

## Protocolo de coordinación con las familias en caso de situaciones delicadas de salud y eventos adversos

**Objetivo:** Entregar orientaciones al equipo para actuar adecuadamente frente a situaciones delicadas de salud y eventos adversos que puedan emerger en el ELEM.

**Responsables del cumplimiento:** Director/a técnico

**Responsable ejecución:** Encargado/a de turno, TENS, encargado/a del ELEM.

**Periodicidad:** Cuando ocurra el evento

**Registro:** formulario notificación de eventos adversos, ficha de salud, libro de novedades.

**Materiales:** teléfono disponible, ficha de salud, documentos de ingreso.

### Consideraciones previas:

#### **Definiciones**

Evento adverso: Incidente imprevisto e inesperado que causa algún daño o complicación al paciente y que es consecuencia directa de la asistencia sanitaria que recibe y no de la enfermedad que padece. (OMS)

Ejemplos de eventos adversos y/o situaciones delicadas de salud: episodios críticos de enfermedad, caídas, heridas/corte, enfermedad, agresión a otros o a sí mismo, intoxicación, quemadura, LPP, etc.

### Descripción del proceso:

- Acompañar, contener verbal y emocionalmente al residente en todo momento.
- Transmitir tranquilidad a la persona que está sufriendo la situación.
- Solicitar apoyo al equipo si es necesario.
- Luego que la situación esté contenida y se tomaran las medidas pertinentes, definir la persona que se contactará con el familiar y/o persona significativa.
- Definir los hechos a comunicar.
- Dar aviso a familiares, mediante llamada telefónica, sin generar ansiedad o preocupación, indicando que se ha cumplido con el protocolo de acuerdo a la situación de salud y/o evento adverso ocurrido. Definir si es necesario que la familia y/o persona significativa tome alguna decisión o acción al respecto.
- Si no recibe respuesta, el ELEM ejecutará las acciones necesarias y correspondientes en beneficio de la salud de residente.
- Si la persona se enfrenta ante una situación que requiera traslado de urgencia, ejecutar protocolo de urgencias y emergencias médicas.
- Ya ejecutadas todas las medidas, se debe registrar y reportar\* en la ficha de salud del residente, libro de novedades y formulario de eventos adversos.

### \*Registro y reporte:

**IMPORTANTE:** El sistema de reporte debe ser utilizado como herramienta de mejora continua y no en la búsqueda de responsabilidades individuales. El objetivo es contribuir a mejorar la seguridad en la atención, acompañamiento y cuidado de los/las residentes.

- Descripción del evento: detalles de la persona (edad, antecedentes médicos, género, etc.), observaciones del suceso, características clínicas, localización (fecha, dónde ocurrió), cómo y quién detectó el evento, y qué acciones inmediatas se tomaron para resolver la situación.
- Finalmente, es relevante que la información recopilada sea analizada con el fin de revisar los procedimientos que se están ejecutando en el ELEM, evaluar si la causa fue el contexto o la salud de la propia persona, evaluar la necesidad de capacitaciones y así tomar medidas preventivas ante la ocurrencia de eventos similares y disminuir su impacto.

#### **Bibliografía:**

Estándares de calidad para establecimientos de larga estadía para personas mayores. SENAMA. (2019)

Recomendaciones para la implementación de sistemas de notificación o reporte de eventos adversos en atención abierta. Observatorio de Calidad en Salud. Superintendencia de Salud, Gobierno de Chile. (2018)

**ANEXO**

<b>FORMULARIO DE NOTIFICACIÓN DE EVENTOS ADVERSOS</b>			
Nombre residente:			Edad:
Rut:		Fecha nacimiento:	
Antecedentes médicos:			
Tipo de evento adverso			
Caída	Intoxicación	Quemadura	Herida/corte
Lesión por presión	Discusión	Agresión física o verbal	Autoagresión
Otro ¿cuál?			
Fecha incidente:			Hora:
Lugar:			
Descripción del incidente:			
_____			
_____			
_____			
_____			
_____			
_____			
_____			
_____			
_____			
Medidas tomadas:			
_____			
_____			
_____			
_____			
_____			
Evento informado por:			
Notificado por:			
Observaciones:			
_____			
_____			
_____			