

Manejo de errores en medicina transfusional

Alvaro Pineda*

El manejo de errores juega un papel preponderante en cualquier esfuerzo dirigido a mejorar los procesos en medicina transfusional. Al detectar y reducir errores, mejoran la calidad de la empresa y por ende el cuidado del paciente. Esto empieza con una fuerte fundación empresarial que proyecta una actitud clara y consistente de dirección laboral dentro de un recinto físico adecuado. Procesos críticos claramente definidos, actividades críticas y procedimientos estandarizados, forman la estructura operacional que así mismo posee la capacidad de monitorear la calidad. Para asegurarse que el personal puede detectar y reportar errores, éstos tienen que ser entrenados en deberes o responsabilidades operacionales y en prácticas de manejo de errores. El uso de errores simulados o intencionales e incorporación de la detección de errores en la evaluación de la competencia laboral mantiene al empleado apto, confidente, y con menos temor a lo desconocido. Debe ser evidente para los empleados que los errores son usados como oportunidades de aprendizaje y mejoría de la calidad y no

como fuente de castigo y acción punitiva. La empresa debe tener claramente definidos los errores reportables. Estos deben incluir aquellos errores que son potencialmente dañinos y aquellos que poseen efecto colateral. Un buen reporte de error debe de puntualizar: el quién, el qué, cuándo, dónde, porqué y como, así como su seguimiento. antes que se tome una acción correctiva, la investigación del error debe determinar la causa del error. Obviamente, la mejor acción correctiva es la prevención del error. La prevención requiere de un método de colección y análisis de los datos concernientes al error. En nuestra División los errores son clasificados metódicamente por nuestro sistema de calidad; este método busca descubrir problemas activamente antes que estos tengan un efecto deletéreo. En nuestra continua faena de mejorar nuestros procesos el manejo de errores mismo se ve como un proceso que necesita mejoría y por eso es parte del aseguramiento de la calidad. Últimamente la meta de este proceso y su premio es la mejoría del cuidado medico.

* División De Medicina Transfusional. Mayo Clinic Rochester.