

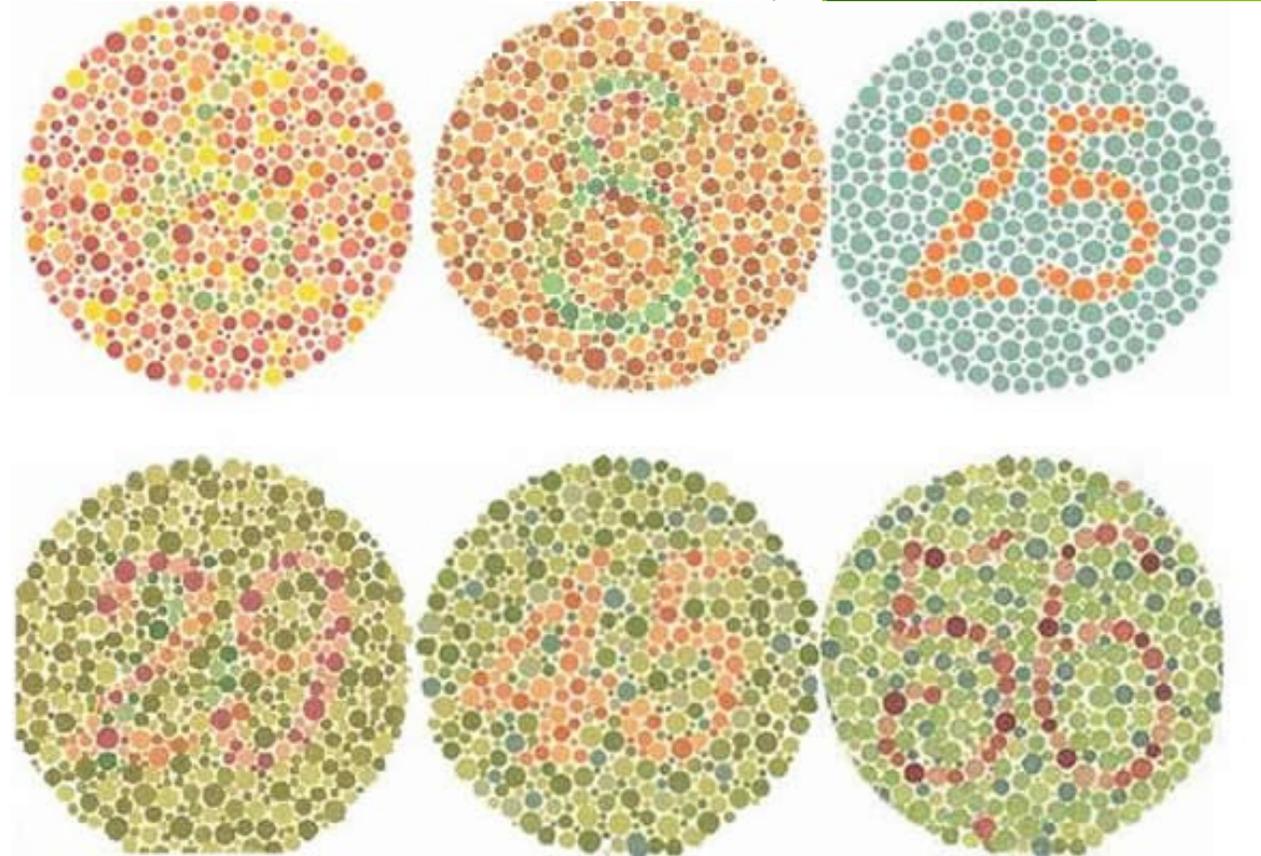
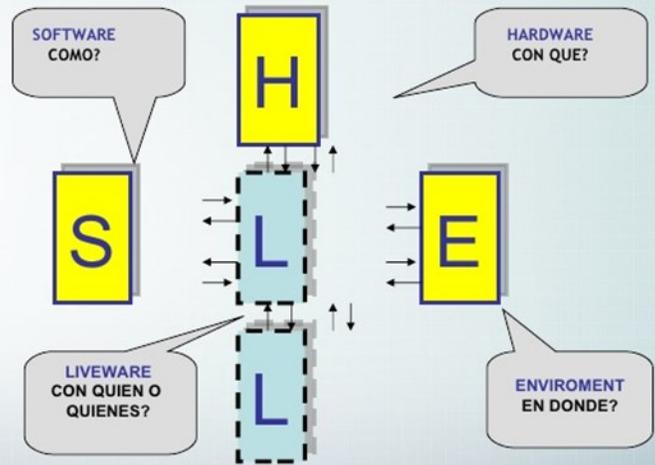
Factores Humanos en la Seguridad del paciente

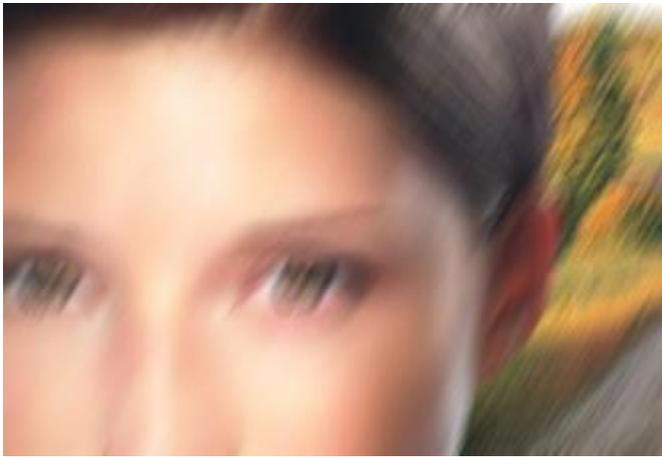
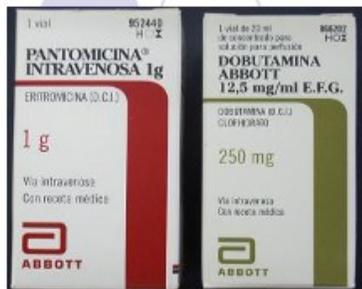
Orlando Gracia MD

Temas

1. Proceso de selección?
2. Comunicación
3. Alerta Situacional
4. Gradiente de autoridad
5. Actitudes Peligrosas
6. Fatiga y Trastornos del sueño
7. Estrategias

Definición de Factores Humanos a través del modelo SHELL





PAÍS	HOMBRE	MUJER
Ex-Yugoslavia	184.7	171.1
Holanda	182.9	170.5
Suecia	181.4	166.8
Dinamarca	181.3	168.5
Alemania	181.2	168.3
Noruega	179.7	167.6
USA (no latinos)	178.7	164.8
Finlandia	178.2	165.1
Suiza	178.2	166.7
Reino Unido	178.1	164.2
Polonia	178.0	166.0
Grecia	177.5	165.3
Australia	177.0	164.0
Canadá	177.0	163.2
Francia	176.8	164.7
Bélgica	176.6	164.5
España	176.4	164.3
Irlanda	176.1	164.9
Italia	176.1	164.1
Rusia	175.0	162.6
Portugal	174.6	163.0
Argentina	174.5	161.5
Turquía	174.0	161.8
Irán	173.4	159.8
Corea del Sur	173.3	160.9
Colombia	171.3	159.7
Japón	170.7	157.9
USA (latinos)	170.6	158.7
Brasil	170.0	159.4
China	169.7	158.6
Chile	169.4	158.6
México	169.0	158.1
India	166.6	154.3
Perú	165.6	151.8
Vietnam	165.0	153.3

La Docena Perversa

Aviación

1. Comunicación
2. Distractores
3. Falta de recursos
4. Estrés
5. Permisividad
6. Mal trabajo en equipo
7. Presiones externas e internas
8. Perdida de alerta situacional
9. Falta de competencia
10. Fatiga
11. Falta de asertividad
12. Falta de adherencia a Normas

Modelo SHELL

Pregunta: Usted cree que la mujer es el complemento del hombre?

“Buenas noches para todos. Yo creo que el hombre se complementa al hombre. Mujer con mujer, hombre con hombre. Y también mujer a hombre del mismo modo en el sentido contrario. Y estamos para darnos cariño, para darnos amor.”



Comunicación

Características

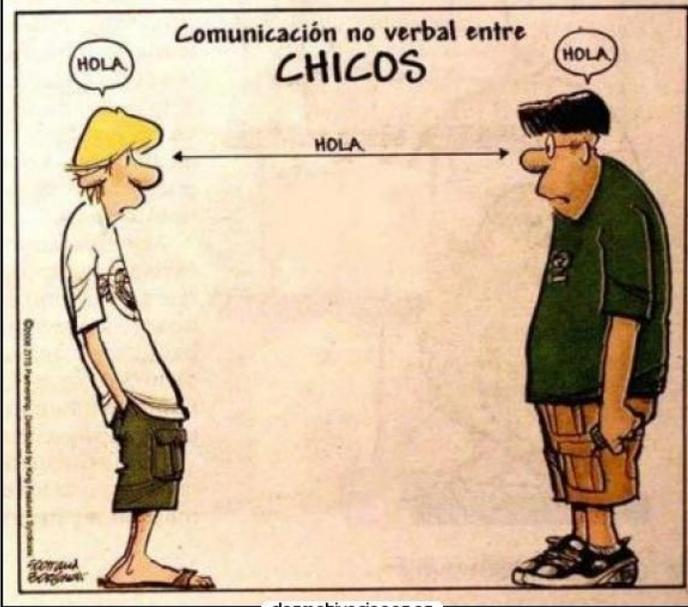
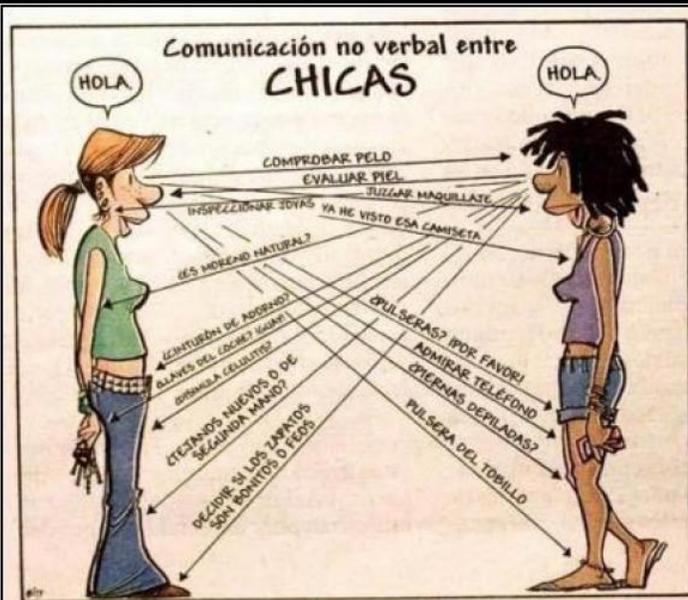
- ▶ Barreras: (Edad, jerarquía, Ego, Sexo, Cultura, Modismos, Pacientes)
- ▶ Pacientes (Malas noticias, explicar tratamientos e indicaciones, Consentimiento informado)
- ▶ Síndrome de los afanes

Estrategias

- ▶ Que se realice en el momento oportuno
- ▶ Que se incluya tanto lo positivo como lo negativo
- ▶ Que se incluya a todo el equipo
- ▶ Que se sea específico y de acuerdo a actitudes que se hayan observado
- ▶ Que se dé en forma constructiva

Checklist para dar malas noticias

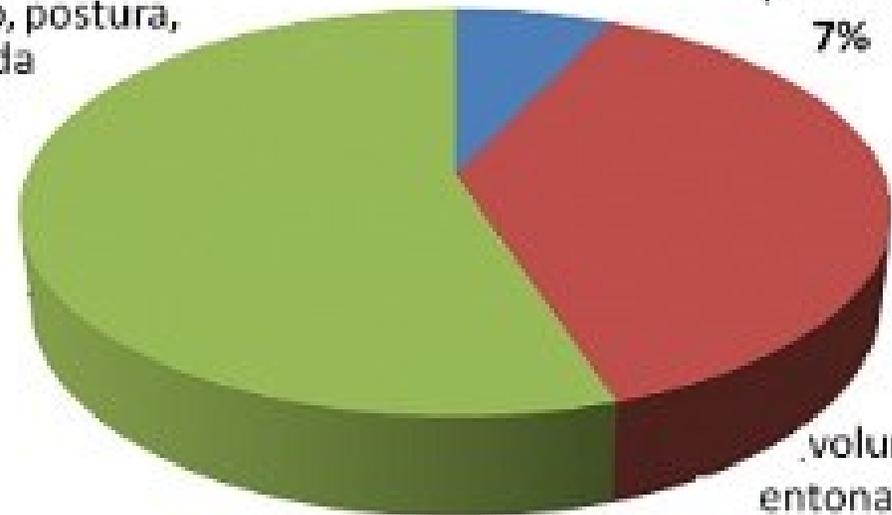
- ▶ Ambiente cálido aislado relajado
- ▶ Nunca de malas noticias cuando el paciente esta en la camilla
- ▶ Aliste Kleenex
- ▶ Debe estar acompañado- Toda la entrevista?
- ▶ Preparase para las contrapreguntas
- ▶ Que hacer con el paciente agresivo
- ▶ Mantenga un dialogo fluido y entendible



desmotivaciones.es

Que fácil es
Ser hombre

LENGUAJE CORPORAL
gesto, postura, mirada
55%.



VERBAL
palabras
7%

VOZ
volumen, tono,
entonación 38%

Alerta Situacional

Características

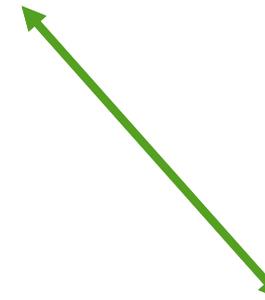
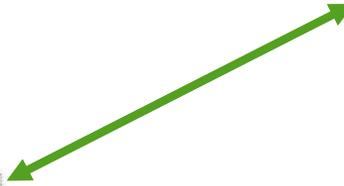
- ▶ El equipo de trabajo conoce, entiende el entorno del paciente en relación a su enfermedad y tratamiento, incluyendo el que ha pasado, que esta sucediendo, y especialmente que podría ocurrir.
- ▶ “Estar en la Jugada”



Gradiente de autoridad

Características

- ▶ Nivel de liderazgo, comunicación y trabajo en equipo para lograr una toma de decisiones segura





- **Comunicación efectiva** (manejo de conflictos, autoevaluación y debriefing) □
- **Manejo de equipo** (liderazgo y motivación) □ Conciencia situacional (que es lo que pasó, que esta pasando y que va a pasar) incluyéndose complacencia y estrés.
- □ **Toma de decisiones adecuada** (técnicas para toma de dichas decisiones).

Actitudes Peligrosas

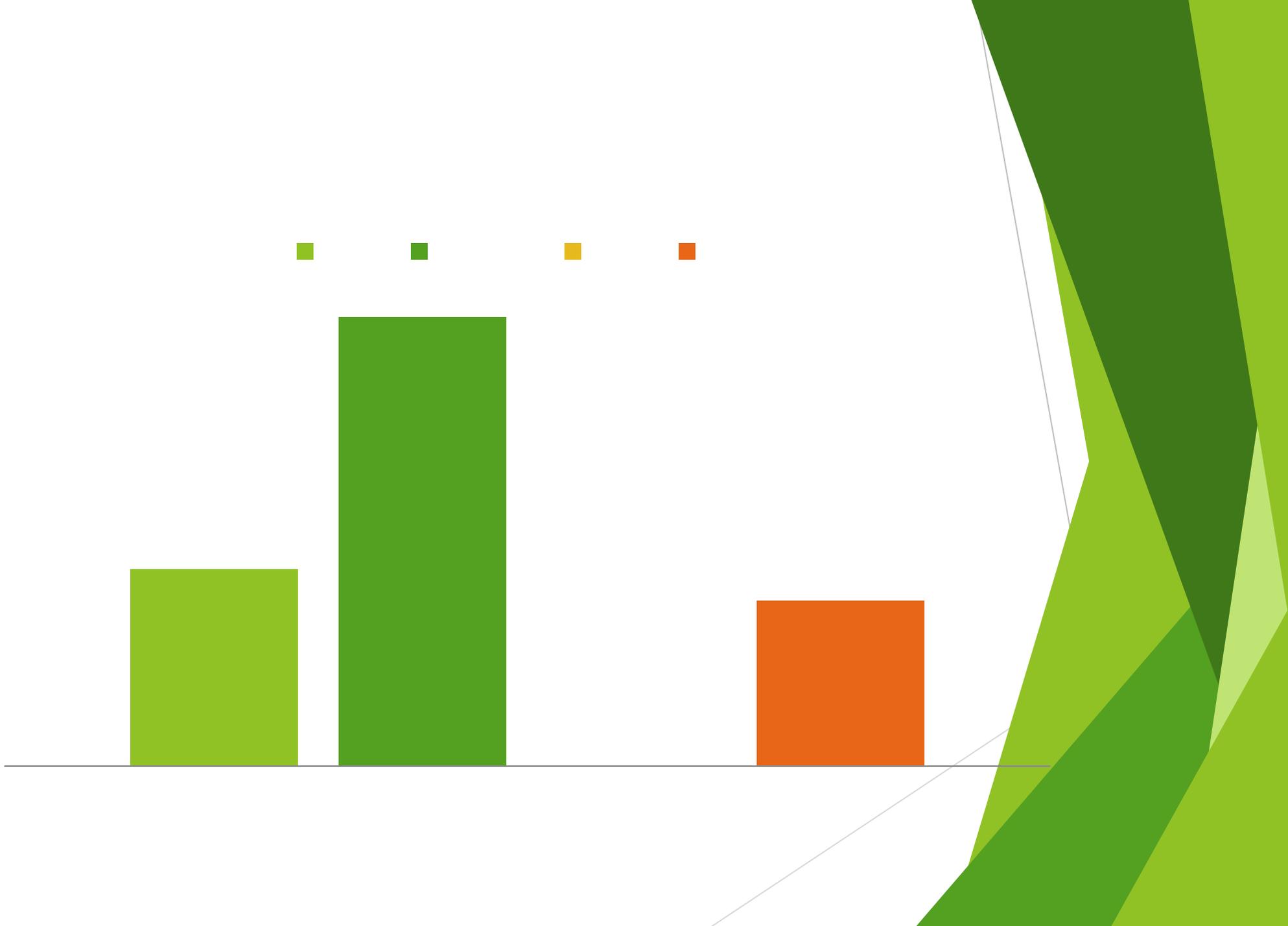
Fuente : FAA-H-8083-25 24/10/2003

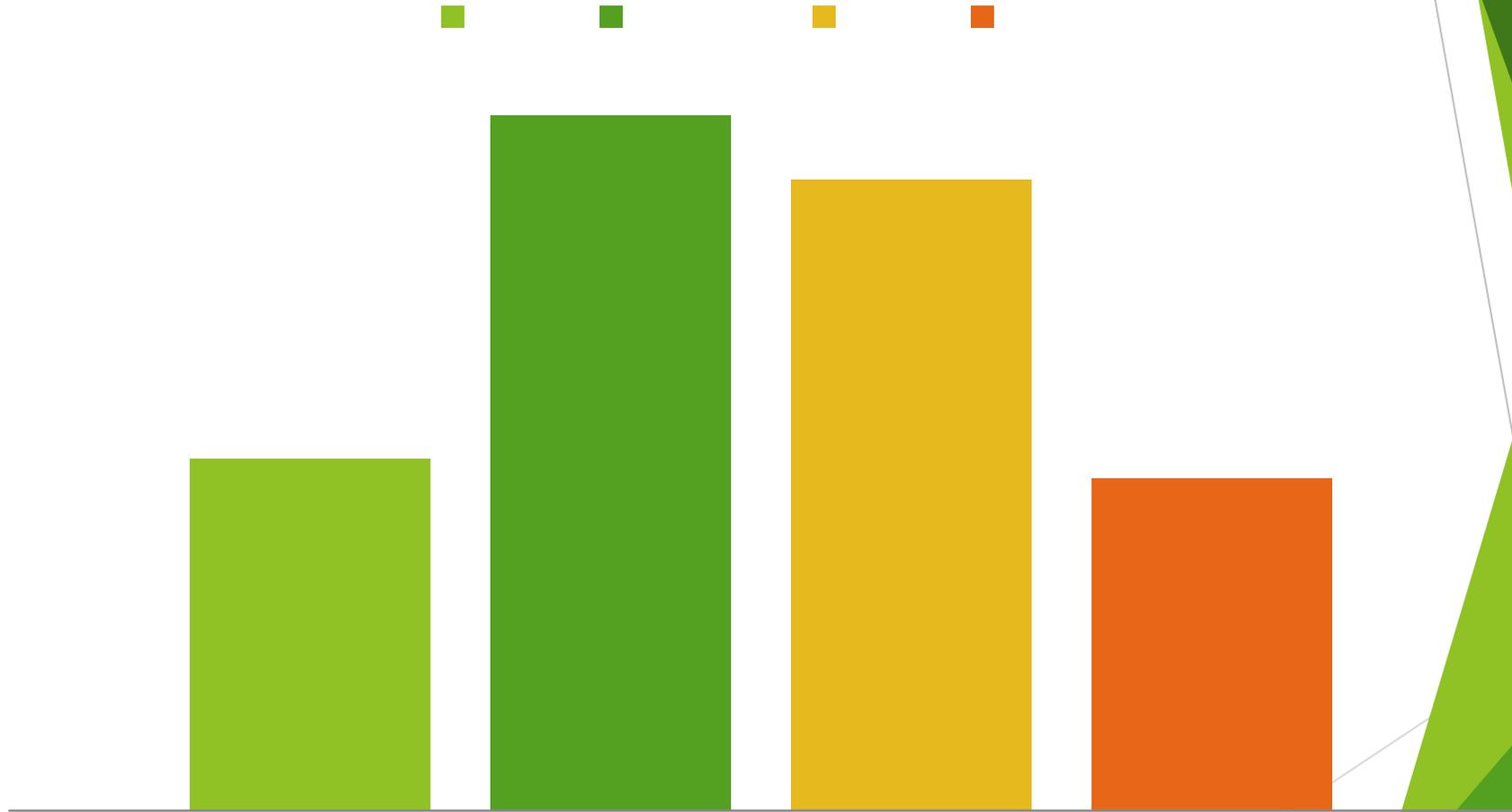
Chapter 16
Aeronautical Decision Making
Pag. 6-16

http://www.faa.gov/library/manuals/aviation/pilot_handbook/

- ▶ Antiautoridad
- ▶ Invulnerabilidad
- ▶ Impulsividad
- ▶ Macho
- ▶ Resignado

- ▶ “Nadie viene a decirme que debo hacer “
- ▶ “A mi no se me complica ningún paciente”
- ▶ “ Haga algo cualquier cosa”
- ▶ “Soy capaz de hacerlo todo”
- ▶ “Deje así”





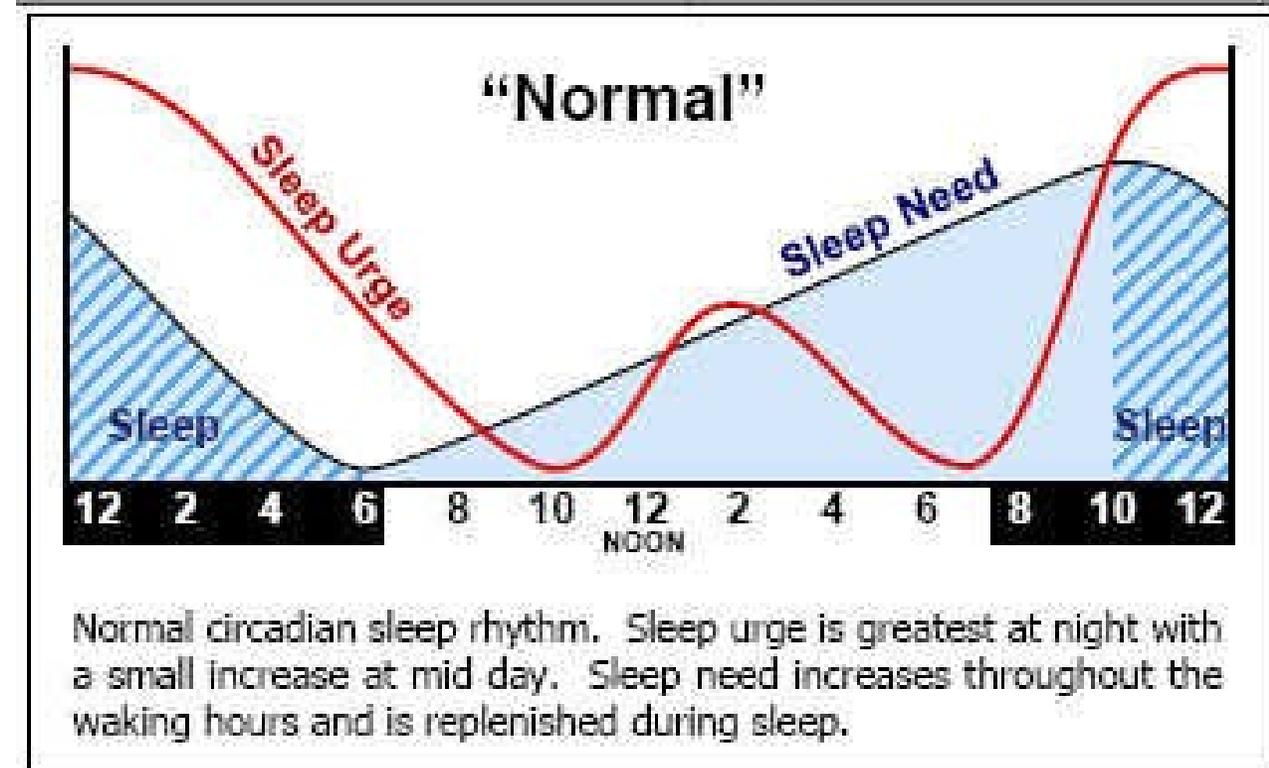
Fatiga y Trastornos del sueño

Características

1. Sueño menor a 6 horas
2. Trastorno del sueño (Apnea, Insomnio)
3. Tiempo de servicio mayor a 12 horas
4. Estar despierto en la WOLC en la ultima semana
5. 5 días continuos de trabajo de 8 horas
6. Realizar mas de 8 procedimientos complejos continuos

Frms OACI 2012

continuos



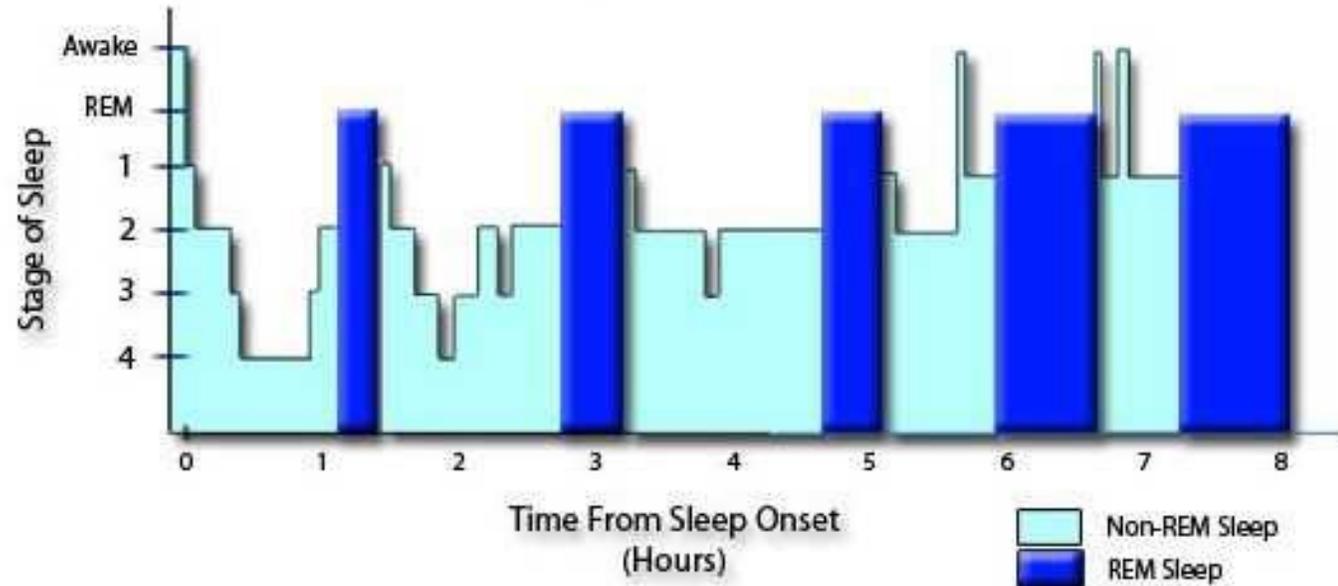
Fatiga y Trastornos del sueño

Características

1. Hipertonía /Cefalea □
2. Aumento de la libido. □
3. Diarrea. □
4. Ansiedad. □
5. Anorexia.
6. Abuso del alcohol y tabaco.
7. Irritabilidad□
8. Toma de Riesgos innecesarios. □
9. Perdida de alerta situacional. □
10. Fijación
11. Demora de capacidad de respuesta
12. Regreso a Hábitos antiguos

Frms OACI 2012

Sleep Stages Through The Night



Estrategias para el control de los Factores Humanos

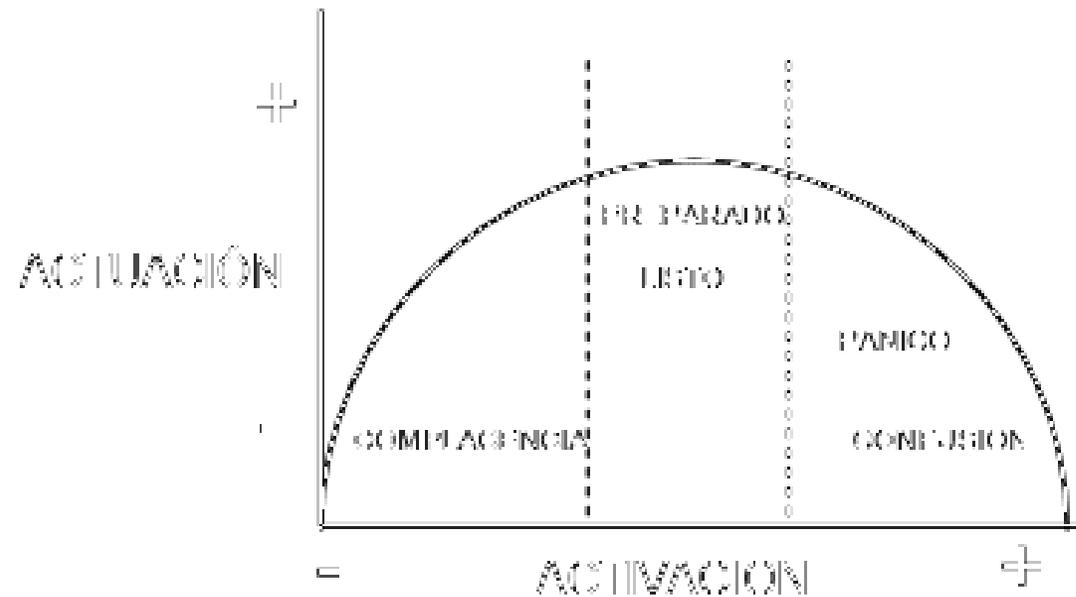


Figura 4. Curvas del rendimiento de Yerkes-Dodson

Briefings/ Reunión de Planeación

- Previo a cualquier procedimiento riesgoso
- Todos los miembros del equipo presentes
- Lo convoca el líder
- Se asignan tareas, roles y responsabilidades
- Información concisa, precisa
- Se informan situaciones anormales
- Todos pueden aportar

“ En el briefing, antes de iniciar la cirugía laparoscópica nos dimos cuenta que el cirujano había 6 meses no operaba, debido a una incapacidad”

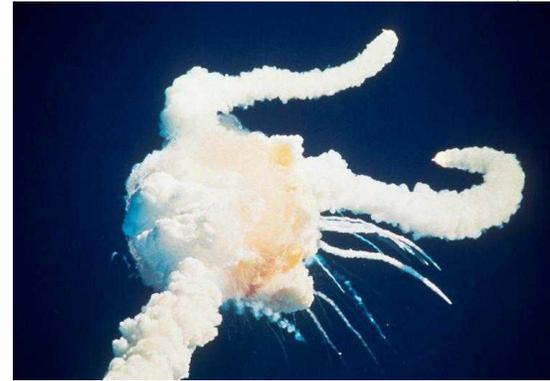
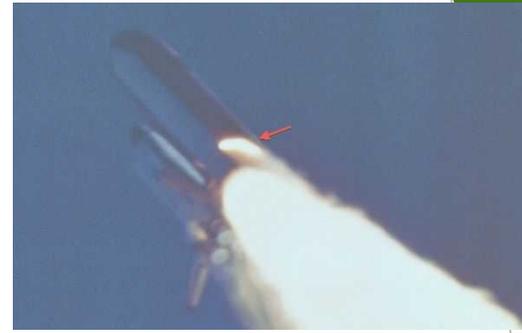
DeBriefings/ Reunion Posterior

- Como nos fue?
- Se cumplieron las metas?
- Quedo algo pendiente?
- Asignación de tareas y seguimiento
- Que situaciones de riesgo, errores observaron?
- En que podríamos mejorar

“ En el debriefing, acordamos que en adelante verificaríamos dos veces la identificación y tipo de cirugía a realizar, ya que entramos a operar una prostatectomía transvesical y al incidir en la vejiga, nos dimos cuenta que era la segunda paciente (Cirugía de incontinencia urinaria)”

NoGo/ NoVa

- Cualquier miembro del equipo puede solicitarlo
- El líder tiene la obligación de analizar la situación
- El procedimiento se suspende (si es posible) hasta tanto la situación insegura sea controlada
- Es recomendable consultar a otros
- Antes de iniciar, resolver ambigüedades o inconsistencias



“ Un ingeniero joven e inexperto de la NASA advirtió del NoGo, antes del despegue. Desafortunadamente no hubo suspensión del vuelo

Cabina Estéril

- Situación de máxima concentración por parte de todo el equipo
- Solo se permite hablar del procedimiento que se esta realizando
- Lo inicia y termina el líder del equipo

