



SOCIEDAD ESPAÑOLA DE  
CALIDAD ASISTENCIAL

# Revista de Calidad Asistencial

[www.elsevier.es/calasis](http://www.elsevier.es/calasis)



ORIGINAL

## Sistema integral de gestión de incidencias en atención primaria: más allá de la seguridad del paciente



F.J. Luque Mellado\*, F.J. Martos Molines e Y. Lebrero Villa

*Institut Català de la Salut, CAP Guineueta, Barcelona, España*

Recibido el 23 de mayo de 2017; aceptado el 20 de octubre de 2017

Disponible en Internet el 21 de noviembre de 2017

### PALABRAS CLAVE

Registro incidencias;  
Grabación de  
incidentes;  
Mejora de Calidad;  
Atención Primaria

### Resumen

**Objetivo:** Describir un sistema integral de notificación y gestión de incidencias creado por el EAP Guineueta, así como sus principales resultados, después de 18 meses de su implementación.

**Material y método:** A través de un sencillo formulario online, los profesionales comunican cualquier tipo de incidencia, ya categorizada. Cada una de ellas se distribuye a un equipo de mejora que evalúa y realiza las acciones necesarias. Además, en la Comisión de Calidad se analizan inmediatamente las que afectan a la seguridad del paciente y semestralmente las más destacadas o repetitivas.

**Resultados:** Durante los 18 primeros meses de funcionamiento del sistema los profesionales del equipo han comunicado 1.267 incidencias, destacando las informáticas, las de mantenimiento/aparataje técnico asistencial, las de programaciones de agendas y los errores en circuitos y protocolos internos. Ocho se consideraron que afectaban significativamente la seguridad del paciente.

**Conclusiones:** La implementación del sistema descrito se ha consolidado en nuestro equipo, facilitando la detección de problemas, la realización de acciones de mejora e implicando a los profesionales en la mejora de la calidad.

© 2017 SECA. Publicado por Elsevier España, S.L.U. Todos los derechos reservados.

### KEYWORDS

Events log;  
Incidents recording;  
Quality improvement;  
Primary Care

### Integral incident management system in primary care: Beyond patient safety

#### Abstract

**Objective:** To describe an integral system of notification and management of incidents, created by the Primary Care Team of Guineueta, as well as the main results after 18 months of implementation.

**Material and method:** Using a simple online form, health professionals notified any type of, already categorised, incident. Each of them were distributed to an improvement team that

\* Autor para correspondencia.

Correo electrónico: [fjluque@gencat.cat](mailto:fjluque@gencat.cat) (F.J. Luque Mellado).

assessed and performed the necessary actions. In addition, the Quality Committee immediately assessed the ones that affected patient safety, as well as the most relevant or repetitive ones every 6 months.

*Results:* During the first 18 months of operation of the system, the health professionals reported 1,267 incidents, most notably informatics, maintenance/technical assistance, and errors in scheduling, in internal circuits and protocols. Eight of them were considered to significantly affect patient safety.

*Conclusions:* The implementation of the described system has been consolidated into our team, facilitating the detection of problems, the accomplishment of improvement actions and involving the professionals in the improvement of the quality.

© 2017 SECA. Published by Elsevier España, S.L.U. All rights reserved.

## Introducción

La asunción del concepto de calidad global supone un reto importante en cualquier contexto, ya sea empresarial, industrial o de otra índole; y en el caso de un producto como puede ser la prestación de un servicio sanitario en el ámbito de la salud, lo podemos equiparar a la capacidad del mismo para satisfacer las expectativas y necesidades de sus clientes/usuarios, tanto desde el punto de vista de su percepción como en cuanto a resultados considerados positivos desde un punto de vista más objetivo, incluyendo el coste.

Para aportar el máximo valor en este sentido, está demostrado que la aplicación de círculos de calidad en los servicios médicos mejoran la satisfacción y la calidad de la vida laboral de los trabajadores, ofreciendo además un instrumento útil de motivación para los gestores<sup>1</sup> y mostrándose también efectiva en la mejora del control de diversas enfermedades, incremento de conocimientos médicos, aplicación de guías de práctica clínica e incluso en la calidad y coste de la prescripción<sup>2-4</sup>.

Por otra parte, en el ámbito de la salud se ha consolidado el concepto de seguridad del paciente como uno de los ejes fundamentales de la calidad de la asistencia sanitaria considerándose fundamental la necesidad de mejorar los mecanismos de información y notificación de incidentes relacionados<sup>5</sup>.

En esta línea, el informe ENEAS sobre efectos adversos ligados a la hospitalización<sup>6</sup> y posteriormente el informe APEAS<sup>7,8</sup> sobre seguridad de los pacientes ya en el ámbito de la atención primaria (AP) constituyen los primeros grandes estudios de ámbito nacional. Ambos se sitúan como importantes marcos de referencia que ponen de relieve la importancia de una detección activa de errores (registro de incidencias) como contribución a la mejora continuada de la atención sanitaria, con la finalidad última de intentar minimizar el posible daño o lesiones que pueden recibir los pacientes a causa de los tratamientos y cuidados recibidos.

Y en concreto, el informe APEAS permite demostrar que la práctica sanitaria en AP es razonablemente segura y con escasos efectos adversos, pero también pone de relieve que la etiología causal de los efectos adversos es múltiple, relacionándose no tan solo con el uso de fármacos sino también con otros aspectos como la gestión y la comunicación.

En este contexto, recientemente se ha consolidado el Sistema de Notificación y Aprendizaje para la Seguridad del Paciente, un sistema genérico para todo tipo de incidentes relacionados con la seguridad del paciente que contempla entre otras la normativa legal, los diferentes agentes relacionados y sus expectativas, constituyendo un marco de referencia para desarrollar métodos similares en nuestro Sistema Nacional de Salud<sup>9</sup>.

Por otra parte, cabe tener en cuenta que a pesar de los escasos efectos adversos existentes en AP, a consecuencia del gran volumen de asistencias realizadas al ser el nivel asistencial más frecuentado por la población, el número absoluto de incidentes es elevado y esta es la razón por la cual las administraciones sanitarias en los últimos años han ido promoviendo la implementación de programas y herramientas destinadas a incrementar la seguridad clínica de los pacientes.

Así pues, en Cataluña, el Departamento de Salud ha implementado recientemente el *TPSC Cloud TM*, una plataforma utilizada actualmente por cientos de organizaciones sanitarias de todo el mundo que tiene como objeto mejorar la seguridad del paciente y la gestión de riesgos<sup>10</sup> permitiendo un completo estudio de las incidencias comunicadas por los profesionales del sistema<sup>11</sup>. Sin embargo, la herramienta no está diseñada para la recogida y gestión de otro tipo de incidencias que, aunque pueden no tener una relación directa con la seguridad del paciente, sí que contribuyen a una merma en la calidad integral de los centros de salud.

Y también conviene considerar que la importante inversión de tiempo requerida para realizar una notificación en estos sistemas de registro de incidencias relacionadas con la seguridad de los pacientes junto a la percepción de los profesionales de que únicamente deben comunicarse incidencias muy significativas que afecten directamente a la «seguridad del paciente» y un posible temor a acciones punitivas, dificulta la comunicación de incidencias por parte de los profesionales, traduciéndose en una infranotificación y constituyendo esta uno de los principales obstáculos para desarrollar su potencial<sup>12,13</sup>.

La reciente instauración en centros de AP y en hospitales de la Comunidad valenciana del Sistema de Notificación de Incidentes y Eventos Adversos, un sistema confidencial

Download English Version:

<https://daneshyari.com/en/article/7527177>

Download Persian Version:

<https://daneshyari.com/article/7527177>

[Daneshyari.com](https://daneshyari.com)