

medicina

recursos humanos

tecnología

Panorama del riesgo clínico

EDICIÓN 2023



GRUPO MUTUALISTA EUROPEO
SEGUROS Y GESTIÓN DE RIESGOS

relyens.eu



EDITORIAL



Dr. Frédéric FUZ

Director de Gestión de Riesgos
de Relyens en España



Philippe PAUL

Director Ejecutivo de Relyens
en España

Relyens, grupo mutualista europeo en gestión de riesgos para establecimientos y profesionales sanitarios, está presente en España desde 2015.

Relyens en España es líder en el mercado de la responsabilidad civil médica. Los equipos con sede en Madrid y Barcelona ofrecen soluciones de seguros y gestión de riesgos a las principales administraciones sanitarias públicas, establecimientos sanitarios privados, en particular grandes grupos de clínicas, y colegios profesionales, especialmente de médicos y de enfermería.

Para los equipos de Relyens, las reclamaciones que recibimos de los pacientes que han sido víctimas de accidentes médicos, representan una importante fuente de información. Nos permiten comprender mejor la exposición al riesgo de nuestros asegurados, y también desarrollar soluciones de gestión de riesgos adecuadas, ya sea en el ámbito de la gestión de riesgos, la prevención de riesgos o los seguros.

Este panorama -edición 2023- es un estudio de la siniestralidad y, más concretamente, de las reclamaciones presentadas a Relyens y nuestros miembros a lo largo de 2022. Se completa con una serie de elementos específicos, como encuestas dirigidas a sectores de alto riesgo y clientes, y feedback sobre las experiencias vividas por nuestros socio-mutualistas. Este estudio ha sido posible gracias a la codificación sistemática de nuestros expedientes de siniestros y a un esfuerzo multidisciplinar en el que han participado los equipos de gestión, médico y de gestión de riesgos.

Esta publicación es una iniciativa del grupo Relyens, por lo que incluye una serie de elementos comparativos con las tendencias observadas por nuestros distintos compañeros, especialmente en Francia, así como recomendaciones conjuntas.

¡Disfrute de la lectura!

Dos sectores con alto riesgo:

- Bloque quirúrgico
- Unidad obstétrica



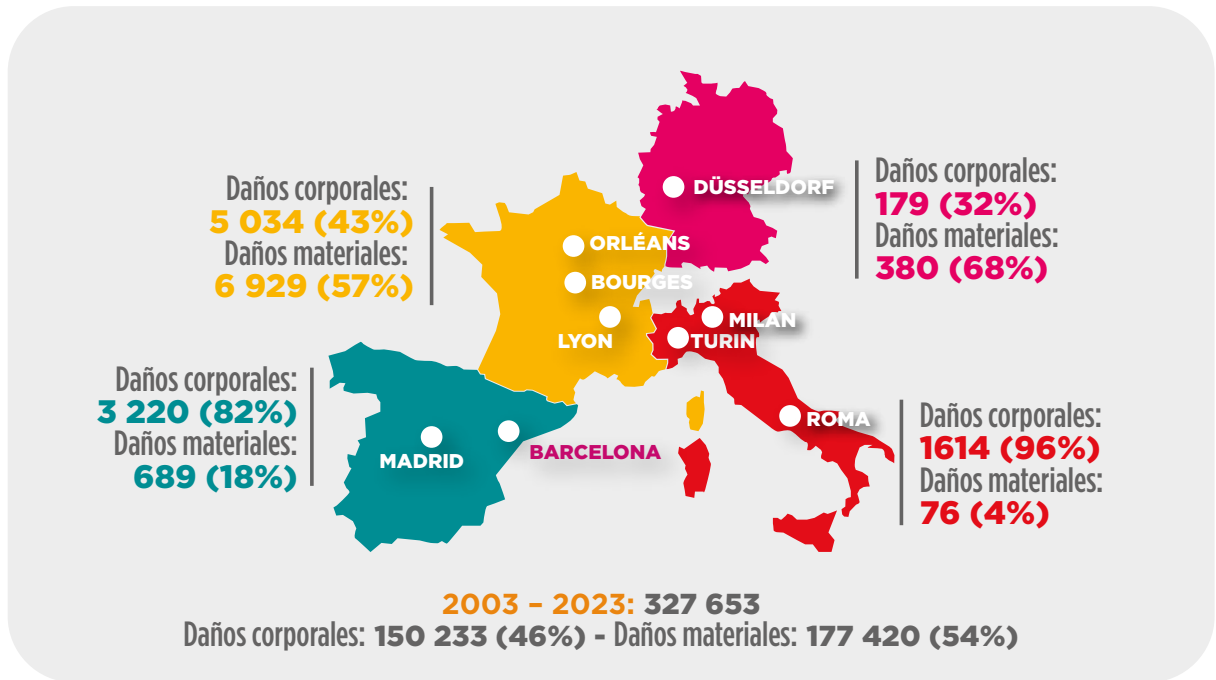
ÍNDICE

01_CIFRAS CLAVE	
de responsabilidad civil en establecimientos sanitarios	05
02_LA EXPOSICIÓN AL RIESGO EN EL QUIRÓFANO	09
03_LA EXPOSICIÓN AL RIESGO EN LA UNIDAD OBSTÉTRICA	15
04_RETOS Y RECOMENDACIONES	
de seguridad para los pacientes	16
CONCLUSIÓN	18

01 CIFRAS CLAVE DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL EN ESTABLECIMIENTOS SANITARIOS

Datos europeos en 2022

Las reclamaciones observadas por Relyens en el marco de este estudio de riesgos, corresponden a reclamaciones efectuadas por pacientes o sus beneficiarios, registradas durante el año 2022.



En los últimos 20 años, Relyens ha registrado un total de 327.653 siniestros, el 46% de los cuales, se refieren a daños corporales.

En España e Italia, los siniestros de daños corporales superan a los de daños materiales, al contrario que en Francia y Alemania. Esta disparidad en la distribución se debe principalmente a las diferencias en las tasas de franquicia de un país a otro. Como la tasa de franquicia de la responsabilidad civil es más elevada en Italia y España, los daños materiales de escaso valor se declaran con menos frecuencia.

España: análisis detallado de reclamaciones y siniestros

EL NÚMERO DE RECLAMACIONES

El panorama de Relyens en España 2022 abarca 3.909 siniestros, de los cuales el 82%, son de daños corporales. Si bien esta cifra puede parecer elevada, debe considerarse en el contexto de nuestra cuota de mercado (50%) y de la actividad médica en España: 3,5 millones de intervenciones quirúrgicas, 329.000 nacimientos, más de 20 millones de visitas a urgencias y 450 millones de consultas en centros de atención primaria.

Por tanto, los pacientes están bien atendidos, pero sabemos que la inmensa mayoría de las quejas se refieren a fallos evitables.



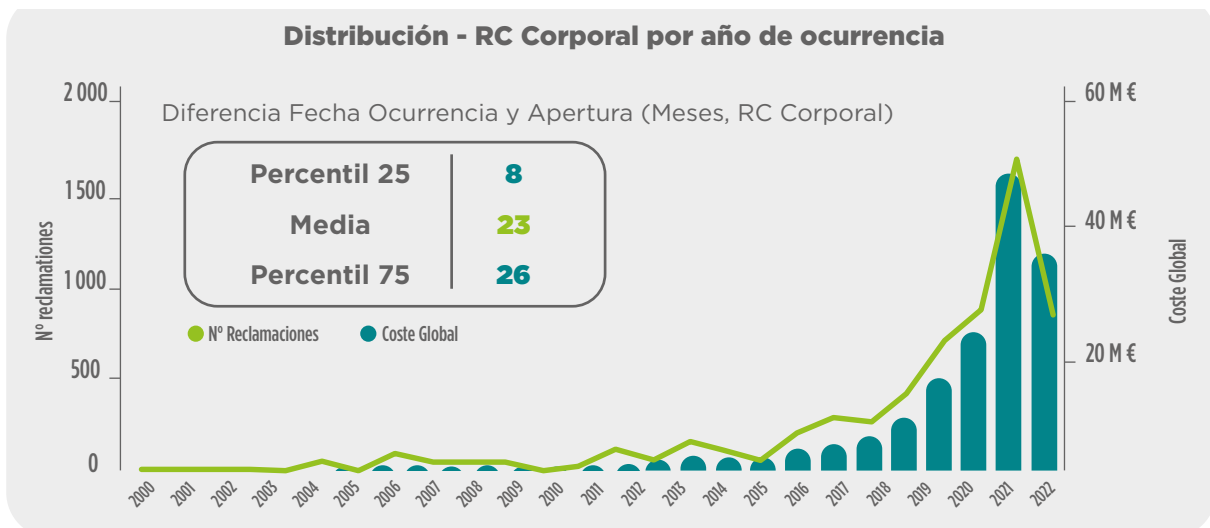
RECLAMACIONES REGISTRADAS EN RELYENS EN 2022.

LOS PLAZOS DE LAS RECLAMACIONES

El tiempo medio que se tarda en presentar una reclamación es de 2 años (23 meses), un poco menos de lo que se observa en otros países, aunque esta cifra puede verse afectada por reclamaciones muy antiguas.

Sin embargo, hay que señalar que el 25% de los siniestros se producen en los 8 meses siguientes al accidente, cifra de nuevo inferior a la de Francia. Estas cifras confirman la sensibilidad de las situaciones vividas por las víctimas y nos obligan a gestionar rápidamente estos siniestros para reducir al máximo el impacto humano.

EL 87% DE LAS RECLAMACIONES RC CORPORAL REGISTRADAS EN 2022 OCURREN ENTRE 2019 Y 2022



EL PERFIL DE LOS PACIENTES

La edad media de las víctimas que nos envían una reclamación es de 49 años. Esta cifra es una media y abarca una gran variedad de perfiles. A modo de ejemplo, nos podemos encontrar ante un adulto joven, probablemente con pocos antecedentes médicos y sin comorbilidades que, tras una intervención quirúrgica programada, ha sido víctima de un evento adverso (error de lateralidad, complicación, infección, etc). El enfoque de la gestión de riesgos sería analizar las causas que hayan podido hacer que se produzca el incidente.

Hay que señalar que las reclamaciones presentadas por mujeres representan el 56% del total de los siniestros, probablemente debido al peso de la especialidad gineco-obstétrica, con un importante impacto en nuestra siniestralidad.

EL PESO DE LAS RECLAMACIONES

Las reclamaciones se pueden evaluar desde distintos puntos de vista (financiero, operacional, clínico, etc), y a nosotros desde el departamento de gestión de riesgos, nos interesa analizar las causas por las que ha sucedido el incidente.

En nuestro estudio, el 22% de los siniestros se refieren a accidentes que concluyen con el fallecimiento de la víctima. Esta cifra abarca probablemente diferentes situaciones clínicas, pero sigue siendo muy elevada.

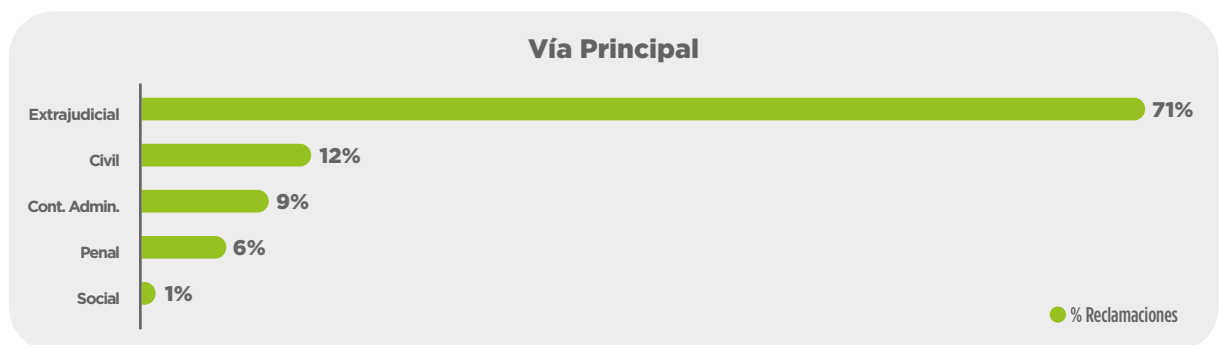
También hay que señalar que el 4% de las reclamaciones se consideran "complejas", lo que significa que implican la responsabilidad de varios agentes. Una vez más, se trata de casos importantes a analizar, ya que pueden apuntar a fallos en la coordinación de la atención multidisciplinar al paciente.

LA GESTIÓN JURÍDICA DE LAS RECLAMACIONES

La vía extrajudicial, es decir la amistosa, prevalece en el 71% de los casos.

Este es uno de los firmes compromisos de Relyens con los profesionales y establecimientos sanitarios, así como con sus víctimas.

Un resultado que se lleva a cabo gracias a la agilidad de nuestros procesos y de planteamientos "negociados" que van más allá del simple uso de baremos de compensación.



DESGLOSE DEL NÚMERO DE SINIESTROS POR FRECUENCIA

Los siniestros de lesiones corporales notificados en 2022 se produjeron principalmente en cirugía (35% de los siniestros), medicina (14%) y ginecología-obstetricia (13%).

Entre las especialidades quirúrgicas, la cirugía ortopédica ocupa el primer lugar (14% de los siniestros), seguida de la cirugía digestiva (7%), la cirugía plástica (6%) y la urología (4%).

Las especialidades médicas se dividen en dos categorías: la medicina de familia (9% de las solicitudes), que suele dispensarse en centros de atención primaria, y la medicina interna (5%), que suele dispensarse en hospitales.



DESGLOSE DEL NÚMERO DE SINIESTROS POR COSTE

Las especialidades de obstetricia y ginecología generan los siniestros de mayor coste. Aunque sólo representan el 13% de los siniestros por volumen, suponen el 18% de la indemnización total.

Esta paradoja es bien conocida y puede explicarse por el peso de determinados siniestros en obstetricia, como el sufrimiento fetal agudo, cuyas consecuencias justifican un apoyo sustancial a las víctimas durante muchos años.



LOS MOTIVOS DE LAS RECLAMACIONES (POR FRECUENCIA)

Los motivos de las reclamaciones que recibimos en 2022 se dividen en 6 categorías principales:

- **Los errores de diagnóstico representan** casi una cuarta parte de las reclamaciones (23%). Esta cifra parece elevada, sobre todo si se compara con los datos elaborados por Relyens en Francia, donde el porcentaje es del 9,8%. Esta cifra es aún mayor en medicina de familia, donde alcanza el 44% de las reclamaciones.
- **Los errores relacionados con la atención al paciente** representan el 38% de las reclamaciones. Este término engloba los errores en la prestación de cuidados (20%), los errores de control o vigilancia (8%), los retrasos en el tratamiento (6%) y los despistes (4%).
- **Las reclamaciones relacionadas con la técnica quirúrgica y los resultados inadecuados representan** el 17% de todas las reclamaciones. Estas cifras se elevan al 28% en cirugía ortopédica y traumatológica, al 24% en cirugía digestiva y al 60% en cirugía plástica y reparadora.
- **Las reclamaciones relativas a cuestiones médico-legales**, como la falta de información, representan el 7% de todas las reclamaciones, cifra que triplica la que observamos en los casos de Relyens en Francia, y confirma la necesidad de seguir trabajando en reforzar la importancia que tienen un correcto uso del consentimiento informado o la historia clínica. Esta cifra se eleva al 12% en cirugía plástica y reparadora.

- **Las complicaciones infecciosas** son relativamente escasas en España, ya que sólo representan el 3% de los siniestros, frente al 13% en Francia. En cirugía ortopédica y traumatológica, estas cifras no superan el 5%. Además de las buenas prácticas y los protocolos específicos de cada disciplina, esto también refleja el impacto de proyectos nacionales como "Infección Quirúrgica Zero", que dirigen equipos especializados en todos los centros.
- Por último, los **errores en la gestión de la medicación** representan el 2% de las reclamaciones.

Motivo de la Queja - Frecuencia Top 10



LOS "NEVER EVENTS"

Los "Never Events" son sucesos que no queremos que ocurran, porque son evitables, porque son graves y, sobre todo, porque revelan los defectos de una organización.

Los "Never Events" siguen siendo raros pero constantes, y su incidencia no parece disminuir.

La mayoría de los "Never Events" ocurridos se refieren a especialidades quirúrgicas (4 de los 6 primeros ítems): olvido de cuerpo extraño, quemaduras del paciente, error en el lugar de la operación (error de lateralidad, error de órgano), colocación inadecuada de implantes o prótesis.

El funcionamiento de las barreras de seguridad básicas se ven claramente socavadas en este caso.



02 LA EXPOSICIÓN AL RIESGO EN EL QUIRÓFANO

🗨️ Análisis de siniestralidad quirúrgica

En enero de 2020, Relyens en España realizó un análisis de los expedientes de siniestros gestionados por la compañía desde su llegada al mercado español (2015). El estudio abarcó 4.207 siniestros de daños corporales.

Especialidades: Las 3 especialidades principales son:

- Cirugía ortopédica y traumatológica (26%)
- Cirugía ginecológica (20%)
- Cirugía general y digestiva (12%)

Estas 3 especialidades representan el 58% de los siniestros quirúrgicos.

Órganos: Las 3 primeras intervenciones se refieren a los siguientes órganos:

- Sistema músculo esquelético (23%)
- Cirugía ginecológica (17%)
- Cirugía general y digestiva (11%)

Estas 3 cirugías representan el 51% del total de los siniestros.

Intervenciones:

- Sistema músculo esquelético (23%): colocación de prótesis, artroscopias, operaciones de la columna vertebral
- Cirugía ginecológica (17%): histerectomías
- Cirugía general y digestiva (11%): colonoscopias, curas de hernias inguinales, colecistectomías, fibroscopias gástricas

Causas: Las principales causas de las reclamaciones son:

- Mala ejecución de las tareas (30%)
- Factores de equipo (31%)

Representan el 61% de las causas de las reclamaciones; si añadimos los factores relacionados con el estado de salud del paciente (17%), llegamos al 78% de las causas.

Frecuencia: la cirugía supone el

35%

de las reclamaciones gestionadas por Relyens en España.

La distribución, de estos casos entre las distintas especialidades es bastante uniforme.

EN DETALLE, LOS RESULTADOS SON LOS SIGUIENTES:

Factores > 10%

- Organización/Supervisión 16%
- Planificación de tareas 18%

Factores > 5%

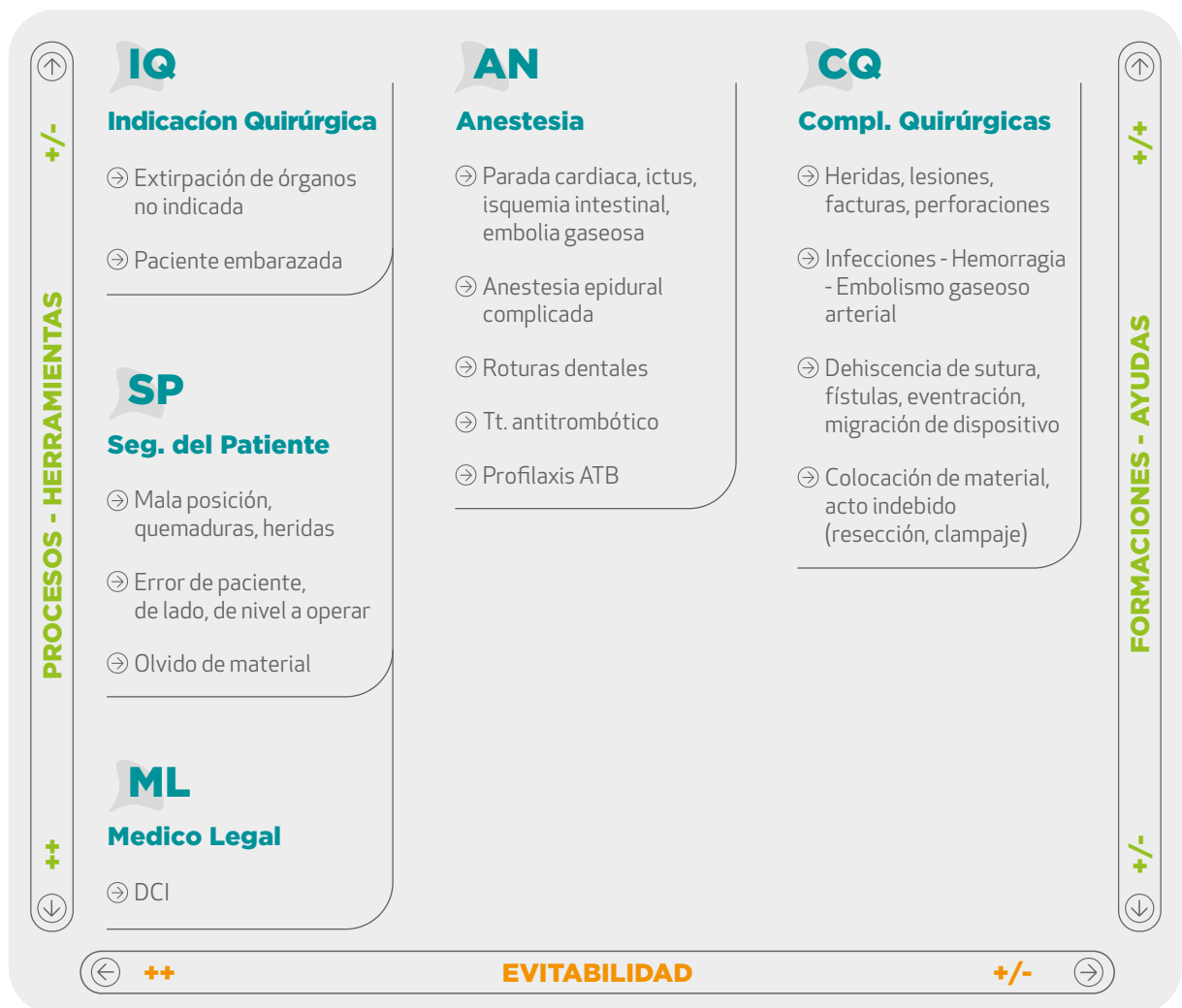
- Comunicación con el paciente 5,7%
- Estado de salud del paciente 7,5%
- Antecedentes del paciente 5,7%
- Ausencia de alerta 5,8%

Otros factores

- Información escrita 2,8%
- Defecto de transmisión 3%
- Error de interpretación de examen 3,4%
- Tarea no definida 2,7%
- Retraso en la realización del examen 2%
- Tratamiento del paciente 2,2%
- Retraso en la asistencia al paciente 2,3%
- Equipamientos, dispositivos médicos 2,6%
- Problemas de cualificación, competencia, experiencia 3%

LAS RECLAMACIONES PUEDEN DESGLOSARSE DEL SIGUIENTE MODO:

- Incidentes "evitables" relacionados con la ausencia o el mal uso de las barreras de seguridad tradicionales (procedimientos, check-lists, documentos médicos legales, etc.).
- Reclamaciones relacionadas con complicaciones de cirugía, a menudo bien conocidas, pero que cuestionan tanto la formación continua de los equipos como la posible utilización de herramientas que ayuden a prevenir estas complicaciones, basadas en particular, en las nuevas tecnologías y la inteligencia artificial.
- Situaciones intermedias más complejas en las que el estado de salud del paciente suele primar sobre la evaluación teórica del riesgo.



Balance de las visitas de riesgos

CONTEXTO

Las visitas de riesgos realizadas por Relyens en España han puesto de manifiesto la existencia de iniciativas estructuradas y bien desarrolladas en materia de gestión de riesgos (o seguridad del paciente). Estas iniciativas, impulsadas de hecho por los servicios regionales de salud, se establecen como auténticos retos estratégicos y son objeto de un contrato con cada establecimiento. En el transcurso de nuestras visitas, comprobamos que dentro de una misma región, el discurso, la cultura y los logros, son homogéneos.

Nuestras directrices de visita, desarrolladas inicialmente en Francia, han demostrado ser muy adaptables a otros entornos, especialmente en España.

Entre los puntos fuertes identificados, observamos:

- Un enfoque de gestión de riesgos basado en la formalización de prácticas y el análisis de datos como los eventos adversos.
- Una estructura sólida con numerosos comités temáticos y corresponsales en los departamentos.
- La informatización de una serie de soportes y procesos, como los historiales de los pacientes y el circuito de medicación.
- Implicar a los médicos y sensibilizarlos sobre los principales problemas médico-legales de la profesión.
- La producción de una gran cantidad de datos de actividad y evaluación.
- ...y muchas innovaciones tecnológicas (hospitales virtuales para la formación) o incluso de RRHH (asignación de primas al personal en función del cumplimiento de criterios "personalizados" relacionados con la seguridad asistencial).

RESULTADOS



NUESTRAS RECOMENDACIONES

- Validación formal del programa operativo
- Trazabilidad de las actividades
- La presencia de un anestesista en la sala de reanimación
- Completar la check-list
- Formación y cumplimiento de buenas prácticas de higiene
- Formación basada en la simulación, especialmente para situaciones de alto riesgo
- Desarrollo de un enfoque "a priori" de la gestión de riesgos (cartografía de riesgos)

Balance de las visitas de riesgos

En 2022, en colaboración con FIDISP (Fundación para la investigación, docencia e innovación en seguridad del paciente), Relyens lanzó en España una importante encuesta sobre la percepción que tienen los profesionales sanitarios de la seguridad del paciente en el quirófano. 370 profesionales de bloque quirúrgico respondieron a esta encuesta, que incluía 25 ítems: 63% enfermeras, 33% médicos. Cabe señalar que el 39% de los encuestados también tienen actividades relacionadas con la gestión.



La encuesta realizada a los profesionales sanitarios mostró una elevada percepción de la seguridad de los pacientes en el quirófano (7 puntos sobre 10), a pesar de las deficiencias reconocidas, sobre todo en la formación y la evaluación de las prácticas

profesionales (45,3% de respuestas positivas en este punto). Esta “falsa percepción” podría estar influida por el hecho de que sólo 11 de los profesionales encuestados se habían visto implicados en acciones judiciales a lo largo de su carrera.

LAS PRINCIPALES CONCLUSIONES DEL ESTUDIO:

Entorno de trabajo y exposición a riesgos

Los encuestados culpan al nivel de actividad de sus establecimientos (3,97 puntos sobre 5), seguido de la mala utilización de las barreras de seguridad habituales en el quirófano, como la check-list (3,86 puntos sobre 5). El problema de los recursos humanos, y en particular la adecuación de los equipos al nivel de actividad, ocupa el tercer lugar (3,74 puntos sobre 5).

Eventos adversos

El análisis de los cuestionarios nos mostró que los factores causantes de eventos indeseables para los profesionales sanitarios estaban relacionados con los problemas de comunicación dentro del equipo (64,8% de las respuestas), seguidos del estrés o la fatiga (59,3%), luego los problemas de equipamiento (44,1%) y, por último, el incumplimiento de las barreras de seguridad, como la check-list (43,3%).

Consentimiento informado

Sólo el 46% de los profesionales sanitarios considera que todos los pacientes están debidamente informados de los riesgos que implica su cirugía antes de someterse a una intervención quirúrgica, y han firmado un consentimiento informado. Estas cifras son preocupantes, no sólo por las consecuencias jurídicas, sino también por los esfuerzos realizados por los centros sanitarios y las sociedades científicas en este ámbito.

Formación en seguridad del paciente

Entre el 70% y el 80% de los profesionales que respondieron a la encuesta afirmaron haber recibido al menos un curso de formación sobre la notificación de eventos adversos, la check-list o sobre la cultura de seguridad en el quirófano, así como sobre comunicación y trabajo en equipo en los últimos cinco años. En cambio, el 68% afirmó no haber recibido formación sobre derecho sanitario aplicado a la cirugía, y el 44% sobre cartografía de riesgos en el quirófano.

Contribución de las nuevas tecnologías a la seguridad del paciente en cirugía

Los profesionales encuestados creen que las nuevas tecnologías pueden ayudar a reducir los riesgos en el ámbito quirúrgico reforzando las barreras de seguridad, produciendo alertas y reduciendo la variabilidad de los procesos (53,4% de las respuestas). Le siguen el apoyo a la gestión de la actividad (16 %) y el apoyo a la toma de decisiones mediante la asistencia por vídeo y la inteligencia artificial (11,9 %).

CONCLUSIONES

Estos análisis ponen de manifiesto los principales problemas de la seguridad del paciente en cirugía que son todos ellos, retos que la innovación tecnológica, la producción de datos y la inteligencia artificial deben afrontar ahora.

Desde el punto de vista de la aseguradora, hay tres retos: reforzar las barreras de seguridad; dirigir la gestión de riesgos en el quirófano; y formación e investigación.

Sobre esta base se ha construido la oferta de Relyens, basada en soluciones desarrolladas por nuestros distintos socios, entre ellos Caresyntax®.

1. Refuerzo de las barreras de seguridad

- Recopilar, estructurar y poner a disposición de los equipos de quirófano toda la información necesaria para la atención al paciente (datos administrativos, datos médicos y de imagen, consentimiento informado).
- Suministro de una check-list digital para optimizar su uso.
- Trazabilidad de cada etapa del procedimiento quirúrgico y elaboración automatizada del informe operatorio.

- Grabación de vídeo a la carta -con posibilidad de grabación retrospectiva- de toda la intervención o parte de ella.

2. Gestión de riesgos en el quirófano

- Provisión de un sistema de notificación y análisis de eventos adversos en el quirófano.
- Puesta a disposición de un cuadro de mando de "gestión de riesgos" para el seguimiento de las actividades en términos de organización y seguridad de los pacientes (evaluación previa de los riesgos, seguimiento de las mejores prácticas, impacto).
- Soluciones de certificación interna para determinados procedimientos quirúrgicos.

3. Formación e Investigación

- Creación de una biblioteca de conocimientos (contenidos de vídeo).
- Desarrollo de módulos de formación e intercambio de experiencias.
- Análisis de prácticas y estudios científicos.
- Desarrollo de proyectos de investigación sobre cirugía asistida por vídeo e inteligencia artificial: análisis y seguimiento automatizados de procedimientos quirúrgicos.

Los beneficios de la innovación en el quirófano: utilización de la solución Caresyntax

En su último plan estratégico, Relyens se ha comprometido a integrar las nuevas tecnologías en nuestras soluciones de gestión de riesgos.

En el ámbito médico, y más concretamente en el quirófano, esto ha llevado a establecer una alianza con Caresyntax®.

Caresyntax® desarrolla y comercializa una plataforma para digitalizar el circuito asistencial del paciente en el quirófano, basada en la recopilación y el tratamiento en tiempo real de datos, imágenes y vídeos relacionados con la atención al paciente.

La solución Caresyntax® - Relyens® ya está implantada en varios quirófanos en España (30 en H. Virgen de Arrixaca, 1 hardware en H. Puerta de Hierro, 1 software en Fundación Jiménez Díaz).

Los primeros proyectos médicos implican el uso de la solución de gestión de vídeo Caresyntax®.

Enfoque sobre la asociación con el Hospital Universitario la Fundación Jiménez Díaz (Madrid)

Especialidad: ortopedia

Proceso: artroplastia de rodilla

Objetivos:

- Creación de una biblioteca de contenidos de vídeo con fines de formación
- Fase de certificación para médicos en formación
- Creación de normas de referencia
- Mejorar la gestión de la actividad quirúrgica
- Reducir las complicaciones, especialmente las infecciosas

Justificación (retos y necesidades de los profesionales):

- Estandarización de los procesos
- Mejorar la práctica clínica
- Reducir la variabilidad de las prácticas
- Formación basada en el uso de imágenes y vídeo
- Formación continua
- Prevenir y reducir los riesgos asociados a la cirugía
- Reducir el riesgo de infección

Calendario: fin del estudio y primeras publicaciones: finales de 2024



03 LA EXPOSICIÓN AL RIESGO EN LA UNIDAD OBSTÉTRICA

El proyecto PBO: Plexo Braquial Cero Un programa para prevenir el riesgo de distocia de hombros

UN RIESGO IMPORTANTE

La distocia de hombros es una urgencia obstétrica provocada por las dificultades para extraer el feto tras la salida de la cabeza, y constituye uno de los principales riesgos en obstetricia. Las maniobras inadecuadas pueden provocar complicaciones graves e incluso irreversibles para el niño, como fracturas de clavícula o húmero, y daños en el plexo braquial, que pueden conducir a una parálisis irreversible. Estas complicaciones suponen un grave perjuicio para el niño y su familia, y elevados costes de indemnización para la aseguradora.

...Y UNA ALTA INCIDENCIA

La distocia de hombros representa entre el 0,5 y el 3% de los partos. Y las lesiones del plexo braquial afectan a entre 0,4 y 1,4 nacimientos por cada 1.000 partos. Las complicaciones relacionadas con la distocia de hombros representan hasta el 11% de todos los siniestros obstétricos.

LA EFICACIA PROBADA DE LA FORMACIÓN

Como atestiguan numerosas publicaciones científicas, la formación de los profesionales del parto, en particular mediante simulación, reduce la exposición al riesgo de distocia de hombros.

EL PROGRAMA Y SUS PROTAGONISTAS

En este contexto, Relyens España ha decidido apoyar la iniciativa del Profesor Oscar Martínez, Presidente del Grupo Español de Seguridad Obstétrica (GESO).

El proyecto consiste en impartir sesiones de formación basadas en la simulación y destinadas a mejorar las prácticas de los profesionales del parto en caso de distocia de hombros, con el fin de reducir sus consecuencias, en particular la parálisis braquial. Se ofrece a todas las unidades de maternidad "voluntarias" de España.

2003: UN AÑO DE EJECUCIÓN

En cifras, en 2023 se han realizado 32 sesiones de formación y 953 profesionales de la natalidad se han formado en buenas prácticas en el manejo de la distocia de hombros.

También implica la creación de un registro de morbimortalidad obstétrica, compuesto por 26 variables, cuyo objetivo es evaluar tanto los cambios en las competencias de los profesionales que se han beneficiado del programa de formación, como su impacto en la incidencia de eventos adversos en obstetricia.

2024: PERSPECTIVAS Y OBJETIVOS

El programa, con el apoyo de Relyens España, continúa en 2024. Además de las sesiones de formación, se esperan las primeras mediciones de impacto, así como la internacionalización del método con el apoyo de una o más de las BU's (Unidades de Negocio) del grupo Relyens.



04 RETOS Y RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD PARA LOS PACIENTES

La ambición de Relyens, como Gestor de Riesgos, es ayudar a los establecimientos y profesionales sanitarios a asegurar sus misiones y apoyar la continuidad de su actividad con un nivel óptimo de seguridad para los pacientes. Para alcanzar este objetivo, Relyens adopta una estrategia innovadora basada en tres pilares de soluciones: soluciones de gestión, soluciones de prevención (en particular, soluciones tecnológicas como la solución Caresyntax® para una mejor prevención de los riesgos en quirófano o Clew®, la solución de inteligencia artificial para predecir la evolución de los casos clínicos en cuidados

intensivos) y soluciones de seguro. Cada uno de estos pilares va acompañado de servicios de gestión de riesgos destinados a controlar los riesgos antes, durante y después de un incidente.

Teniendo esto en cuenta, Relyens ha identificado diez temas principales de gestión de riesgos, que abarcan tres sectores específicos y dos temas transversales de alto riesgo, con recomendaciones en las áreas de gestión de acontecimientos adversos graves y gestión de riesgos médico-legales.

10 retos principales en el control del riesgo

BLOQUES Y PLATAFORMAS TÉCNICAS

- 1 Reducir los errores de procedimiento
- 2 Reducir los retrasos en la gestión postoperatoria

TRATAMIENTO DE MEDICAMENTOS

- 6 Limitación de errores en medicamentos de alto riesgo

URGENCIAS Y TRATAMIENTOS NO PROGRAMADOS

- 3 Reducir los errores de derivación de pacientes
- 4 Reducir los errores de diagnóstico

RIESGO INFECCIOSO

- 7 Limitar las infecciones postoperatorias en equipos implantables

OBSTETRICIA

- 5 Mejorar la atención en urgencias de las maternidades

GESTIÓN TRANSVERSAL DE LOS RIESGOS

- 8 Mejorar la gestión a posteriori de los eventos adversos
- 9 Mejorar la recopilación del consentimiento y la calidad de la información
- 10 Mejorar la notificación de los daños asociados a la asistencia

Para hacer frente a estos diez problemas prioritarios, Relyens recomienda **cinco medidas de seguridad** que deben aplicarse en todas las áreas de un establecimiento sanitario.

DESARROLLAR LA CULTURA DEL ERROR

- Integrar la noción del factor humano
- Implicar a todos los actores de la salud y sus casos de experiencia
- Optimizar la pertinencia de las medidas correctoras tras un evento adverso grave

FAVORECER LA MEJORA DEL "SABER-HACER" MÉDICO

- Fomentar el uso de la gestión de vídeo (ejemplo: práctica deliberada)
- Desarrollar el acceso a sesiones regulares de formación basadas en la simulación

DESARROLLAR EL "SABER-SER"

- Fomentar el desarrollo de competencias no técnicas dando prioridad a la comunicación y al trabajo en equipo

DEFINIR LA DISTRIBUCIÓN DE LOS ROLES MÉDICOS

- Definir el papel de los médicos y su colaboración en todas las fases de la atención al paciente, en particular antes, durante y después de la operación

DESARROLLAR LA CULTURA DE LA VERIFICACIÓN

- Desarrollar el uso y la comprensión óptima de las check-lists en las plataformas técnicas
- Integrar herramientas de apoyo a la toma de decisiones en las fases clave del tratamiento del paciente

Por último, para alcanzar niveles óptimos de seguridad del paciente y una visión integral de los riesgos, es esencial compartir conocimientos y visión con todas las partes implicadas en la atención al paciente y la gestión de los riesgos sanitarios.



Conclusión

En esta edición del Panorama del Riesgo Clínico 2022, hemos examinado los entornos más expuestos al riesgo. La cirugía sigue siendo la especialidad de mayor riesgo. La mayoría de estos procedimientos se realizan sin mayores dificultades, pero algunos de ellos pueden tener graves consecuencias para el paciente, el médico, el equipo sanitario y, en última instancia, el establecimiento sanitario.

En Relyens, el análisis metodológico permanente de las reclamaciones, nos permite adquirir un conocimiento legítimo de los puntos de vulnerabilidad a lo largo del circuito asistencial de un paciente. Por eso, hemos priorizado las vías y los sectores de mayor riesgo. También hemos compartido las principales barreras de prevención de riesgos, que con demasiada frecuencia aún no se aplican y ni se comprenden suficientemente, como son:

- **utilización óptima de la check-list en el quirófano,**
- **trabajo en equipo, con la división de tareas en el cuidado de los pacientes postoperatorios,**
- **tener en cuenta el factor humano al analizar las causas.**

Comprometidos con todos los actores del sector sanitario, ofrecemos un apoyo de 360° en gestión de riesgos, prevención de riesgos, respuesta a incidentes y, por supuesto, seguros.

Somos conscientes de que algunas actividades están más expuestas que otras, por eso nos hemos fijado el objetivo de construir un auténtico enfoque de gestión de riesgos, a medida y personalizado, para poder trabajar junto a los profesionales sanitarios en la puesta en marcha de medidas preventivas que contribuyan a la seguridad de la atención al paciente.

Estamos convencidos de que esta metodología 360° y las acciones co-construidas resultantes, forman parte de un enfoque de mejora continua de la seguridad en los centros sanitarios.





Relyens Mutual Insurance Sucursal en España

Paseo de la Castellana, 110
28046 Madrid - España
informacion@relyens.eu

Sede central
18, rue Édouard Rochet
69372 Lyon Cedex 08 - Francia
Tel: +33 (0)4 72 75 50 25

Anticipar hoy para proteger mañana.

En Relyens somos mucho más que un simple asegurador, somos un gestor de riesgos. Controlar, prevenir los riesgos y asegurarlos, es nuestro compromiso para proteger eficazmente a los actores sanitarios y territoriales, en Europa. A su lado, actuamos e innovamos para garantizar un servicio de interés general, cada vez más seguro para todos.

relyens.eu



Relyens Mutual Insurance

Sede social: 18 rue Édouard Rochet - 69372 LYON Cedex 08 - FRANCIA
Tel: +33 (0)4 72 75 50 25 - www.relyens.eu
Mutua de seguros con cuotas fijas. Sociedad regida 779 860 881 RCS Lyon.
Organismo de formación profesional registrado con el n° 82690051369 en el Préfet de région. Número de IVA intracomunitario: FR 79779860881.



GRUPO MUTUALISTA EUROPEO
SEGUROS Y GESTIÓN DE RIESGOS

