

Por:

Juan Mario Jaramillo A., MD
Laboratorio Clínico Clínica Cardio VID

Santiago Estrada M., MD
Laboratorio Clínico VID



Aprenda sobre: **seguridad del paciente (su seguridad) en el laboratorio clínico**

Su seguridad en el laboratorio comienza desde el momento en que usted ingresa hasta que sale.

Los laboratorios de la Congregación Mariana velan por su seguridad física, por la de su muestra y por su resultado.

En esta carta le informaremos aspectos relevantes que le garantizan a usted, a su muestra, al procedimiento y a su resultado, procesos seguros en cada uno de los momentos y le damos algunas recomendaciones que nos ayudarán a brindarle una atención segura.

El Ministerio de la Protección Social publicó el documento “Buenas prácticas para la seguridad del paciente en la atención en salud”, en el cual se definen los siguientes términos:

Seguridad del paciente

Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas, que propenden por 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 se habría evitado mediante el cumplimiento de los estándares del cuidado asistencial disponibles en un momento determinado.

- **Evento adverso no prevenible:** aquella lesión o daño que se presenta a pesar del cumplimiento de los estándares del cuidado asistencial.

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.

Barrera 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 en 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.
- **Reactivas:** las que se derivan del aprendizaje obtenido luego de la presentación del incidente o evento adverso.

No se automedique ni medique a otros. Esto atenta contra su seguridad y la de los demás. La medicación es un acto exclusivo del médico.

Preguntas sobre la seguridad del paciente durante el proceso de atención en el laboratorio clínico:

1. **¿Existe alguna probabilidad de que ocurra un evento adverso dentro del laboratorio, aún sin que se haya atendido al paciente?**

Sí. Una vez se ingresa al laboratorio, el paciente está expuesto a caerse por un mal paso o tropezón. Por eso es muy importante mirar la señalización del piso, donde con líneas de color (generalmente amarillas), se indica que existe un riesgo potencial de caída.



¿Qué hace el laboratorio para evitar que esto suceda?

El laboratorio ha dispuesto rampas con piso antideslizante y pasamanos. Además recomienda que las personas discapacitadas, los adultos muy mayores, las mujeres en embarazo avanzado, las personas invidentes y los pacientes muy enfermos, permanezcan acompañados durante su estancia en el laboratorio.

2. ¿En qué momento de la atención se puede presentar un evento adverso, complicación o incidente?

Durante los tres momentos básicos de la atención al paciente, que son:

- Recepción de la información.
- Toma de la muestra.
- Entrega del resultado.

3. ¿Durante el proceso de recepción de la información, qué eventos adversos se pueden generar?

En este paso se pueden generar un sin número



de eventos adversos, debido a que es el momento en que el paciente suministra sus datos personales, tales como el tipo y el número de identificación, sus nombres y apellidos completos, el sexo, la edad, su dirección, número telefónico, correo electrónico y los 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.

¿Qué hace el laboratorio para confirmar la información?

Para evitar algún error, el personal del laboratorio cumplirá las normas exigidas por la Ley y le solicitará al paciente un documento de identificación legal: cédula de ciudadanía, pase o tarjeta de identidad. A los extranjeros se les pide pasaporte o cédula de extranjería.

Cuando el paciente ya existe en la base de datos del laboratorio, se le solicitan nuevamente los datos para confirmar, complementar y/o corregir la información previa.

4. ¿Durante el proceso de toma o entrega de muestras, cuáles eventos adversos se pueden generar?

- Marcar incorrectamente el recipiente donde se va a tomar o recibir la muestra.
- Tomar la muestra que no es.
- Usar el recipiente o tubo inadecuado.

- No realizarle un examen solicitado.
- Ingresar un examen no solicitado o que el paciente no cumpla con los requisitos para el examen (ayuno), entre otros.

¿Qué hace el laboratorio para evitarlo?

En el momento de tomar o recibir la muestra, el personal de laboratorio confirma la identidad del paciente preguntando el nombre y corroborando con algún documento de identificación o mostrándole al paciente que su muestra quedó marcada adecuadamente.

De otro lado el personal que va a tomar o recibir la muestra, debe verificar en la orden del médico o en la factura 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.

5. ¿Y si va a tomar una muestra de sangre, qué riesgos existen?

En general este es un proceso que 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 tiene 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.



¿Qué hace el laboratorio para evitarlo o disminuirlo?

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

- **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.

¿Qué hace el laboratorio para evitarla o disminuirla?

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 de los acompañantes para inmovilizar al paciente y así evitar movimientos bruscos que puedan ocasionar una lesión adicional.

- **Hematoma (morado) por la punción**

Es probable que aparezca luego 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 a quienes se mueven mucho durante el procedimiento.

¿Qué hace el laboratorio para evitarlo?

Cuando se termina de tomar la muestra se le coloca al paciente una curita o vendaje, se le recomienda presionar el sitio de la punción 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 o consultar con la EPS.

Recuerde que un hematoma puede tardar varios días en desaparecer.

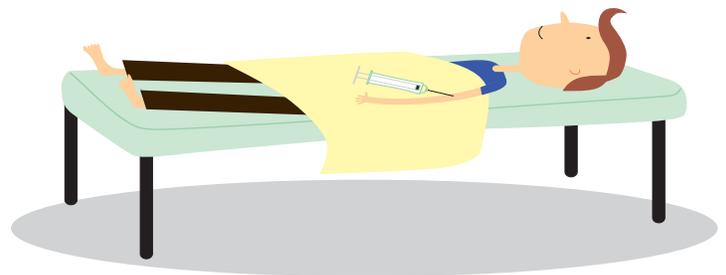
Este irá cambiando de color, al principio será un morado intenso, luego un color menos fuerte y por último un color



amarillo pálido que es signo de que el hematoma se está desapareciendo.

- **Pérdida del conocimiento**

Inicialmente se manifiesta con mareo, sudoración, palidez, náuseas, vómito y palpitaciones lentas (a veces menor de 60 latido por minuto).



Estos síntomas indican que al paciente le va a dar un desvanecimiento o desmayo. Este tipo de complicación 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.

¿Qué hace el laboratorio para evitarlo?

Fuera de tranquilizar al paciente hay poco para ofrecerle. Si usted es de las personas que ya le ha sucedido comuníquelo al personal, para que le tomen la muestra acostado o en una silla reclinomática para evitar una caída que le cause un daño mayor.

- **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.

Si usted es uno de esos pacientes, por favor avísele al personal que lo va a sangrar y siga de forma estricta las recomendaciones dadas.

¿Qué hace el laboratorio para evitarlo?

Se recomienda hacer presión local y evitar el uso de alcohol luego de la punción. Esto es suficiente para detener el sangrado.

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 o un pañuelo limpio sobre el sitio de la punción (se lo puede colocar el paciente), por unos 5 a 10 minutos.

Si luego de esto no para el sangrado, contacte a un médico del servicio de urgencias o comuníquese con la Dirección del Laboratorio.

6. ¿Existe riesgo de infección cuando se punciona la vena o se coloca un catéter o se pasa una sonda vesical?

Sí, pero se trata de una complicación poco probable.

¿Qué hace el laboratorio para evitarlo?

Los procesos de: punción de vena, colocación de catéter o paso de sonda vesical, se hacen bajo unas estrictas normas de asepsia (desinfección) y todo el material que se va a utilizar en el procedimiento se le enseña al paciente para que confirme que es estéril y desechable.

Además cuando se le va a colocar un catéter o a pasar una sonda a usted se le explica el procedimiento y se le solicita firmar lo

que se llama un consentimiento informado, donde usted voluntariamente acepta este tipo de procedimiento.

7. ¿Puede haber algún riesgo con mi muestra en el laboratorio?

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

¿Qué hace el laboratorio para evitarlo?

Contar con procesos estandarizados y sistematizados que evitarán que esto suceda.

Por eso lo primero que se hace cuando se le toma o se recibe una muestra, es marcarla con el nombre del paciente y mostrarle para que confirme que la muestra sí le corresponde. Ver pregunta 4.

Si por alguna equivocación se le toma la muestra en el tubo que no es, el laboratorio detecta esto en el proceso que se tiene internamente llamado 'procesar muestra' y se le avisará al paciente para repetir la toma.

En caso de que se quiebre el tubo donde está la muestra o esta se derrame, el laboratorio llamará al paciente para informarle lo sucedido y le tomará otra muestra.

8. ¿Durante el proceso de entrega de resultado, cuáles eventos adversos se pueden generar?

Los eventos adversos más frecuentes que pueden ocurrir en el proceso de entrega de resultado son dos:

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

¿Qué hace el laboratorio para evitarlo?

Solicitarle al paciente que presente la factura donde está el nombre completo, la fecha y el examen que se le practicó. Con la verificación de estos datos por parte del personal del laboratorio, se le entregará el resultado correcto.

9. Otros eventos adversos que pueden ocurrir dentro de cualquier institución de salud son:

Robos, consumo de psicoactivos por parte de un paciente, violaciones, entre otros.

¿Qué hace el laboratorio para evitarlo?

En el laboratorio se cuenta con personal de vigilancia permanentemente y con cámaras de monitoreo.



Por favor siga todas las instrucciones que se le dan en el laboratorio, esto nos ayudará a brindarle una atención segura.

Su seguridad dentro del laboratorio es una responsabilidad compartida: suya y nuestra.

Lecturas recomendadas

- Ministerio de la Protección Social, Dirección General de Calidad de Servicios Unidad Sectorial de Normalización en Salud proyecto de Norma Técnica Sectorial en Salud. Comité de Buenas Prácticas en Seguridad del Paciente versión: Documento Borrador (Marzo/09).
- Manual de Procedimientos Internos del Laboratorio Clínico Congregación Mariana. Revisión 2010.
- Ministerio de la Protección Social. Garantizar la correcta identificación del paciente y las muestras en el laboratorio, paquetes instruccionales. Buenas prácticas para la seguridad del paciente. Presentación en power point.
- Instructivo Gestión de Eventos Adversos.
- Resolución 1446 de mayo 2006.
- Guía metodológica para las organizaciones. Premio a la Calidad en la gestión en salud unidad de metodología. Guía metodológica para la organización. Alcaldía de Medellín 2010.

Ante cualquier inquietud, no dude en contactarnos en las direcciones electrónicas:

Juan Mario Jaramillo A., MD
jjaramilloa@vid.org.co
Laboratorio Clínico Clínica Cardio VID

Santiago Estrada M., MD
sestrada@vid.org.co
Laboratorio Clínico VID

