abordajes.

En el mundo actual, los conocimientos y habilidades se vuelven obsoletos rápidamente. Son las capacidades humanas permanentes las que permiten desarrollar soluciones in-

dependientemente del contexto. Algunas de ellas son innatas: la imaginación, empatía, curiosidad, resiliencia, creatividad. Otras son adquiridas: inteligencia emocional, trabajo en equipo, pensamiento crítico, conciencia de situación.

En resumen: errar es humano, acertar también.