

PROCEDIMIENTO DE LA SEGURIDAD DEL PACIENTE EN EL LABORATORIO DE ANÁLISIS CLÍNICOS DEL CEMA

Laboratorio de análisis clínicos	Vigente a partir de: Noviembre 2016	Clave: CEMA-PR-LAC-PSG-01
	Versión: 1.0	Página 1 de 8

SEGURIDAD DEL PACIENTE EN EL LABORATORIO CLÍNICO

INTRODUCCIÓN:

La seguridad del paciente en el laboratorio comienza desde que entra hasta que sale. El laboratorio del CEMA cuida la seguridad física, la de la muestra así como los resultados.

En este procedimiento informaremos aspectos importantes que le garantizan al paciente, a su muestra y al resultado, procesos seguros en cada uno de los momentos. Damos algunas recomendaciones que nos ayudaran a brindarle una atención segura.

Comenzaremos por definir los siguientes términos:

Seguridad del paciente

Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas, que tratan de minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.

Riesgo

Es la probabilidad de que un incidente o evento adverso ocurra.

Evento adverso

Es la lesión o daño no intencional que se le ocasiona a un paciente mientras se le atiende. Los eventos adversos pueden ser:

- *Evento adverso prevenible:* Aquella lesión o daño que pudo haberse evitado mediante el cumplimiento de los estándares del cuidado asistencial disponibles en momento determinado.
- *Evento adverso no prevenible:* Aquella lesión o daño que se presenta a pesar del cumplimiento de los estándares del cuidado asistencial.

Elaboró	Revisó	Autorizo	Libero
<u>Área de laboratorio de análisis clínicos</u>	<u>MCD. Vicente Moreno Calva</u> Director de Calidad	<u>Dr. José María Busto Villarreal</u> Director Quirúrgico CEMA	<u>Dra. Gabriela Murguía Cánovas</u> Directora General de CEMA
Este documento es propiedad de CEMA			

PROCEDIMIENTO DE LA SEGURIDAD DEL PACIENTE EN EL LABORATORIO DE ANÁLISIS CLÍNICOS DEL CEMA

Laboratorio de análisis clínicos	Vigente a partir de: Noviembre 2016	Clave: CEMA-PR-LAC-PSG-01
	Versión: 1.0	Página 2 de 8

Incidente

Es un evento que sucede en la atención clínica de un paciente y que no le genera daño, pero que en su ocurrencia se evidencian fallas en los procesos de atención.

Complicación

Es el daño o resultado clínico no esperado, no atribuible a la atención en salud sino a la enfermedad o a las condiciones propias del paciente.

Violación de la seguridad de la atención en salud

Implica la desviación deliberada de un procedimiento, de un estándar o de una norma de funcionamiento. Las violaciones de la seguridad de la atención en salud son intencionales.

Barra de seguridad

La acción o circunstancia que reduce la probabilidad de que se presente un incidente o evento adverso.

Sistema de gestión del evento adverso

Se define como el conjunto de herramientas, procedimientos y acciones utilizadas para identificar y analizar la atención en salud insegura, con el propósito de mitigar sus consecuencias y/o prevenir su recurrencia.

Acciones de reducción de riesgo

Son todas aquellas intervenciones que se hacen en estructuras o procesos de atención en salud, para minimizar la probabilidad de ocurrencia de un incidente o evento adverso. Tales acciones pueden ser:

- *Proactivas*: aquellas que analizan previamente la manera de atender el riesgo y la falla.

Elaboró	Revisó	Autorizo	Libero
<u>Área de laboratorio de análisis clínicos</u>	<u>MCD. Vicente Moreno Calva</u> Director de Calidad	<u>Dr. José María Busto Villarreal</u> Director Quirúrgico CEMA	<u>Dra. Gabriela Murguía Cánovas</u> Directora General de CEMA
Este documento es propiedad de CEMA			

PROCEDIMIENTO DE LA SEGURIDAD DEL PACIENTE EN EL LABORATORIO DE ANÁLISIS CLÍNICOS DEL CEMA

Laboratorio de análisis clínicos	Vigente a partir de: Noviembre 2016	Clave: CEMA-PR-LAC-PSG-01
	Versión: 1.0	Página 3 de 8

- *Reactivas:* Las que se derivan del aprendizaje obtenida luego de la presentación del incidente o evento adverso

SEGURIDAD DEL PACIENTE DURANTE EL PROCESO DE ATENCIÓN EN EL LABORATORIO CLÍNICO

La probabilidad de que ocurra algún evento adverso dentro del laboratorio clínico, aún sin que se haya atendido al paciente puede ocurrir, una vez que ingresa al laboratorio, el paciente está expuesto a caerse por un mal paso o tropezón.

El laboratorio para evitar que esto suceda solicita a recepción acompañe hasta el tomador al paciente. Además recomienda que las personas discapacitadas, los adultos mayores, las mujeres en embarazo avanzado, las personas invidentes y los pacientes muy enfermos y/o que no puedan trasladarse por sus propios medios, sean trasladados en silla de ruedas o camillas según sea el caso y permanezcan acompañados durante su estancia en el laboratorio.

Existen momentos básicos en la atención del paciente en el laboratorio en el que se puede presentar algún tipo de incidente, evento adverso o complicación, los cuales son:

1. Recepción de la información
2. Toma de la muestra
3. Entrega de resultados

Pueden surgir eventos adversos al momento de la recepción de la información, debido a que es el momento en que el paciente suministra sus datos personales, tales como el nombre (s) apellidos completos, sexo, edad, dirección, número telefónico, correo electrónico y exámenes requeridos, si esta información está incorrecta, generará un evento adverso. Estos datos quedan consignados en el sistema de información del laboratorio y basándose en ellos se hace la entrega del resultado.

Para evitar algún error, el personal de laboratorio cumple con los procedimientos y al paciente le corrobora los datos anteriormente señalados, para confirmar, complementar y/o corregir la información.

Elaboró	Revisó	Autorizo	Libero
<u>Área de laboratorio de análisis clínicos</u>	<u>MCD. Vicente Moreno Calva</u> Director de Calidad	<u>Dr. José María Busto Villarreal</u> Director Quirúrgico CEMA	<u>Dra. Gabriela Murguía Cánovas</u> Directora General de CEMA
Este documento es propiedad de CEMA			

PROCEDIMIENTO DE LA SEGURIDAD DEL PACIENTE EN EL LABORATORIO DE ANÁLISIS CLÍNICOS DEL CEMA

Laboratorio de análisis clínicos	Vigente a partir de: Noviembre 2016	Clave: CEMA-PR-LAC-PSG-01
	Versión: 1.0	Página 4 de 8

1 Durante el proceso de toma o entrega de muestras se pueden generar los siguientes eventos adversos:

- Marcar incorrectamente el recipiente donde se va a tomar o recibir una muestra.
- Tomar la muestra que no es.
- Usar el recipiente o tubo inadecuado.
- No realizar el examen solicitado.
- Ingresar un examen no solicitado o que el paciente no cumpla con los requisitos para el examen (ayuno), entre otros.

Para evitar este tipo de eventos en el laboratorio al momento de tomar o recibir la muestra, el personal calificado confirma la identidad del paciente preguntando el nombre y corroborando con algún documento de identificación o mostrándole al paciente que su muestra quedo marcada correctamente.

Por otro lado, en caso de una solicitud interna generada en HISTOCLIN, el personal debe verificar en la orden que generó el médico o en el ticket del paciente, que le hayan ingresado los exámenes que se le ordenaron, que no le hayan ingresado un examen que no es, y que el paciente sí cumpla con las condiciones necesarias para la realización de dicho examen. Todo esto garantiza que el resultado que se le va a entregar sea absolutamente confiable.

2 El momento en que se toma una muestra se considera muy seguro. Sin embargo este proceso conlleva a una pequeña lesión de la piel. Por este motivo el laboratorio toma medidas de precaución y toma en cuenta que el paciente puede presentar:

Dolor: La sensación de dolor es muy subjetiva y el paciente puede quejarse poco o mucho, aunque el trauma o el daño en la piel o tejido, es mínimo.

El protocolo del laboratorio indica que se debe explicar claramente el procedimiento al paciente, verificar la buena calidad y buen estado de los elementos a usarse (agujas, lancetas, etc.). El laboratorio cuenta con un proceso estandarizado, con el personal suficientemente entrenado a punzar la vena y hábil para realizar el procedimiento.

Elaboró	Revisó	Autorizo	Libero
<u>Área de laboratorio de análisis clínicos</u>	<u>MCD. Vicente Moreno Calva</u> Director de Calidad	<u>Dr. José María Busto Villarreal</u> Director Quirúrgico CEMA	<u>Dra. Gabriela Murguía Cánovas</u> Directora General de CEMA
Este documento es propiedad de CEMA			

PROCEDIMIENTO DE LA SEGURIDAD DEL PACIENTE EN EL LABORATORIO DE ANÁLISIS CLÍNICOS DEL CEMA

Laboratorio de análisis clínicos	Vigente a partir de: Noviembre 2016	Clave: CEMA-PR-LAC-PSG-01
	Versión: 1.0	Página 5 de 8

Ansiedad: Se trata de un fenómeno muy subjetivo o individual, pero del mismo modo es factor de riesgo para la aparición de otras complicaciones, ya que puede originar hiperventilación (respiración acelerada) y predisponer a mareos, desmayos y convulsiones.

Para evitar este tipo de contratiempos, el personal le explica al paciente el procedimiento que se le va a realizar. Le transmite seguridad procediendo de forma rápida y decidida. En caso de pacientes muy ansiosos o temerosos (especialmente niños) después de explicarles el procedimiento, se solicita ayuda a los acompañantes para inmovilizar al paciente y así evitar movimientos bruscos que puedan ocasionar una lesión adicional.

Hematoma: es probable que aparezca después de una punción de la vena, sin embargo es poco frecuente. Se presenta más comúnmente en los adultos mayores, en pacientes que están tomando anticoagulantes o antiinflamatorios, en quienes no es fácil la punción o quienes se mueven mucho durante el procedimiento.

Para evitar que esto suceda, cuando se termina de tomar la muestra se le coloca al paciente un parche adhesivo, se le recomienda doblar el brazo durante 3 a 5 minutos. En caso de presentarse el hematoma, no obstante las instrucciones dadas, se le recomienda al paciente colocarse hielo en el sitio del hematoma. Si pasadas 24 horas continúa, deberá aplicarse calor húmedo.

Cuando estas medidas son insuficientes, se le recomienda al paciente ponerse en contacto con su médico tratante. El hematoma puede tardar varios días en desaparecer. Este irá cambiando de color, al principio será un morado intenso, luego un color menos fuerte y por último un color amarillo pálido que es signo de que el hematoma se está desapareciendo.

Perdida del conocimiento: Inicialmente se manifiesta con mareo, sudoración, palidez, náuseas, vómito y palpitaciones lentas (a veces menor de 60 latidos por minuto) Estos síntomas indican que al paciente le va dar un desvanecimiento o desmayo. Este tipo de complicaciones es más frecuente en personas ansiosas, estresadas, temerosas y se desencadena cuando el paciente ve la aguja, se le punciona la vena, ve la sangre o hay un dolor asociado.

Elaboró	Revisó	Autorizo	Libero
<u>Área de laboratorio de análisis clínicos</u>	<u>MCD. Vicente Moreno Calva</u> Director de Calidad	<u>Dr. José María Busto Villarreal</u> Director Quirúrgico CEMA	<u>Dra. Gabriela Murguía Cánovas</u> Directora General de CEMA
Este documento es propiedad de CEMA			

PROCEDIMIENTO DE LA SEGURIDAD DEL PACIENTE EN EL LABORATORIO DE ANÁLISIS CLÍNICOS DEL CEMA

Laboratorio de análisis clínicos	Vigente a partir de: Noviembre 2016	Clave: CEMA-PR-LAC-PSG-01
	Versión: 1.0	Página 6 de 8

Para evitarlo, fuera de tranquilizar al paciente hay poco para ofrecerle. Lo mejor es observar al paciente y estar prevenido para tomar la muestra en silla reclinada o acostado, para evitar una caída que le cause un daño mayor. En caso de presentarse un evento adverso de esta índole se deben tomar medidas de primeros auxilios al paciente para lo cual el personal de laboratorio ha recibido la capacitación correspondiente.

Las recomendaciones para ayudar a estas personas son:

- Tratar en la medida de lo posible evitar la caída súbita de la persona
- En caso de no poder evitar la caída revisar el estado general, ver si no se golpeó, si no existe alguna fractura, etc.
- De existir fractura no mover a la persona
- De existir herida contener la posible hemorragia
- Buscar y mover a la persona a un sitio con buena ventilación (de no existir fractura)
- Recostar con cuidado a la persona con las piernas bien estiradas y ponerlas sobre alguna superficie más alta para estimular el flujo sanguíneo (una mochila, bulto de ropa, etc.)
- Aflojar la ropa de la persona (zapatos, cinturón, corbata, etc.)
- Cuando recobre el conocimiento pedir que permanezca acostado alrededor de 1 ó 2 minutos, pues otro levantamiento repentino puede ocasionar otro desmayo
- No proporcionar líquidos o alimentos

Bien, es importante que evitemos dar a oler alcohol o cualquier otra sustancia, no es recomendable hacerlo pues la persona que sufre un desmayo no tarda mucho en volver en sí, preferible hacerlo de manera natural y dejar que el proceso se de por sí solo, es decir, que el flujo sanguíneo tome su curso natural.

En caso de que el desmayo se prolongue por más de 3 ó 4 minutos activar el sistema de emergencias y usar la RCP para reanimar a la víctima.

- Registrar el evento de caída en el formato correspondiente

Sangrado excesivo: Se puede presentar en pacientes con trastornos de la coagulación (los que difícilmente dejan de sangrar) o en los pacientes que están tomando anticoagulantes. Se recomienda hacer presión local y evitar el uso de alcohol después de la punción. Esto es suficiente para detener el sangrado.

Elaboró	Revisó	Autorizo	Libero
<u>Área de laboratorio de análisis clínicos</u>	<u>MCD. Vicente Moreno Calva</u> Director de Calidad	<u>Dr. José María Busto Villarreal</u> Director Quirúrgico CEMA	<u>Dra. Gabriela Murguía Cánovas</u> Directora General de CEMA
Este documento es propiedad de CEMA			

PROCEDIMIENTO DE LA SEGURIDAD DEL PACIENTE EN EL LABORATORIO DE ANÁLISIS CLÍNICOS DEL CEMA

Laboratorio de análisis clínicos	Vigente a partir de: Noviembre 2016	Clave: CEMA-PR-LAC-PSG-01
	Versión: 1.0	Página 7 de 8

En caso de que el paciente continúe sangrando se le aplicarán medidas de presión local, las cuales consisten en presionar con una gasa (se la colocan en el laboratorio), por unos 5 a 10 minutos.

Si después de llevar a cabo este procedimiento, no para el sangrado, contactar a un médico de urgencias.

Existe una complicación poco probable de tener una infección cuando se punciona la vena; para evitar este tipo de complicaciones se punciona la vena bajo estrictas normas de asepsia (desinfección) y todo el material nuevo que se va a utilizar en los procedimientos se le enseña al paciente para que confirme que es estéril y desechable.

Con la muestra de laboratorio pueden suceder varias situaciones como: que quede mal marcada, que se tome el tubo inadecuado, que el tubo se quiebre o que la muestra se derrame.

Para evitar que esto suceda llevar a cabo los procesos estandarizados y sistematizados. Por eso cuando se toma o se recibe una muestra, es marcarla con el nombre del paciente y mostrarle que la muestra si le corresponde.

Si por alguna equivocación se le toma la muestra en el tubo que no es, el laboratorio detecta esto en el proceso y se toma el tubo que es el correcto para el estudio a realizar, para evitar que el paciente tenga que volver otro día.

Cuando son pruebas con un amplio número de estudios, y evitar el contratiempo de que haya un incidente de derrame, se toman dos o más tubos según corresponda; y evitar tener que llamar al paciente para tomar nueva muestra.

3 Los eventos adversos que pueden ocurrir en el proceso de entrega de resultados son los siguientes:

- Entregarle un resultado equivocado.
- Entregarle su resultado a otra persona.

Para evitarlo solicitamos al paciente que presente la factura donde está el nombre completo, la fecha y los estudios que se realizaron. Con la verificación de estos datos por parte del personal de laboratorio, se le entregará el resultado correcto.

Elaboró	Revisó	Autorizo	Libero
<u>Área de laboratorio de análisis clínicos</u>	<u>MCD. Vicente Moreno Calva</u> Director de Calidad	<u>Dr. José María Busto Villarreal</u> Director Quirúrgico CEMA	<u>Dra. Gabriela Murguía Cánovas</u> Directora General de CEMA
Este documento es propiedad de CEMA			

PROCEDIMIENTO DE LA SEGURIDAD DEL PACIENTE EN EL LABORATORIO DE ANÁLISIS CLÍNICOS DEL CEMA

Laboratorio de análisis clínicos	Vigente a partir de: Noviembre 2016	Clave: CEMA-PR-LAC-PSG-01
	Versión: 1.0	Página 8 de 8

Otros contratiempos que pudieran surgir: robos, consumo de psicoactivos por parte de un paciente, entre otros.

Para evitarlo se cuenta con vigilancia y cámaras de monitoreo en CEMA by FIFA.

Elaboró	Revisó	Autorizo	Libero
<u>Área de laboratorio de análisis clínicos</u>	<u>MCD. Vicente Moreno Calva</u> Director de Calidad	<u>Dr. José María Busto Villarreal</u> Director Quirúrgico CEMA	<u>Dra. Gabriela Murguía Cánovas</u> Directora General de CEMA
Este documento es propiedad de CEMA			