


LA SEGURIDAD PERCIBIDA POR LOS PACIENTES

Los cuestionarios EMCA de evaluación de la calidad percibida en hospitalización de adultos preguntan sobre incidentes o fallos sufridos y sobre la opinión global de los pacientes sobre la seguridad que sintieron durante su ingreso en un hospital, tanto público como concertado.

- Durante su estancia en el hospital, ¿cree usted que se produjo algún tipo de fallo o incidente en su tratamiento, pruebas o cuidados?
- ¿qué pasó?
- ¿se resolvió de forma satisfactoria?
- ¿la información sobre lo sucedido fue clara?
- ¿le pidieron disculpas por lo sucedido?
- ¿cómo de seguro se ha sentido durante su estancia en el hospital en el último ingreso?

 864 incidentes declarados (2021-2023)	%	864 incidentes declarados (2021-2023)	%
Sensación de abandono o desasistencia	16,7	Resolución satisfactoria	65,2
Relacionados con la medicación	14,1	Información clara de lo sucedido	48,0
Asociados a la profesionalidad del personal	10,8	Disculpas del personal sanitario	32,8
Relacionados con las pruebas	10,1	Sensación de seguridad manifestada	9 (8,9-9,1)

Incidente identificado en el 1^{er} corte 2024:

Descripción del incidente:

Paciente que manifiesta que *“después de la operación tuvo dolores y pidió medicación, el enfermero en vez de ponerla paracetamol la puso por vía una bolsa con otro medicamento, el cual acabó siendo una anestesia local, lo que provocó que la tuviera que ingresar de inmediato en la UCI”*.

Análisis de causas:

En la investigación realizada sobre el incidente, se comprobó que los analgésicos y los anestésicos locales compartían el mismo espacio. Se contactó con el responsable de calidad del área al que pertenecía la paciente, quien a su vez se comunicó con el hospital donde ocurrió, y se comprobó que, tras el hecho, los medicamentos habían sido correctamente identificados y separados para evitar que se repitiera el mismo error. No se pudo averiguar si se había realizado un ACR (Análisis Causa Raíz) como procedía por la gravedad del incidente.

Aprendizaje:

El incidente se resolvió satisfactoriamente, se le explicó a la paciente lo sucedido, aunque nadie se disculpó por ello. Los pacientes son capaces de reconocer los fallos o incidentes en sus tratamientos, pruebas y cuidados, y de describirlos con precisión. Sus comentarios constituyen una fuente importante de oportunidades de mejora que no se debe obviar.