



CONGRESO

GESTIÓN DE INCIDENTES EN SEGURIDAD DEL PACIENTE



Dra. Mariana Flichman

Gerente Corporativo de Riesgo y Calidad Médica

Swiss Medical Group

Argentina

mariana.flichman@swissmedical.com.ar

Los Programas de reporte voluntario de incidentes constituyen uno de los pilares fundamentales en la gestión de los riesgos en salud y en la Cultura de Seguridad del paciente. Me atrevo a decir que no es posible un programa de gestión de riesgos sin uno de gestión de incidentes.

Veamos entonces...¿Qué atributos tiene que tener un programa de reporte y gestión de incidentes? ¿Cómo logramos que los equipos confíen y comuniquen? ¿Qué esperar y que no esperar de un programa de reporte voluntario de incidentes? ¿Todos los incidentes requieren la misma gestión?

Compartiré con ustedes algunas reflexiones de 21 años liderando un Programa inter-institucional de reporte de incidentes y 5 años de un programa nacional, en la especialidad de anestesiología.

Atributos con los que debiera contar de un Programa de reporte y gestión de incidentes:

- Accesibilidad: web, mail, teléfono, etc
- Pronta respuesta
- Disponibilidad 24 Hs.
- Taxonomía internacional
- Adaptación cultura local
- Impacto positivo en la organización
- Metodología estandarizada de gestión



- Confidencialidad
- Humildad
- Solvencia
- Cultura Justa

Si bien existen programas de reporte anónimo de incidentes, que no contemplan la gestión individual del caso, sino la gestión a través de los datos estadísticos a nivel global, a mi humilde entender, la gestión individual, como desarrollaré, es trascendente y genera un enorme impacto cultural, permitiendo además el cuidado de los profesionales involucrados y reduciendo el impacto en el paciente y su familia.

Veamos ahora algunos de los atributos mencionados:

ACCESIBILIDAD: link en la web, mail, QR, WhatsApp...lo importante es que existan múltiples formas de ingresar a cargar un incidente y que las mismas se encuentren fácilmente accesibles. Por ejemplo en nuestro programa de reporte de incidentes en anestesia, el QR se encuentra pegado en las mesas de anestesia, a la vista del anesthesiólogo.

DISPONIBILIDAD Y PRONTA RESPUESTA: los programas pueden ser anónimos, exigir datos

de quien reporta o mixtos. En nuestro caso elegimos la modalidad mixta y dejarlo a criterio del usuario. Este atributo aplica a los reportes donde el usuario brinda sus datos para ser contactado. Es trascendente dar siempre respuesta.

Una gestión especial requieren los eventos críticos inesperados, como veremos más adelante ya que generan un gran impacto en el equipo afectado y en el clima organizacional.

SOLVENCIA-HUMILDAD-CONFIDENCIALIDAD: quienes lideran el programa tienen que gestionar muchas veces el error grave del otro, para eso, ante todo, tiene que existir una fuerte formación académica, pero su vez, debe estar acompañada de la humildad suficiente para no convertirnos en “jueces” de la situación. En muchos países la confidencialidad está garantizada por Ley, con el objetivo de proteger el reporte, no es el caso de la Argentina(aún).

CULTURA JUSTA: Una enfermera por ejemplo, que reporta rápido un error de medicación, privilegiando la salud de su paciente por sobre su seguridad laboral, en otro servicio un enfermero no reporta el error y observa como los médicos intentan detectar que le pasa al



paciente: merecen ambas conductas igual tratamiento? Definitivamente NO. Por eso clasificamos a las acciones en: errores, conductas de riesgo y actos temerarios y de acuerdo a eso estableceremos la gestión.

TAXONOMÍA: la clasificación y el árbol de carga de los incidentes es vital para poder obtener resultados estadísticos y para poder comparar nuestros datos con otros Programas. Por eso, siempre que sea posible elegimos una taxonomía internacional, que deberemos adaptar a la cultura local, sin perder el eje central de la clasificación.

¿QUÉ NO DEBEMOS ESPERAR DE UN PROGRAMA DE REPORTE VOLUNTARIO DE INCIDENTES?

Estos programas, al ser voluntarios, no alcanzan para obtener indicadores de seguridad y deben ser complementados con otras metodologías de medición (Global Trigger Tools por ejemplo, y con relevamientos por procesos. Estos relevamientos en terreno nos permiten anticiparnos, detectar vulnerabilidades y actuar de manera anticipada.

Pero podemos complementar el reporte voluntario estableciendo que determinado reporte tenga carácter de obligatorio por ejemplo, el reporte de los eventos centinela para los líderes de la Institución (jefes, supervisores, coordinadores, etc)

La Seguridad hoy requiere además de un intenso entrenamiento de los equipos de trabajo (centro quirúrgico, unidades cerradas, etc), que nos permita trabajar en condiciones o situaciones inesperadas, es decir, anticiparnos,

entrenando nuestras habilidades no técnicas (liderazgo, trabajo en equipo, comunicación), revisando y aprendiendo de los éxitos cotidianos.

GESTIÓN DE EVENTOS CRÍTICOS: un evento crítico, inesperado, desencadena una crisis. Los profesionales involucrados ven afectadas sus emociones y su capacidad cognitiva en distinto grado, por eso los llamamos las Segundas Víctimas y requieren de un programa de cuidado con acciones inmediatas y mediatas.

Contamos hoy con muchas herramientas para hacerlo:

ACCIONES INMEDIATAS: debriefing, defusing, técnicas de contención emocional (recomiendo la psicología de la compasión), gestión de la comunicación y la documentación. Evaluar acciones para reducir el impacto en el paciente y la familia.

ACCIONES MEDIATAS: seguimiento conjunto del caso. Evaluar recuperación del profesional. Evaluar aspectos legales. Si lo amerita, organizar un taller de caso, como estrategia de reflexión y aprendizaje. Evaluar implementación de mejoras en los procesos que fallaron.

En resumen, un buen programa de reporte y gestión de incidentes es el corazón del Programa de Seguridad, nos permite generar una cultura del cuidado, gestionar los eventos detectando fallas, implementando mejoras y sobre todo, nos permite garantizar el mejor cuidado para los pacientes y nuestros equipos de Salud: no hay pacientes seguros sin equipo de salud cuidado y seguro...una de las tantas enseñanzas que la pandemia nos dejó.