

Implantación de un sistema de notificación “on line” de incidentes de seguridad

COMUNICACIÓN Nº 050.

RESÚMEN:

Introducción: En el Área II de Atención Primaria de la Comunidad de Madrid, se creó en el año 2006 una comisión responsable de desplegar la estrategia de seguridad del paciente en los veintidós Centros de Salud de influencia.

Entre los objetivos de esta Comisión denominada Unidad Funcional de Gestión de Riesgos, está promover la comunicación y análisis de incidentes y efectos adversos. Inicialmente se diseñó un procedimiento para la notificación de incidentes a partir de un formulario en papel, que se recepcionaba en la gerencia a través de correo interno y fax. La implantación de este sistema de notificación fue parcial e irregular en sus resultados.

Para el logro de dicho objetivo en el años 2009 se han desarrollado las siguientes actividades:

- Actualización del formulario de notificación en formato papel.
- Desarrollo del formulario notificación on line.
- Diseño de aplicación informática necesaria.
- Desarrollo de Base de datos.
- Elaboración del circuito de identificación de incidentes a través de reclamaciones de pacientes, con la Unidad de Atención al usuario.
- Coordinación con el Servicio de Farmacia del área para integrar el proceso de comunicación de errores de medicación en el sistema de notificación de incidentes y efectos adversos.
- Elaboración de flujograma del proceso de notificación y análisis de incidentes y/o efectos adversos.
- Determinar criterios de priorización para el análisis de incidentes / efectos adversos.
- Implantación del sistema de notificación on line.
- Clasificación de incidentes y errores notificados.
- Análisis de incidentes / efectos adversos priorizados.

Diseño del sistema de notificación: Con el fin de facilitar la accesibilidad a la notificación de todos los profesionales que trabajan en el Área, aprovechando la tecnología existente en la actualidad; se planifica el desarrollo de un sistema de notificación de incidentes e efectos adversos en entorno web, contando con el visto bueno de la Dirección de la Gerencia, y el apoyo técnico del Departamento de Sistemas de Información para el desarrollo de la aplicación. Durante el primer semestre del año 2009 se diseña la herramienta electrónica de notificación vía web que permita notificar “on line”: se definen las variables del formulario, con las que identificar el máximo de elementos influyentes en el incidente de seguridad, se incluyen:

- datos del paciente: edad, sexo y evolución (incluye categoría para identificar situaciones con capacidad de producir error);
- datos del incidente: fecha y lugar donde ocurre, factores que pueden contribuir, probabilidad de que se repita y de que se detecte en caso de repetición;
- datos del notificador: categoría profesional y forma de contacto en caso de necesitarse información adicional (voluntario).
- Se crea acceso a un área de Seguridad del Paciente en la página de accesos directos del área, a través de la que se accede a la aplicación para notificación on line

El sistema de notificación es anónimo y voluntario, se puede acceder libremente desde cualquier ordenador conectado a la red interna del área, posee un entorno amigable, y permite el retorno de información a todos los profesionales sobre el incidente, no sólo a los notificadores, a través de breves informes vinculados a cada notificación.

Dentro de las utilidades de la herramienta se añade la posibilidad de registrar el resultado de la clasificación y análisis del incidente o evento adverso notificado, así como las medidas correctoras propuestas y prácticas seguras implantadas tras el estudio de cada incidente. Esta parte la realizan algunos de los componentes de la Unidad funcional de Gestión de Riesgos y facilita la agregación de datos, su análisis, la elaboración de informes o alertas, que servirían como un banco de experiencias de las que aprender, disponible para todos los profesionales. Algunas cuestiones de esta sección son:

- 📁 se delimitan niveles de acceso diferentes, quedando “huella electrónica” de las personas que procesan y analizan las notificaciones, por tratarse de datos sensibles;
- 📁 la herramienta permite la extracción para estadística en programas habituales para tratamiento de datos,
- 📁 se plantea la posibilidad de la anonimización absoluta de la notificación pasado un tiempo: borrando los datos voluntarios del notificador, para asegurar los principios de independencia, confidencialidad y no punitivo.
- 📁 También permite registrar incidentes procedentes de otras fuentes, como los errores de medicación notificados al portal de uso seguro del medicamento o las reclamaciones de usuarios.

Como oportunidad para la implantación, se cuenta con la ventaja de que en el Contrato programa de Centro 2009, incluye como objetivo la notificación de incidentes de seguridad.

Se autoriza el acceso a todos los miembros de la UFGR, en el mes de Mayo, y se realiza pilotaje de su funcionamiento con modificaciones y mejoras de los fallos detectados. En el mes de Septiembre se da acceso a todos los profesionales del área, y se comunica oficialmente la puesta en marcha del sistema de notificación on line, a través de los responsables de riesgos sanitarios de los centros de salud.

Resultados: En el año 2009, se han notificado a la UFGR, un total de 101 incidentes / efectos adversos 85 de ellas (84%) han sido comunicadas por el Servicio de Farmacia, tras notificación al portal Uso seguro de medicamentos,

12 a través del sistema de notificación y 4 a través de reclamaciones al Servicio de Atención al Usuario. Dos de las notificaciones recibidas a través del sistema on line, eran errores de medicación, por lo que fueron comunicados al Servicio de Farmacia. Por este orden, seguimiento, acceso y diagnóstico fueron los momentos en los que se produjeron los incidentes / EA. Según el tipo de error, los más frecuentes tras la medicación son los relacionados con la Organización y Gestión.

La herramienta diseñada es útil tanto para la notificación como para el análisis y tratamiento de los datos. Para ampliar el uso entre los profesionales es preciso continuar con la difusión de su existencia, reforzar el análisis por expertos y la difusión de información sobre incidentes y la formación en gestión de riesgos.