

TÍTULO: Mapa de riesgos del paciente atendido en Urgencias Generales según AMFE

PALABRAS CLAVE: Riesgo, urgencias, AMFE

AUTORES: David Lopez Garcia, A.Hernando Uzkudun, Nekane Mauleon Echeverria, Susana Unanue Rodríguez, Dori Arranz Izquierdo, Jesús Aviles Amat.

Servicio de Urgencias Hospital Donostia.

RESUMEN:

Objetivo: Describir los riesgos del paciente atendido en urgencias.

Metodología. Grupo de trabajo multidisciplinar con profesionales de Urgencias, Farmacia, y Calidad. El mapa de procesos de la atención urgente y los diagramas de flujo de cada subproceso como referencia para analizar los pasos del proceso desde el punto de vista de seguridad. Análisis exhaustivo de cada paso buscando posibles problemas, sus diversas causas y consecuencias. Puntuación de cada posible fallo. Excluido del análisis, la prescripción y administración de medicación, objeto de un AMFE específico.

Resultados. Se detectaron 101 posibles fallos: 15 en la solicitud, 22 en el triaje, 35 en el traslado al box y primera atención médica, 4 en la realización de pruebas complementarias e interconsultas, 9 en la recepción de pruebas y decisión terapéutica y 16 en el cierre de episodio. Se priorizaron los riesgos a través del Índice de Priorización de Riesgos (IPR). Los posibles fallos más puntuados fueron: la no verificación de la identidad del paciente, el uso de información incompleta en la valoración, el fallo en el circuito de solicitud de consultas rápidas, la ausencia de alarmas ante resultados analíticos anómalos, la existencia de más de una puerta de acceso desde el exterior y la ausencia de registro de la actividad realizada por algunos profesionales. El equipo de trabajo decidió trabajar la verificación de la identidad del paciente, ya que al ser una actividad transversal, aparece como causa de posibles fallos en todos los subprocesos de la atención urgente. Estos resultados han sido difundidos a todo el personal del Servicio de Urgencias, con un triple objetivo: Sensibilizar una vez más en seguridad clínica, verificar el grado de acuerdo o desacuerdo con el análisis realizado y recoger las aportaciones del personal para enriquecer el proceso y facilitar la implantación de las mejoras.

Conclusiones. Si a estos 101 posibles fallos añadimos los 88 detectados en el AMFE de medicación, resulta que una persona atendida en urgencias corre el riesgo de sufrir 189 posibles fallos durante su paso por el Servicio. Este dato por sí sólo debería ser suficiente para poner todos los medios y barreras necesarias que impidan la consecución de los fallos. Por otra parte, el trabajo en equipo multidisciplinar ha permitido detectar fallos a distintos niveles de responsabilidad o lo que es lo mismo, deja patente que la responsabilidad de la seguridad, recae en todos y cada uno de los miembros del equipo asistencial.