
RECOMENDACIÓN ABRIL 2019

CONCIENCIA DE SITUACIÓN Y SEGURIDAD DEL PACIENTE

Dra. Daniela García
NOBLE Cía. de Seguros

Introducción

Muchos eventos adversos en la atención médica están asociados con problemas sistémicos y errores humanos. Por eso, el reconocimiento del impacto de este último componente en la seguridad del paciente ha generado un interés creciente en la ingeniería de factores humanos. El documento de Competencias de Seguridad publicado en forma conjunta por el Canadian Patient Safety Institute y el Royal College of Physicians and Surgeons of Canada reconoce la importancia de los factores humanos como uno de los seis dominios para la práctica segura en el siglo XXI.

Los pilotos y controladores de tránsito aéreo están capacitados en el conocimiento de los factores humanos con el objetivo de aumentar la seguridad de la industria aerocomercial; sin embargo, los profesionales de la salud apenas están comenzando a recibir capacitación formal en esta temática, ya que históricamente han sido más entrenados para responder que para predecir o prevenir los eventos. El desafío radica en cómo implementar esta competencia entre los profesionales de la salud para mejorar la seguridad del paciente y reducir el riesgo en la práctica médica.

La conciencia de situación se define formalmente como *"la percepción de los elementos del entorno dentro de un volumen de tiempo y espacio, la*

comprensión de su significado y la proyección de su estado en el futuro cercano". En otras palabras, la conciencia de situación consiste en "saber qué es lo que está pasando":

Factores humanos

La ciencia de los factores humanos es una disciplina que trata el comportamiento humano, las habilidades, las limitaciones y la relación con el entorno laboral (físico, organizativo, cultural) y lo aplica al diseño de entornos más seguros y efectivos.

Los factores humanos han sido identificados por la comunidad médica como un dominio clave para hacer más segura la práctica. A pesar de esto, el entrenamiento de médicos, enfermeros y resto de profesionales de la salud en factores humanos es mínimo.

"Optimizar los factores humanos y ambientales que apoyan el logro del mejor desempeño humano es una competencia de seguridad esencial para todos los profesionales de la salud".

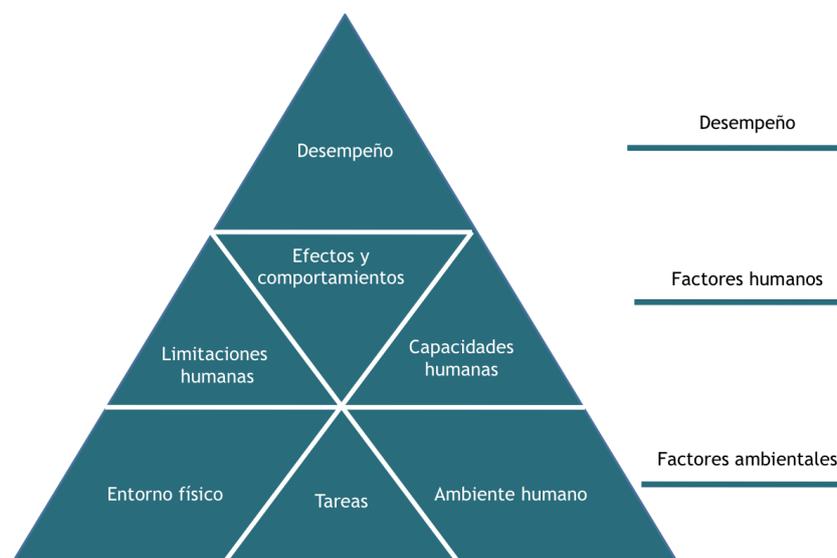
Como se puede inferir de la definición de factores humanos, hay muchos componentes y factores interdependientes -algunos relacionados con la persona y otros relacionados con el medio ambiente-, que desempeñan un papel en el comportamiento y el rendimiento de los individuos y los equipos.

En el espectro de competencias que los médicos deben desarrollar se describen tanto las habilidades técnicas (por ejemplo: interpretar la imagen de una resonancia magnética), como las habilidades no técnicas (por ejemplo: comunicación interpersonal, liderazgo). Estas habilidades caen dentro de una categoría denominada capacidades humanas. Junto a las capacidades hay limitaciones.

Los factores ambientales físicos y humanos actúan conjuntamente con las capacidades y limitaciones para generar efectos e influir en los comportamientos.

Estos conceptos pueden representarse mediante una pirámide compuesta de tres niveles: factores ambientales, factores humanos y desempeño. Los distintos factores que se intercalan en cada nivel pueden verse en la Figura 1.

Figura 1
Marco de los factores humanos



Conciencia de situación

Las industrias y organizaciones de alta confiabilidad están muy familiarizadas con el término conciencia de situación; éste es un concepto fundamental y de gran importancia en la toma de decisiones operativas. La falta de conciencia de situación es uno de los principales factores identificados en los accidentes atribuibles a errores humanos. También lo es la conciencia inadecuada de lo que está ocurriendo en el entorno.

La conciencia de situación es saber lo que está sucediendo alrededor. El conocimiento de la situación implica la percepción, comprensión e integración de información ambiental dinámica para la toma de decisiones.

Cuando se trabaja con otros, lo cual es bastante común en diversos contextos clínicos, la conciencia de situación incluye tener conciencia del equipo y ser consciente de lo que están haciendo todos los miembros del equipo.

La buena conciencia de la situación es crítica en todas las áreas de la atención médica, especialmente en situaciones de urgencia, donde los cambios en la condición del paciente deben ser respondidos con prontitud.

Habilidades para fortalecer la conciencia de situación

- Pensar con anticipación
- Identificar amenazas
- Confiar en el instinto
- Minimizar la carga de tareas
- Estar atento a la fatiga
- Evitar la complacencia
- Reevaluar la situación con regularidad

LOS TRES NIVELES DE CONCIENCIA DE SITUACIÓN EN SALUD

La conciencia de situación se puede descomponer en tres niveles: percepción, comprensión y proyección.

Nivel 1: Percepción de los elementos del entorno

La conciencia situacional comienza con la percepción o la imagen integral de la situación. La información se percibe a través de los cinco sentidos, como examinar a un paciente, leer un historia clínica, interpretar los resultados de las pruebas de laboratorio o escuchar los comentarios de otros miembros del equipo. La información percibida debe ser oportuna y útil para que se puedan tomar medidas al respecto según sea necesario. En otras palabras, se deben reunir todos los datos relevantes que se necesitan en el momento adecuado.

Ejemplo: conducir un automóvil es un buen ejemplo de una tarea que requiere un alto nivel de conciencia de la situación. Para alcanzar y mantener un alto nivel de conciencia de la situación, debe percibir el color de los semáforos, las señales de tráfico, los peatones, los ciclistas y otros vehículos.

Nivel 2: Comprensión de la situación

El segundo nivel es la comprensión, lo que implica comprender, analizar, clasificar e integrar la información que se percibe, como base para la posterior toma de decisiones. Si no se puede procesar la información de manera efectiva y eficiente, se puede perder el enfoque fácilmente. Este paso ayuda a identificar lo que es relevante y a descartar lo que no lo es, analizando, evaluando y tomando las medidas adecuadas según lo exige la situación.

Siguiendo con el ejemplo del nivel 1, percibir un vehículo en el espejo lateral no es suficiente, la comprensión se logra cuando se comprende que el aumento del tamaño de la imagen del automóvil en el espejo (percepción) significa que el automóvil probablemente está acelerando (comprensión). La degradación de la percepción o la comprensión puede llevar a una mala toma de decisiones que podría resultar en un cambio de carril inseguro.

Nivel 3: Capacidad de proyectar o predecir lo que puede suceder en un futuro próximo

Este nivel, crítico para permitir una respuesta proactiva, consiste en la capacidad de anticipar riesgos en lugar de responder siempre de manera reactiva a los distintos eventos que se presentan, tanto esperados como inesperados. Consiste, por ejemplo, en estimar la cantidad de tiempo que puede tomar resolver estos eventos potenciales.

Finalizando con el ejemplo del nivel 1, la imagen cada vez mayor del automóvil en el espejo lateral nos permite anticipar y predecir cuándo nos pasará el automóvil y, por consiguiente, cuándo será más seguro cambiar de carril.

Conclusiones

Muchos de nosotros nos consideramos muy observadores, sin embargo nuestro poder de percepción no es infalible y a veces pasamos por alto lo obvio, como en el siguiente experimento:

Chabris y Simons¹, psicólogos de Harvard, desarrollaron el experimento "Gorila Invisible", en el que se les pide a los participantes que vean un video corto en el que seis personas, tres en remera blanca y tres en remera negra, se pasan una pelota de basquet y que cuenten la cantidad de pases realizados por las personas con remera blanca. En algún momento, un gorila se pasea por el centro de la acción, se enfrenta a la cámara y golpea su pecho, y luego se va, pasando nueve segundos en la pantalla. Cuando realizaron el experimento en la Universidad de Harvard casi el 50% de las personas que vieron el video² contaron los pases pero se perdieron al gorila, como si este fuera invisible. Este experimento revela dos cosas: que nos estamos perdiendo mucho de lo que sucede a nuestro alrededor, y que no tenemos idea de que nos estamos perdiendo tanto.

La conciencia de situación depende del trabajo en equipo y la comunicación. Una cultura que facilita la comunicación conduce a una mejor conciencia de situación, una mejor toma de decisiones y mejores resultados para los pacientes.

¹ Chabris y Simons ganaron el premio Ig Nobel 2004

² video disponible en <https://www.youtube.com/watch?v=vJG698U2Mvo>

Apéndice. Lista de verificación de la conciencia de situación

Pre-situación

- Plan:** Prepare y revise los enfoques, procedimientos y técnicas relevantes para la situación futura.
- Informe:** comparta el plan con su equipo, confirme la asignación de tareas y las responsabilidades, y resuelva los problemas anticipados.

Pasos en la evaluación de la situación y la conciencia

Obtener información

- Escanear y buscar:** sea proactivo para obtener la información. No espere hasta que la información le sea enviada, búsquela en su entorno o solicítela a su equipo.
- Prestar atención:** al asistir y centrarse en su propia tarea, preste atención a lo que sucede a su alrededor.
- Permanecer alerta:** incluso si todo avanza sin problemas y según lo planeado, permanezca alerta y espere lo inesperado.
- Comunicar:** rara vez se trabaja solo, comunique al equipo y compañeros, incluso al paciente cuando sea relevante.

Entender la información

- Comparar:** compare la información con lo que sabe y lo que esperaba. ¿Están las cosas como están planeadas? ¿la información sugiere alguna variación o desviación de lo que se planificó o de la rutina o de su entrenamiento y experiencia?
- Criticar:** pensar críticamente sobre la información. Como parte del pensamiento crítico debe verificar la integridad de la información (precisión, integridad, fuente y relevancia), realizar referencias cruzadas con información adicional y evaluar conflictos y contradicciones.
- Diagnosticar:** complete su comprensión preguntándose: ¿Qué significa? ¿Por qué sucedió esto?

Pensar en el futuro

- Extrapolar y proyectar más allá del "ahora":** ¿Cómo se desarrollará la situación si las condiciones actuales persisten? ¿Persistirá por cuánto tiempo?
- Pregunte "¿qué pasaría si?":** Considere varios resultados y contingencias y comunique esas posibilidades a los demás. Evalúe las posibles consecuencias

para que puedan impulsar la toma de decisiones adecuada o iniciar una búsqueda de información adicional y la necesidad de comprender mejor esa información.

Mantener

- Descubra la pérdida:** mantenga la autoconciencia y esté atento a la posibilidad de perder la conciencia situacional.

- Recuperar:** recupere la conciencia de la situación perdida buscando activamente información y realizando análisis adicionales para comprender la información y pensar en el futuro.

Post situación

- Informe:** revise con usted mismo y el equipo las acciones que tuvieron lugar durante la situación y extraiga lecciones para el futuro.

BIBLIOGRAFÍA

- Patrick W. Brady, Derek S. Wheeler, Stephen E. Muething, Uma R. Kotagal. Situation Awareness: A New Model for Predicting and Preventing Patient Deterioration. Hospital Pediatrics. May 2014, VOLUME 4 / ISSUE 3
- Cooper S, Porter J, Peach L. Measuring situation awareness in emergency settings: a systematic review of tools and outcomes. Open Access Emergency Medicine 2014:6.
- Cohen, Nancy L. Using the ABCs of situational awareness for patient safety. Nursing 2013. April 2013 - Volume 43 - Issue 4 - p 64-65.
- Perioperative Grand Rounds. Situational Awareness and Patient Safety. AORN Journal. November 2017, Vol. 106, No. 5.
- Gluyas H, Harris SJ. Understanding situation awareness and its importance in patient safety. Nurs Stand. 2016 Apr 20;30(34):50-60.
- Avi Parush et al. Situational Awareness and Patient Safety. The Royal College of Physicians and Surgeons of Canada. ISBN: 978-1-926588-10-0.
- Human Factors in Patient Safety Review of Topics and Tools Report for Methods and Measures Working Group of WHO Patient Safety World Health Organization (WHO), 2009.
- David Marshall. THE THREE LEVELS OF SITUATIONAL AWARENESS IN HEALTHCARE. My Rounding, a Huron solution. 31 MAY 2015.