

LA COMUNICACIÓ DE L'ERROR MÈDIC

Codi de Deontologia

Consell de Col·legis
Metges de Catalunya

NORMA 29

“El metge ha d’informar el pacient de manera curosa i prudent en el cas que s’hagin produït complicacions, errors o accidents i ha de posar els mitjans al seu abans per remeiar o pal·liar la situació adversa produïda”.

L’error mèdic

(Errare humanum est)

- L’error és **inevitable** (també en la pràctica de la medicina).
- És un fet que cal **assumir**.
- Raons ètiques, deontològiques i de seguretat clínica aconsellen **comunicar l’error mèdic al més aviat possible**.

Què volen saber els pacients i què esperen?

- Què ha passat i **per què** ha passat?
- Quines **conseqüències** tindrà per a la seva salut?
- Què es pot fer per **evitar / corregir** aquestes conseqüències?
- Com es preveurà **evitar futurs errors?**
- Esperen **explicacions** i una **disculpa**.

Què ens hem de plantejar com a professionals?

- Què hem après de l'error?
- Com es transmetrà l'**aprenentatge** derivat de l'error als metges en formació?

El paper de les organitzacions sanitàries

- Els centres han de disposar de **programes de prevenció i de detecció** d'esdeveniments adversos.
- Han de promoure l'aplicació de **guies de bona pràctica clínica**.
- Formar els professionals en les **habilitats per comunicar** els errors
- Reconduir en la mesura del possible la situació clínica.
- Oferir **abordatges de mediació** com a solució ideal de reparació (tenir en compte el marc legal vigent).

Procés d'informació

- El metge és el **responsable** d'informar de l'error.
- El metge ha d'informar el pacient en **sentit ampli** (inclou representants, perjudicats, etc.).
- En cas de complicacions, és probable que aquest **risc fos previsible** i ja hagués estat prèviament informat.
- Les complicacions, errors o accidents no impliquen necessàriament un dany ni tampoc que es compleixin els elements constitutius de **responsabilitat mèdica professional** (RPM): obligació preexistent, acció/omissió, dany i relació de causalitat.

Com fer compatible la comunicació de l'error i possibles reclamacions

- És indispensable avançar en la **via de la mediació** (com a referència, tenim l'experiència del National Health Service).
- Cal disposar d'un entorn de **seguiment jurídica** per als professionals.
- El Servei de Responsabilitat Professionals (SRP) del CCMC treballa per promoure les **resolucions extrajudicials** de RPM. Actualment, ja se situen en percentatges similars als dels programes de mediació d'altres entorns..

Requisits i recomanacions per a una comunicació eficaç, honesta i empàtica

- La comunicació ha de fer-se de manera **diligent** (al més aviat possible des de la comissió de l'error), **transparent** i **veraç**.
- Ha de ser un **acte planificat**, mai improvisat, ja que si l'objectiu és reparar el dany en la mesura del possible cal disposar dels mitjans necessaris per fer-ho.
- Cal deixar constància a la **història clínica** de tot aquest procés.
- El **llenguatge ha de ser clar**, sense tecnicismes ni especulacions.
- S'ha de produir en les **millors condicions possibles** d'espai (privat i acollidor), temps, contingut i forma.
- Han d'estar **presents els professionals implicats**, un directiu del centre i la persona responsable de la investigació de l'error.
- És molt recomanable seguir **protocols** que hagin estat creats per cada institució per a aquesta finalitat.
- Tenir en compte les **expectatives** del pacient i familiars.
- Tenir en compte la possible **afectació emotiva** dels professionals implicats.
- Tenir i deixar clar al pacient i familiars **què se sap de les causes de l'error i què es desconeix** i està encara pendent d'investigació.
- Esbrinar i escoltar **què sap i què pensa de l'error el pacient** i/o els seus familiars és una bona manera de començar.
- Informar de la **investigació** que es porta a terme i de les **mesures** que es prendran per evitar errors en el futur.
- Deixar la porta oberta per a una **propera entrevista** un cop completada la investigació.
- Saber **demanar disculpes sinceres** i estar preparats per a la reacció emotiva dels afectats. Cal saber dir "**ho sento**".
- Assegurar la **reparació del dany** en la mesura del possible.
- Oferir **consell, suport** (també psicològic, si cal) i la possibilitat de sol·licitar una **segona opinió**.

