



Agradecimientos al odontólogo(a) que compartió esta experiencia para contribuir el desarrollo de la cultura de seguridad del paciente en odontología en Hispano América. No se publica identidades de odontólogos, clínicas, pacientes o país de origen para dar cumplimiento a la promesa de confidencialidad.

EDITOR: Francisco L. Castro Velásquez – Odontólogo - tutorialsalud@gmail.com

i REPORTE DEL CASO # 6 – exodoncias 2 de dientes equivocados

Empresa con amplia obertura y reconocimiento en una región de un país latinoamericano, Salud (Aseguramiento y Prestación de servicios) son tan solo unos de los múltiples frentes de negocios de la empresa. No existe el cargo Gerente o Jefe del servicio de odontología. En su defecto, una enfermera jefe es la autoridad administrativa y técnica del servicio; ella se apoya en los auditores odontológicos para la toma de decisiones técnicas. La jefe, con el fin de mejorar los indicadores con los cuales se mide su gestión, decide optimizar los tiempos de atención y mejorar la oportunidad en el servicio; envió un memorando a odontólogos, auxiliares y personal administrativo de las diferentes sedes del servicio de odontología que dice: *"a partir de la fecha, no se asigna cita para tramitar las remisiones externas para servicios cubiertos por la aseguradora; cuando el paciente se presente a solicitar la cita en la barra de atención al público, se le entrega la orden que trae el paciente a uno de los odontólogos que se encuentren en servicio para que la transcriba en la Historia y se le asigna cita para el servicio solicitado"*.

Varios días después de divulgada la orden mediante memorando, se presenta un paciente con una remisión generada por su ortodoncista en la que solicita dos exodoncias. Atendiendo la orden impartida, uno de los odontólogos de turno transcribe la orden en la historia clínica electrónica sin valorar clínicamente a la paciente; acto seguido el personal administrativo le programa la cita a la paciente con uno de los odontólogos que realiza las exodoncias en la clínica.

El paciente, aún sin aparatología de ortodoncia, acude a su cita. El Doctor que le atiende procede según la nota remisoría que hay en la Historia clínica electrónica en la cual se solicita "exodoncias de 35 y 45". Las exodoncias se realizaron sin complicaciones. Cuando la paciente, una joven de 19 años de edad, asiste a su siguiente cita con el ortodoncista, este se altera y le pregunta por qué le realizaron las exodoncias de 35 y 45 si él había solicitado de

SE RESERVAN TODOS LOS DERECHOS

Se autoriza la reproducción o distribución de este documento con fines pedagógicos o académicos siempre y cuando no sea editado o modificado en ninguna de sus partes.

Las solicitudes de autorización para reproducir o traducir esta publicación con fines comerciales deben dirigirse a tutorialsalud@gmail.com



38 y 48. Le informa a la paciente y su padre que no es posible el éxito esperado del tratamiento después de este error y posiblemente tendrá que mantener unos diastemas (espacios) que le afectarán su estética en forma vitalicia o realizarse implantes.

La investigación interna que realizó la empresa propietaria de la Clínica, indicó que la responsabilidad era del odontólogo que transcribió la remisión y del odontólogo que realizó la exodoncia, omitiendo su responsabilidad sobre el proceso administrativo.

El odontólogo que realizó la transcripción argumentó que el error obedeció a que la orden era confusa pues los números "8" de la remisión manuscrita, no estaban completamente cerrados y parecían un "5"

El odontólogo que realizó las exodoncias argumentó que en la historia clínica electrónica decía claramente "35 y 45"

RESULTADO FINAL:

Paciente con implantes

Dos Odontólogos sin renovaciones de su contrato de trabajo

Detrimiento del patrimonio de dos odontólogos y sus familias pues debieron pagar una indemnización económica a la paciente compartida entre la institución y los profesionales que intervinieron.



PRGUNTAS PARA REFLEXIÓN FORMULADAS POR EL EDITOR

Es un excelente caso de análisis, en que el modelo explicativo del evento adverso ("queso suizo") tiene perfecta aplicación.

Caso digno de analizar con metodologías Protocolo de Londres o Ishikawa.

SE RESERVAN TODOS LOS DERECHOS

Se autoriza la reproducción o distribución de este documento con fines pedagógicos o académicos siempre y cuando no sea editado o modificado en ninguna de sus partes.

Las solicitudes de autorización para reproducir o traducir esta publicación con fines comerciales deben dirigirse a tutorialsalud@gmail.com