



*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

## REPORTE DEL CASO # 8 - Factor Humano y Falla latente

Odontóloga que acostumbra un diligenciamiento de historia clínica riguroso, procurando no cometer errores ni tener omisiones. Una de sus costumbres es que mientras realiza las valoraciones diagnósticas o procedimientos, dicta a la auxiliar para que textualmente digite la nota tal como se la dicta. Para el momento del caso objeto de este reporte, se desempeñaba en una Clínica donde el volumen de pacientes era alto (más de 500/día) y por consiguiente la cantidad de colegas también. La revisión y lectura de la historia clínica de cada paciente antes de su atención, también forma parte de sus buenos hábitos de atención Segura. Durante la lectura de una de las historias clínicas encontró que la nota de evolución no estaba clara; las palabras sí lo eran, pues se trataba de una Historia Clínica electrónica (sistematizada), pero el contexto de la frase no era coherente; algunas palabras no encajaban en la redacción, dejando algunas frases sin lógica y claridad. Adicionalmente, había palabras que no formaban parte de su léxico cotidiano. Ante esta situación, se dio a la tarea de revisar con mayor cuidado la Historia de cada uno de los pacientes que atendía. La falla era persistente. Pasaron varias semanas hasta encontrar que la falla era únicamente en las últimas atenciones de cada paciente y no en las notas anteriores. Este hallazgo le permitió descubrir que todos los errores tenían un factor común: La auxiliar que laboró en ese consultorio en esos días, era la misma.

En los días siguientes, solicitó a la auxiliar no hacer la grabación final de las notas para revisarlas antes de grabarlas. Conformó la sospecha y adicionalmente encontró que las palabras cambiadas, tenían sonido similar al de la palabra originalmente dictada. Su hipótesis fue que la auxiliar padecía de una hipoacusia de la cual no era consiente. Para confirmarla, empezó a elevar fuertemente el tono de voz en unos pacientes y en otros al nivel acostumbrado, encontrando que los casos en que el tono de voz era alto, los errores no se presentaban. El caso fue reportado a la división de Seguridad y Salud en el trabajo y a su jefe inmediato, sugiriendo tomar el caso para darle manejo médico, advirtiendo de las posibles implicaciones en la Seguridad del Paciente. Después de varias semanas de insistencia, le asignaron otra auxiliar a la odontóloga.



### PRGUNTAS PARA REFLEXIÓN FORMULADAS POR EL EDITOR

¿Escapa la Historia Clínica a los efectos del factor humano?

¿Las decisiones gerenciales o administrativas impactan en la Seguridad del Paciente?

#### **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*



¿Los errores en las Historias Clínicas como, por ejemplo, el cambio del nombre de un medicamento por otro que suena igual pero no es igual (LASA), al cual el paciente tiene una alergia, pone en riesgo la Seguridad del Paciente?

[tutorialsalud.com](http://tutorialsalud.com)  
[seguridadpaciente.co](http://seguridadpaciente.co)  
[visitaodontologica.com](http://visitaodontologica.com)

**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](mailto:tutorialsalud@gmail.com)*