

# LA URGENCIA DE LA SEGURIDAD

**Autor principal:**

ASUNCIÓN  
SERRANO  
BONILLA

**Segundo co-autor:**

ANTONIO JAVIER  
SÁNCHEZ MUÑOZ  
ESPÍN

**Área temática:**

*Calidad y Prácticas Seguras en el área de Enfermería en Urgencias y Cuidados Críticos*

**Palabra clave 1:**

*Urgencias*

**Palabra clave 2:**

*Seguridad del paciente*

**Palabra clave 3:**

*Gestión de riesgos*

**Palabra clave 4:**

*Eventos adversos*

**Resumen:**

**Introducción:** Los errores clínicos pueden tener consecuencias graves en la prestación de los servicios de salud. Los servicios de urgencias por sus características intrínsecas no están exentos de un alto riesgo de eventos adversos, que afectan por tanto a la seguridad del paciente.

**Materiales y métodos:** Se ha realizado una búsqueda bibliográfica en las distintas bases de datos; utilizado los descriptores “urgencias”, “seguridad del paciente”, “gestión de riesgos” y “eventos adversos”. Los criterios de inclusión utilizados han sido artículos en inglés y en español desde el año 2006 hasta la actualidad. El criterio de exclusión ha sido la no accesibilidad al texto completo

**Resultados y discusión:** Existe un mayor riesgo de efectos adversos en los servicios de urgencias, debido al ambiente en el que se realizan, lo que justifica una mayor atención a los problemas de seguridad que acontecen en ellos. Hay una falta de estudios realizados específicamente en y para servicios de urgencias. Cualquier acción que se inicie en un servicio de urgencias con el objetivo de mejorar la seguridad clínica del paciente, debe averiguar la cultura de seguridad clínica presente en la organización, fomentando la formación de los profesionales de urgencias y mejorando la comunicación entre profesionales. Las estrategias de mejora deben enfocarse en introducir un cambio en la cultura, este cambio cultural debe apoyarse en unos buenos registros, en la gestión de los riesgos y en la implicación de los pacientes y profesionales.

**Antecedentes/Objetivos:**

La seguridad del paciente es una prioridad dentro de la práctica clínica y un aspecto destacable de la calidad asistencial. Los errores clínicos pueden tener consecuencias graves en la prestación de los servicios de salud. Los servicios de urgencias por sus características intrínsecas no están exentos de un alto riesgo de eventos adversos, que afectan por tanto a la seguridad del paciente. Consideramos que es importante conocer las medidas que actualmente se están llevando a cabo para mejorar la seguridad en los servicios de urgencias con el fin de que los profesionales las tengan en cuenta.

Conocer las principales medidas a adoptar para aumentar la calidad de los cuidados y sensibilizar a los profesionales sobre la importancia de éstas para reducir el índice de eventos adversos en los servicios de urgencias.

### **Descripción del problema - Material y método:**

Se ha realizado una búsqueda bibliográfica en las distintas bases de datos: Cochrane plus, LILACS, RNaO, Pubmed, Guía salud; utilizado los descriptores “urgencias”, “seguridad del paciente”, “gestión de riesgos” y “eventos adversos”. Los criterios de inclusión utilizados han sido artículos en inglés y en español desde el año 2006 hasta la actualidad. El criterio de exclusión ha sido la no accesibilidad al texto completo. Tras seleccionar los artículos en función de los criterios de inclusión y de exclusión, se procedió a la evaluación de los mismos, eligiendo aquellos que aportaran datos relevantes en relación a los objetivos planteados.

### **Resultados y discusión:**

Existe un mayor riesgo de efectos adversos en los servicios de urgencias, en parte debido al ambiente en el que se realizan, lo que justifica una mayor atención a los problemas de seguridad que acontecen en ellos. La seguridad clínica en urgencias es un componente esencial de la calidad asistencial, habida cuenta de la complejidad, tanto de la práctica clínica como de su organización.

Hay una falta de estudios diseñados y realizados específicamente en y para servicios de urgencias. La explicación puede buscarse en el hecho de que la preocupación por la seguridad, a pesar de su larga existencia, es relativamente nueva en nuestro ámbito asistencial, teniendo, por ello, que recurrir al análisis de los resultados obtenidos en estudios globales practicados sobre la hospitalización para poder obtener una aproximación sobre lo que ocurre en la atención urgente. Los factores relacionados con la medicación se convierten en los más frecuentes, pero nos llama la atención el porcentaje sobre aquellos relacionados con los problemas de comunicación entre profesionales y/o con el enfermo, situaciones también muy habituales en los servicios de urgencias. Sin embargo, seguimos sin conocer la prevalencia exacta de los efectos adversos. Las cualidades que caracterizan los efectos adversos de urgencias como específicos (identificación inadecuada de los pacientes, los turnos de trabajo y guardias, las interrupciones continuas, los errores de comunicación entre profesionales y con el mismo paciente, la falta de coordinación en equipo, la presión asistencial, etc), justifican la necesidad de elaborar estrategias que minimicen su aparición.

A nivel nacional la seguridad de los pacientes está incluida como una de las estrategias destacadas en el Plan de Calidad para el Sistema Nacional de Salud. Esta estrategia ha permitido la creación y puesta en marcha de distintas iniciativas como por ejemplo la formación en seguridad del paciente (cursos de gestión de riesgos y máster en calidad y seguridad del paciente), recursos online puestos a disposición de los profesionales (biblioteca Cochrane en español, Guía salud, biblioteca Joanna Briggs, difusión de documentos y boletines), el

desarrollo de estudios epidemiológicos (estudios ENEAS y APEAS) y de percepción, líneas de actuación para la mejora de las prácticas clínicas así como estudios de evaluación de la práctica clínica. Además, se está estudiando la viabilidad de la puesta en marcha de un sistema de notificación y aprendizaje para el SNS.

La OMS, por su parte, a través de la creación de la Alianza Mundial por la Seguridad del Paciente impulsa 6 objetivos obligatorios, que a continuación nombramos, para que se cumplan con los cuidados básicos relacionados con la calidad de atención y la seguridad del paciente: el paciente debe estar correctamente identificado; efectividad de la comunicación; mejorar en la seguridad de la dispensación y administración de medicamentos; el procedimiento correcto, en el paciente correcto y en el sitio correcto; reducción del riesgo de las infecciones asociadas al cuidado de la salud y la reducción del riesgo del daño por caída.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto y las recomendaciones de la SEMES, cualquier acción que se inicie en un servicio de urgencias con el objetivo de mejorar la seguridad clínica del paciente, debe basarse en los siguientes pilares: averiguar la cultura de seguridad clínica presente en la organización; fomentar la difusión de la misma entre la organización y la formación de los profesionales de urgencias; mejorar la comunicación entre los profesionales y establecer sistemas de análisis.

#### **Aportación del trabajo a la seguridad del paciente:**

Se debe potenciar la formación continuada y facilitarla. La existencia de protocolos, guías y su seguimiento y desempeño por parte del personal siempre que sea posible, favorece que la actuación diagnóstica y terapéutica sea correcta y, por lo tanto, deben ser impulsados. Las estrategias de mejora deben enfocarse en introducir un cambio en la cultura, este cambio cultural debe apoyarse en unos buenos registros, en la gestión de los riesgos y en la implicación de los pacientes y profesionales.

En conclusión, para disminuir al máximo los errores que se producen en Urgencias se debe potenciar la formación de sus profesionales, aumentar la dotación material y humana de los servicios de urgencias, garantizar que la calidad de atención sea adecuada, hacer que los horarios laborales sean racionales y potenciar la comunicación entre los profesionales y entre profesionales y pacientes.

#### **Propuestas de líneas futuras de investigación:**

Es necesaria la realización de estudios centrados específicamente para el servicio de Urgencias

#### **Bibliografía:**

1. Romero Ruiz A, Gómez Salgado J. Enfermería y seguridad clínica: ¿cuál es el camino?. *Enferm. Clin.* 2015;(4):155-157.
2. Tomas S, Gimena I. La seguridad del paciente en urgencias y emergencias. *An. Sit. Sanit. Navar.* 2010; 33(1): 131-148.
3. Tomás S, Chánovas M, Roqueta F, Toranzo T. La seguridad del paciente en urgencias y emergencias: balance de cuatro años del programa SEMES-Seguridad Paciente. *Emergencias* 2012;24:225-233.
4. Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía. Recomendaciones para la mejora de la seguridad del paciente en los centros sociosanitarios. Andalucía: Consejería de Salud y Bienestar Social; 2012.
5. Oficina de Planificación Sanitaria y Calidad. Agencia de Calidad del SNS. Desarrollo de la

Estrategia Nacional en Seguridad del paciente (2005-2011), 2011.

---