

Título

UNA HERRAMIENTA PARA LA SEGURIDAD DEL PACIENTE: POLÍTICA DE ÓRDENES VERBALES

Clasificación

01- Proceso Asistencial del Paciente

Palabras clave: Verbal, Seguridad

Autores

M^a LUISA LUQUE VALENTIN-FERNANDEZ, ANTONIO ALVAREZ BLANCO, BENITA DE ANDRÉS CALVO, CORNELIA BISCHOFBERGER VALDÉS, LUIS DEL HOYO GIL, SUSANA SÁNCHEZ SUÁREZ, CRISTINA GARCÍA TRIANA, PABLO CERECEDA BARBERO, FRANCISCO JAVIER DE LA MOTA MARTÍNEZ, FRANCISCO JAVIER ELVIRO PEÑA,

Entidad

HOSPITAL DE EL ESCORIAL

INTRODUCCION

La fiabilidad en la transmisión de órdenes médicas se considera de gran importancia para asegurar una asistencia libre de riesgos para el paciente. Dentro del ámbito sanitario, en un número no despreciable de ocasiones, se hace necesaria la indicación de tratamientos o la transmisión de información sobre el estado del paciente entre profesionales, de una manera verbal, sin que se deje reflejado por escrito en ese momento. El riesgo de malentendidos o equivocaciones en estos casos justifica el desarrollo de sistemas y protocolos que los eviten o minimicen. En el Hospital de El Escorial se ha redactado e implantado una política sobre el uso de órdenes médicas verbales que recoge las recomendaciones sobre la correcta transmisión de esta información entre los profesionales del hospital.

MATERIAL Y METODOS

La Unidad Funcional de Riesgo Sanitarios (UFRS) del Hospital El Escorial se planteó como objetivo en 2011 la elaboración de unas instrucciones para prevenir malentendidos en la transmisión de información clínica entre profesionales sanitarios, como desarrollo del objetivo estratégico del SERMAS "4.2.: Mejorar la comunicación y la transferencia de información en la asistencia sanitaria", epígrafe "4.2.4. Difundir la estrategia en tres pasos de "escribir, repetir y confirmar" las órdenes verbales para asegurar una correcta transmisión de la información". Para ello en primer lugar se realizó una revisión bibliográfica sobre el tema que se sustanció en la redacción y aprobación del documento por parte de la UFRS. La política de órdenes verbales establece con claridad: - Situaciones en las es admisible el empleo de órdenes verbales y aquellas en las que, por su riesgo, no está permitido - Enumeración de los datos necesarios en todo caso (nombre del paciente, del prescriptor y del receptor, y orden concreta) - Un procedimiento de verificación que asegura que la orden ha sido correctamente interpretada por el receptor, basado en la estrategia "escribir, repetir y confirmar" - La correcta forma de registrar "a posteriori" la orden en un soporte documental (historia clínica) Dado que en este hospital la historia clínica se cumplimenta de manera electrónica, se definió un formulario específico para registrar estas órdenes en el momento de recibirse. Previamente a la difusión del documento se realizó una encuesta a médicos y DUEs del hospital para recoger su percepción sobre la seguridad de transmisión de datos clínicos de manera verbal y al mismo tiempo concienciarles sobre la importancia de disponer de un sistema que prevenga los errores. Los resultados indicaron que en la última semana solo un 83% de los encuestados habían dado o recibido información sobre datos clínicos de sus pacientes en alguna ocasión (un 57% entre 1 y 5 veces). Además, un 11% de ellos habían presenciado una situación en la última



semana en la que una mala interpretación de un mensaje verbal sobre un paciente había producido o casi producido un daño. Posteriormente se pasó a su difusión a todos los profesionales implicados.

CONCLUSIONES

La importancia de una transmisión fiable de la información en el ámbito sanitario es innegable. Sin embargo, existen pocas experiencias en nuestro entorno sobre la aplicación de recomendaciones o instrucciones para prevenir errores. La elaboración de un procedimiento que recoja las recomendaciones para una correcta transmisión de la información, las situaciones en la que es admisible no registrar los datos de manera inmediata en la historia clínica y la adecuada forma de hacerlo posteriormente es una buena práctica que debería generalizarse.