

SEGURIDAD DEL PACIENTE EN LOS SERVICIOS DE URGENCIAS

INTRODUCCIÓN

Alcanzar una cultura sobre seguridad adecuada se menciona como la primera de las "30 prácticas seguras" por el National Quality Forum de Estados Unidos. La seguridad del paciente es un factor esencial en la calidad asistencial. El punto de partida para crear una cultura de seguridad es admitir que errar es humano y que la causa de errores es debido a factores sistémicos. En los servicios de urgencias es necesario crear un ambiente de confianza y mecanismos sistematizados para unas prácticas enfermeras seguras y evitar la aparición de elementos adversos.

Objetivo: conocer si se presta una atención de calidad en los servicios de urgencias hospitalarios.

AUTORA: María Albina Gálvez Amate
Email: magalvezamate@gmail.com

MÉTODO

Búsqueda bibliográfica en las bases de datos de IME-Biomedicina, Cuiden, Scielo, LILACS, PubMed. Los criterios de búsqueda: período 2010-2014, artículos en español o inglés, con los descriptores seguridad paciente, urgencias, prácticas seguras, patient safety, emergency medicine. De los 37 artículos encontrados, se seleccionan 6, dado que contienen como tema central la seguridad del paciente en los servicios de urgencias hospitalarios, mostrando unos resultados que dan respuesta al objetivo planteado. De los 6 artículos, los 3 que presentan más sesgos aparecen en la tabla adjuntada.

RESULTADOS

Los profesionales sanitarios en urgencias valoran "el trabajo en equipo" y "las expectativas/acciones de los responsables del servicio" para la seguridad del paciente.

Problemas en la comunicación en traspaso de pacientes: distintas formas de transmitir información, informes incompletos, no estandarizados, excesiva rapidez en comunicación.

No se superan los estándares de calidad en los siguientes indicadores: tiempo de triaje, ECG en SCA, identificación correcta de usuario de urgencias.

| AUTOR | AÑO | TAMAÑO MUESTRA | RESULTADOS | LIMITACIONES |
|-----------------------------|------|----------------|--|--|
| Tomás S., Gimena I. | 2010 | - | Identificar puntos débiles, detectar y comunicar incidencias. | Sistemas de registro sin incluir mayor parte de incidentes. |
| Ruiz Navarro M.G. | 2012 | 80 | Clima de seguridad: mejor en enfermería y auxiliares; nivel de seguridad percibida 6 sobre 10. | Población de estudio un solo hospital de Valencia. |
| Verbeek-van Noord I. et al. | 2014 | 730 | Cultura de seguridad: frecuencia de informes de eventos, aprender de errores y trabajo en equipo son predictores importantes según el personal de urgencias. | Baja tasa de respuesta en algunas variables, número de elementos dentro de cada variable influye en resultado. |

CONCLUSIONES

- Necesidad de establecer herramientas para detectar riesgos de eventos adversos antes de producirse. Método AMFE.
- Se requieren acciones de mejora, como aumento de la plantilla de personal, para alcanzar el estándar de calidad.
- Valoraciones periódicas de conocimiento sobre cultura de seguridad entre profesionales para reorientar estrategias de mejora.

BIBLIOGRAFÍA

1. Ortells Abuye N., Paguina Marcos M.. Indicadores de calidad y seguridad del paciente en la enfermería de urgencias: un valor seguro. *Enferm.glob.* 2012;11(26):184-190.
2. Cigüela Irujo A. La seguridad del paciente en un servicio de urgencias rural: análisis modal de fallos y efectos de dos procesos. *Rev Paraninfo Digital.* 2014; Año VIII (20).
3. Roqueta Egea F., Tomás Vecina S., Chanovas Borrás M.R. Cultura de seguridad del paciente en los servicios de urgencias: resultados de su evaluación en 30 hospitales del Sistema Nacional de Salud español. *Emergencias.* 2011; 23: 356-364.