

Estudio español sobre Impacto de los eventos Adversos en Pacientes, Profesionales e Instituciones

Spanish Study about the impact of adverse events on patients, professionals and institutions



José Joaquín Mira

Dept Salud Alicante - Sant Joan
Universidad Miguel Hernández

Los EA existen



Las pinzas, vistas a través de una radiografía. (DAILY MAIL)

Y los sufren los pacientes



pero, también, los profesionales



Y las instituciones sanitarias



Comunicación
franca con el
paciente

Open Disclosure

Apoyo a la
segunda
víctima

Support Second
Victim

Comunicación
Crisis

Preserve reputation

Revisión sistemática de estudios de revisión y empíricos
Visitas a sitios Web especializados de instituciones líderes
Grupos Focales con profesionales en 4 puntos de España

A Guideline about what, when, who, where and how to act after an adverse event in hospital and primary care

<http://www.segundasvictimas.es>



The screenshot shows the homepage of the website. At the top, there is a navigation menu with links for 'Inicio', 'Programas', 'Iniciativa', 'Servicio', 'Comunicación', 'Asesoramiento', and 'Sobre'. Below the menu is a main banner with a photograph of hands being held together. To the left of the banner is a vertical menu with items: 'Reservación', 'Quitar sesión', 'Calendario del programa', 'Definición', 'Noticias', 'Publicaciones de interés', 'Reservación y asistencia', and 'Reservación del programa'. Below the banner, there are two text blocks: 'Proyecto de Investigación Segundas Víctimas' and 'Clasificación actuaciones con Segundas Víctimas'. The first block mentions that the website provides tools to reduce the impact of adverse events on healthcare professionals and institutions. The second block mentions a survey on the impact of adverse events on healthcare professionals and institutions.



Recommendations for providing an appropriate response when patients experience an adverse event with support for healthcare's second and third victims¹

Design of guides and tools to reduce the impact of adverse events on health professionals (second victims) and hospitals (coordinated project) - P113/0473 and P113/012202



The graphic features a blue background with white circles. The main text is centered in a white circle. Below the text, there are logos for the European Union and the project 'Segundas y Terceras Víctimas'. The project logo includes the text 'Una red de expertos'.

1

Cultura Seguridad y
Política Institucional

2

Atención al Paciente
víctima del EA

3

Activación de los
recursos para dar una
respuesta adecuada y
a tiempo

4

Análisis del Incidente

5

Actitud proactiva para
evitar que pueda volver
a ocurrir

6


Informar a paciente y
allegados

7

Apoyo al profesional y
al equipo asistencial

8

Cuidar reputación de
los profesionales e
instituciones




**El papel de los pacientes en
la seguridad de los pacientes**

**España y otros países sin
Leyes de Disculpa**



**Cuidar a los colegas de
la Segunda Víctima**

**Atender las emociones del
paciente tras el EA**



**Adaptada para ser
aplicada en
Atención Primaria**



PREMISA PREVIA: Establecer un entorno seguro y centrado en el paciente

Acción	Fecha	Observaciones
<input type="checkbox"/> Establecer un argumentario consensuado de cómo formular una disculpa al paciente		
<input type="checkbox"/> Establecer recomendaciones para asegurar transparencia y preservar la seguridad jurídica de los profesionales		
<input type="checkbox"/> Incluir en los planes de formación del personal talleres sobre información al paciente víctima de un EA y sobre la actuación que en la institución debe llevarse a cabo en caso de EA		
<input type="checkbox"/> Desarrollar un plan de actuación tras EA		
<input type="checkbox"/> Establecer y difundir entre los profesionales los procedimientos de actuación en caso de EA con consecuencias graves y muy graves		
<input type="checkbox"/> Asignar responsables claves para asegurar que las actividades se completan y realizan adecuadamente		
<input type="checkbox"/> Evaluar periódicamente la efectividad de los procedimientos aprobados en caso de EA		
<input type="checkbox"/> Entrenar en los Servicios y Unidades asistenciales a profesionales que puedan servir de apoyo en un primer momento a otro colega que sufre como segunda víctima		
<input type="checkbox"/> Entrenar a profesionales para que puedan prestar apoyo a posibles colegas implicados en un EA y que integren un equipo para el manejo de situaciones de crisis		
<input type="checkbox"/> Entrenar a profesionales que hayan sido segundas víctimas para que sean apoyo de otros colegas en esta situación		
<input type="checkbox"/> Desarrollar un plan de comunicación de crisis		
<input type="checkbox"/> Difundir entre los profesionales los planes de actuación previstos y la forma en que pueden beneficiarse de ellos		
<input type="checkbox"/> Definir un procedimiento para la evaluación de la efectividad de las medidas y procedimientos implantados para atender a las segundas y terceras víctimas		

El impacto del EA se minimiza mucho antes, con una adecuada gestión de los riesgos inherentes a la actividad sanitaria

ACTITUD PROACTIVA PARA EVITAR QUE PUEDA VOLVER A PRODUCIRSE ESTE MISMO EA

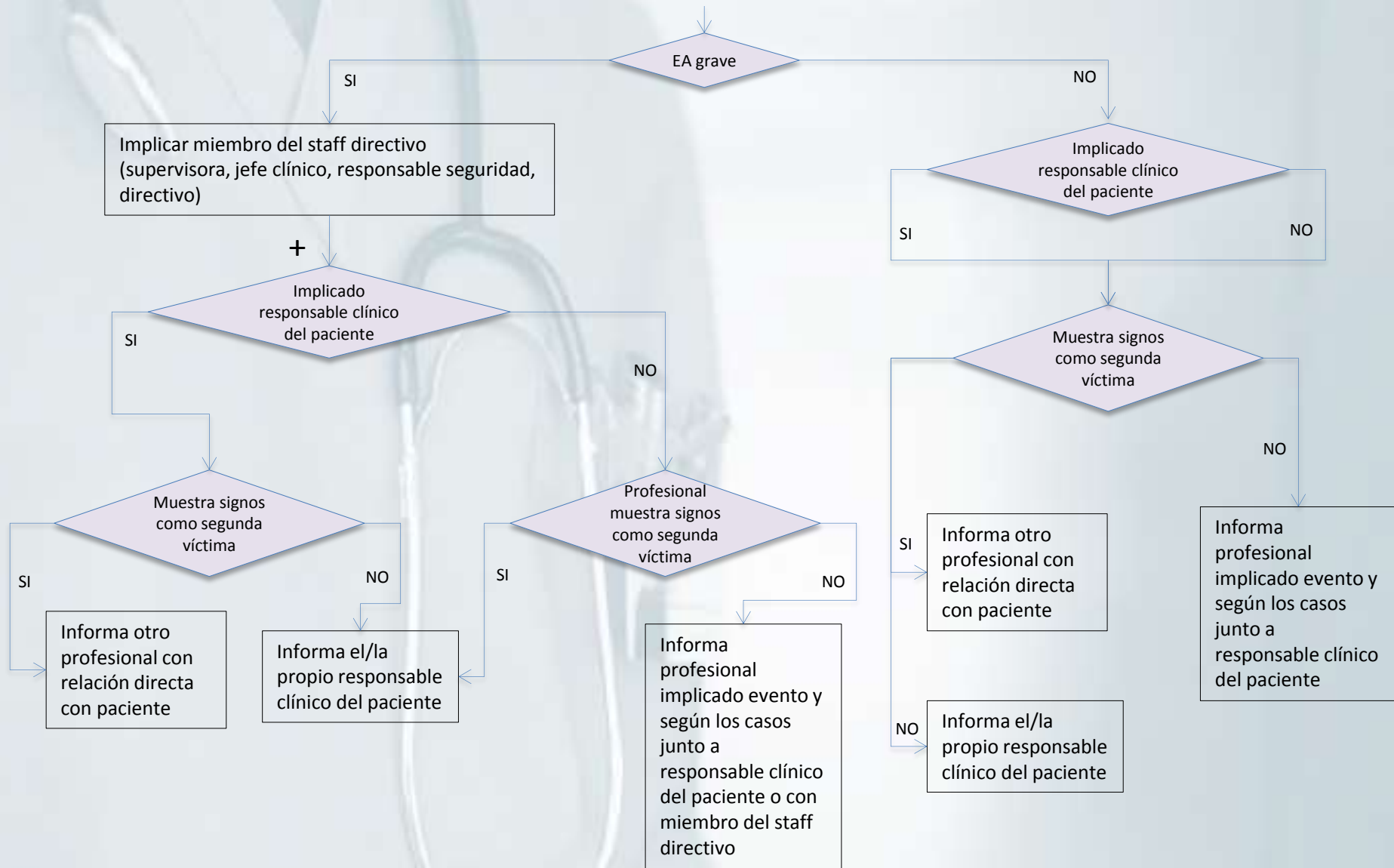
Acción	Fecha	Hora	Observaciones
<input type="checkbox"/> Reconocer circunstancias o medidas que puedan ayudar a determinar lo sucedido			
<input type="checkbox"/> Registrar lo antes posible la información sobre lo ocurrido (testimonios de profesionales implicados)			
<input type="checkbox"/> Anotar las personas presentes durante lo sucedido (incluidos los residentes)			
<input type="checkbox"/> Realizar un esquema cronológico de lo sucedido			
<input type="checkbox"/> Escribir un breve resumen con la información más relevante para el posterior análisis del EA			
<input type="checkbox"/> Trasladar el resumen inicial con la información más relevante para iniciar el proceso de revisión de lo sucedido y aprender de la experiencia			

Si el EA se repite porque no adoptamos las medidas apropiadas, los profesionales quedan indefensos

Un 18% de los pacientes en hospitales (ENEAS) y un 7% de atención primaria (APEAS) acumulan más un evento adverso

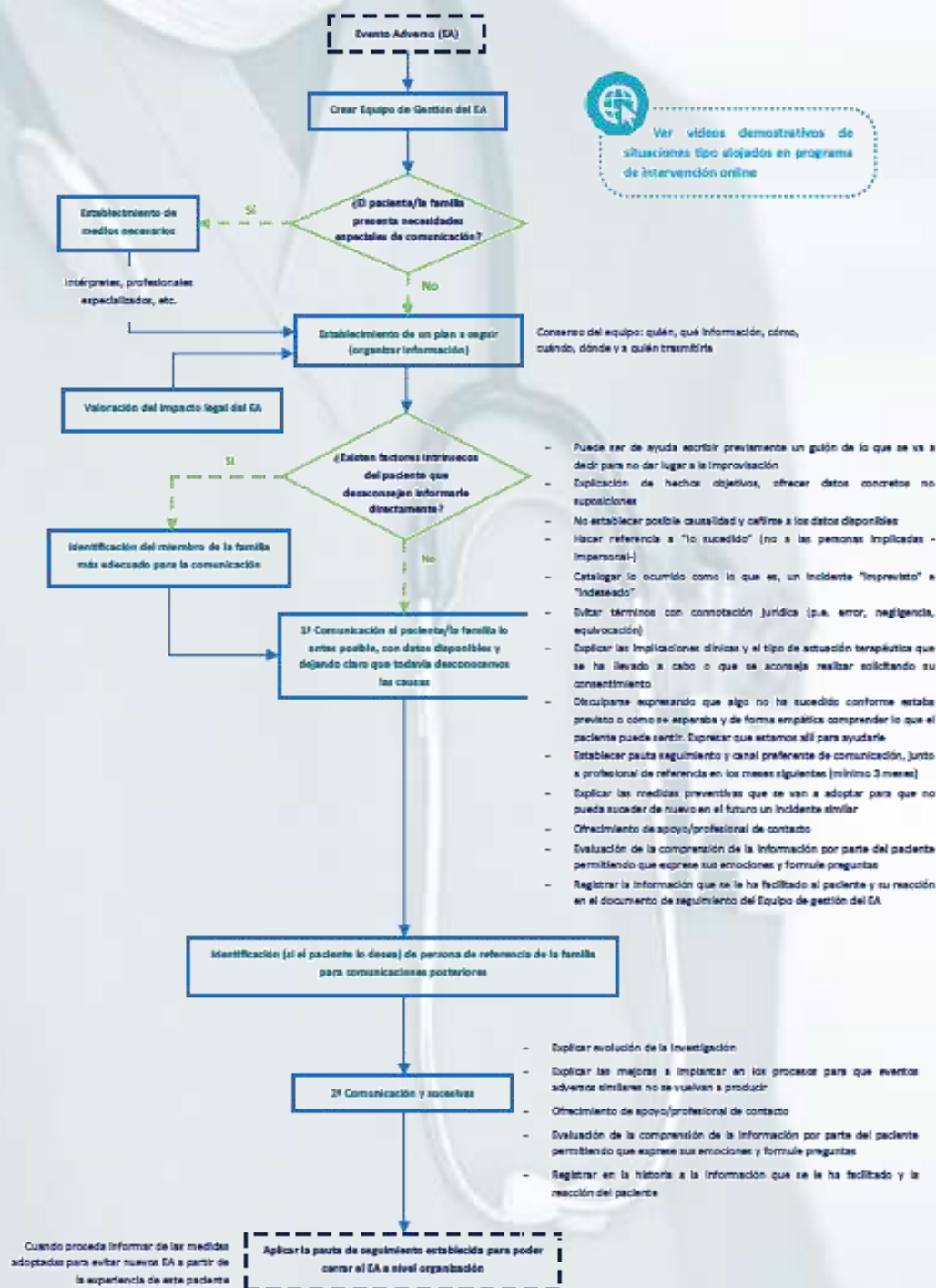
Primera víctima

- **Paciente y allegados**
 - Saber qué ha pasado
 - Sentirse comprendido, escuchar “lo siento”
 - Atención médica y de enfermería
 - Asistencia financiera y, en su caso, compensación económica
 - Conocer las medidas que se adoptan para que no vuelva a suceder
 - Según los casos participar para que no vuelva a ocurrir





Ver videos demostrativos de situaciones tipo alojados en programa de intervención online



Cuando proceda informar de las medidas adoptadas para evitar nuevos EA a partir de la experiencia de este paciente

Aplicar la pauta de seguimiento establecida para poder cerrar el EA a nivel organizador



EUROPEAN
COMMISSION

Segunda víctima

- No sentirse rechazado
- Respiro en el trabajo
- Pautas sobre cómo actuar en relación al paciente y sus allegados
- Poder hablar con otros de lo sucedido en un entorno de confianza. Analizar lo sucedido para comprender qué ha pasado
- Orientación sobre los pasos a dar para paliar las consecuencias profesionales y legales
- Apoyo emocional, empatía
- Participar en la definición de medidas a implantar para evitar que vuelva a pasarle a ningún otro colega



Accede a la Guía online que incluye un conjunto de herramientas y materiales audiovisuales

App Agenda del Directivo



Segundas y Terceras víctimas

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

[HOME](#)

[PROFESIONALES](#)

[PACIENTES Y FAMILIARES](#)

[GESTORES SANITARIOS](#)

[COORDINADORES DE SEGURIDAD](#)

[ASEGURADORAS](#)

[Acceso al Programa de Intervención](#)

[Presentación](#)

[Quiénes somos](#)

[Calendario del proyecto](#)

[Definiciones](#)

[Noticias](#)

[Publicaciones de interés](#)

[Revisiones y comentarios](#)

[Resultados del proyecto](#)



Proyecto de Investigación Segundas Víctimas

En esta web encontrará un conjunto de herramientas para reducir el impacto que los eventos adversos también tienen en los profesionales sanitarios (segundas víctimas) y en las Instituciones Sanitarias (terceras víctimas). Proyecto financiado por el Fondo de Investigaciones Sanitarias y por Fondos FEDER (referencias PI13/0473 y PI13/01220), por la Fundación para el Fomento de la Investigación Sanitaria y Biomédica de la Comunidad Valenciana (referencia FISABIO/2014/B/006) y por la Consellería de Educación, Investigación, Cultura y Deporte, Generalitat Valenciana (ayuda complementaria, referencia ACOMP/2015/002).

Questionario actuaciones con Segundas Víctimas

Conozca nuestro estudio con directivos y coordinadores de seguridad, [acceda al cuestionario](#)



Programa de Intervención

Programa de Intervención

Porcentaje de su progreso



Bienvenid@ **jose-mira**, en esta sección encontrará un esquema de su evolución en el proyecto, por favor, vaya completando los pasos para avanzar.

Inicio

✓ Información sobre el programa de intervención »

✓ Test sobre seguridad del paciente »

Módulo Informativo

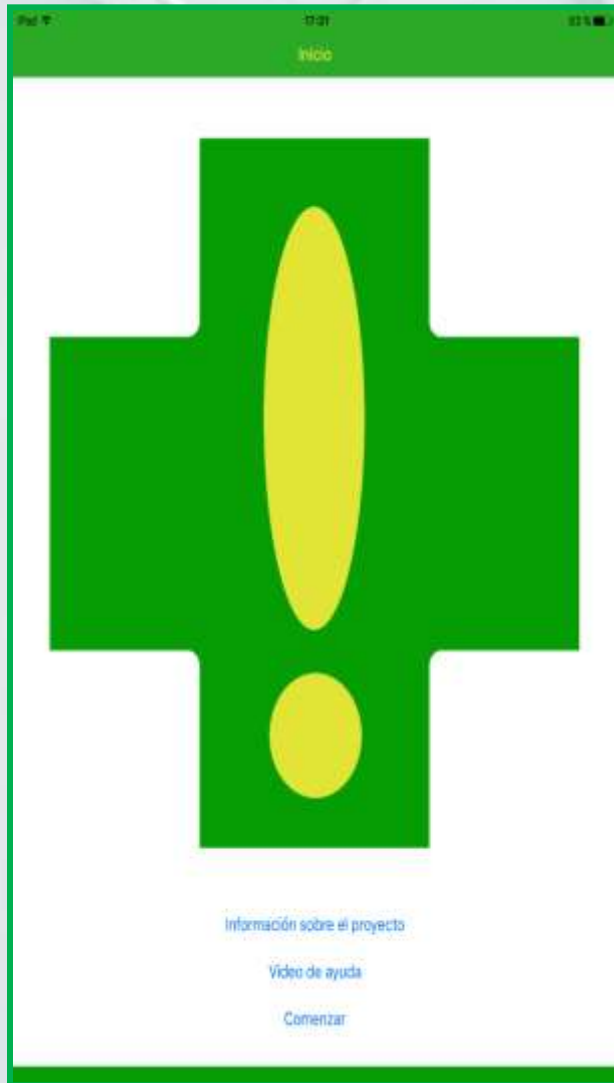
✓ Pre-test »

✓ Escala de Autoeficacia General »

✓ Sociodemográficos »

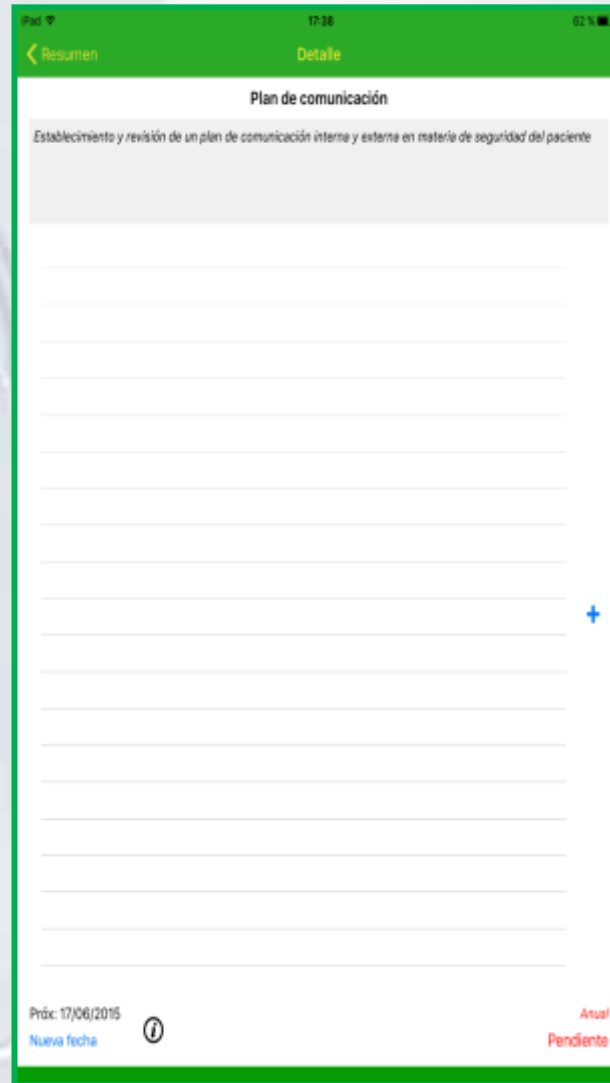
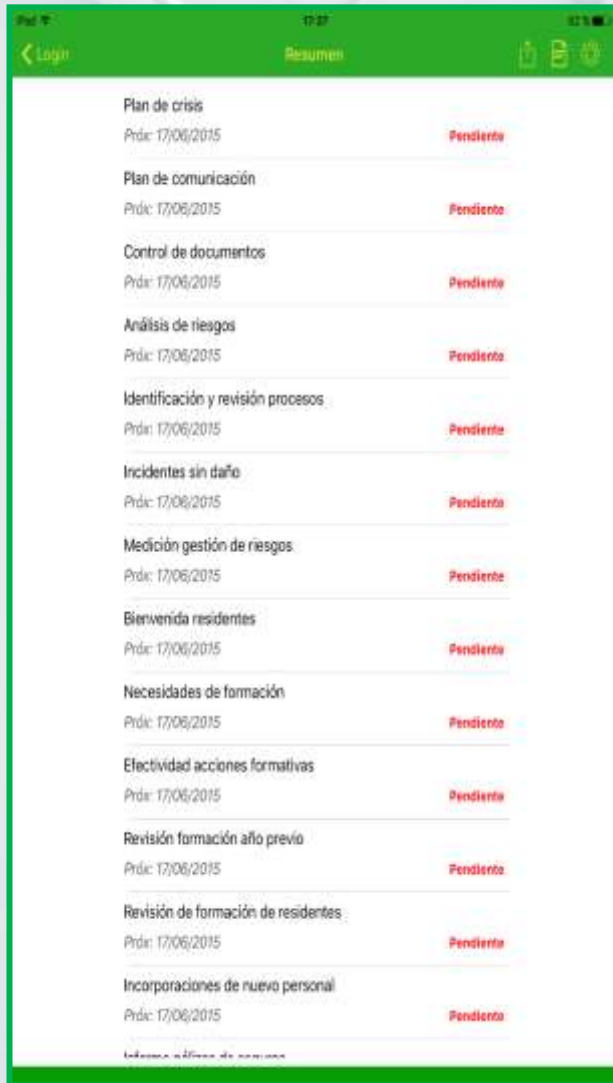
Modulo Informativo

Módulo Demostrativo



1) PANTALLA PRINCIPAL

2) REGISTRO Y ACCESO



1) AGENDA

2) MENÚ TAREA

Pad 7 17:27

Resumen

Plan de crisis
Prór: 17/06/2015 **Pendiente**

Plan de comunicación
Prór: 17/06/2015 **Pendiente**

Control de documentos
Prór: 17/06/2015 **Pendiente**

Análisis de riesgos
Prór: 17/06/2015 **Pendiente**

Identificación y revisión procesos
Prór: 17/06/2015 **Pendiente**

Incidentes sin daño
Prór: 17/06/2015 **Pendiente**

Medición gestión de riesgos
Prór: 17/06/2015 **Pendiente**

Bienvenida residentes
Prór: 17/06/2015 **Pendiente**

Necesidades de formación
Prór: 17/06/2015 **Pendiente**

Efectividad acciones formativas
Prór: 17/06/2015 **Pendiente**

Revisión formación año previo
Prór: 17/06/2015 **Pendiente**

Revisión de formación de residentes
Prór: 17/06/2015 **Pendiente**

Incorporaciones de nuevo personal
Prór: 17/06/2015 **Pendiente**

Información adicional de acciones

Pad 7 18:02

Informe

Agenda para la seguridad
Informe de cumplimiento

Fecha: 04/11/2015

Resultados globales

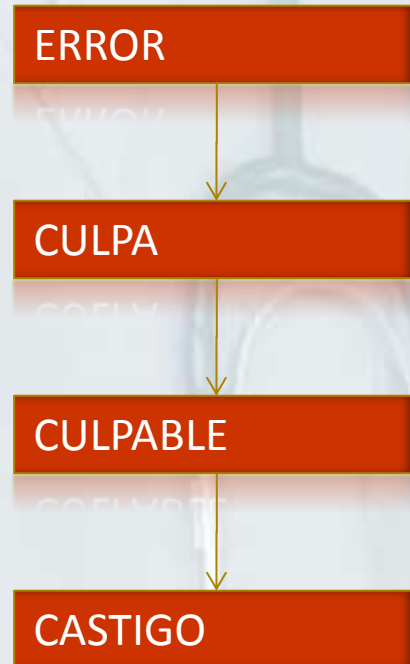


Categoría	Color	Porcentaje
Realizado	Rojo	90%
Pendiente	Amarillo	10%
No realizado	Verde	0%

Page 1

“Tú la llevas”







Muchas gracias por su atención