

Ètica en el dia a dia

Verificar la identitat

Gener 2019

Autoria:

Roser Font Canals

COL·LEGI OFICIAL
INFERMERES I INFERMERS
BARCELONA



Descripció del cas

La Maria és una infermera del servei d'Urgències del torn de tarda d'un hospital de Catalunya. Avui, la jornada ha començat amb molta feina i les persones ateses s'han hagut d'esperar amb lliteres al passadís.

A mitja tarda el metge de guàrdia ha demanat a la Maria que li fes una analítica de sang a la persona del box 21. La Maria, amb la petició a la mà, ha anat al box, s'ha presentat i ha explicat a aquella persona i al seu familiar que li havia de realitzar una extracció de sang i seguidament ha fet l'extracció. L'extracció ha presentat certa dificultat, però a la segona vegada ha aconseguit extreure-li la sang. Un cop enviada la mostra al laboratori, la Maria ha seguit fent altres cures.

Passats uns vint minuts, el metge li ha recordat que la petició encara estava sobre la taula pendent de realitzar-se. En aquell moment, la Maria s'ha adonat que segurament ha cursat la mostra de sang amb la petició d'una altra persona. Ha recordat que no ha identificat correctament a l'usuari preguntant-li el nom i cognoms i la data de naixement abans de realitzar l'extracció de sang, ni ha verificat les dades del full de petició, originant així un esdeveniment advers.

Anàlisi de la situació

La Maria ha identificat el seu error ràpidament i reflexiona que per no haver verificat la identitat de la persona abans de fer l'extracció, ha exposat a l'usuari i a la persona identificada a la petició en una situació de risc. És una situació que cal reconduir al més aviat possible per evitar conseqüències no desitjades.

En primer lloc, haurà de comunicar l'error als professionals responsables de les dues persones ateses per evitar confusions i prendre les mesures necessàries per evitar que l'incident causi més dany.

El conflicte que se li planteja ara a la Maria és com comunicar a l'usuari i al seu familiar que s'ha equivocat de petició i que l'haurà de tornar a punxar, i no generar-li una sensació d'inseguretat i desconfiança i també probablement

d'enuig. Es planteja la possibilitat d'explicar que la mostra s'ha hemolitzat. D'aquesta manera, pensa la Maria, s'evitarà que aparegui la desconfiança de l'usuari i del seu familiar cap a ella i a altres professionals que presten atenció al servei d'Urgències.

Repte ètic: Què puc fer?

Malauradament, els errors d'identificació són més freqüents a la pràctica assistencial del que seria esperat i els protocols d'identificació de les persones ateses estan per ajudar a evitar-los. Tot i això, davant d'un error cal sempre identificar quina ha estat la causa que l'ha originat, evitar complicacions i prendre les mesures necessàries perquè no torni a passar. D'altra banda, davant d'un error, el correcte és notificar-ho.

El repte ètic que se li planteja a la Maria és com d'explicar-li a l'usuari i a la família el seu error. La Maria s'ha de fer responsable i explicar-los l'error i disculpar-se tan aviat com sigui possible, lamentant sincerament els danys que l'incident hagi pogut causar. Les disculpes han de ser verbals i cara a cara. Les persones ateses entenen i solen acceptar millor un error que el fet que se'ls intenti amagar o enganyar. Una bona relació assistencial es basa en dir la veritat, la transparència i assumir les responsabilitat de les pròpies actuacions.

Els valors relacionats amb aquest cas són els **de responsabilitat i compromís professional**. Els articles del Codi que hi fan referència són:

Article 8

La infermera s'identifica com a tal , mitjançant el nom i cognom, i dona a conèixer la seva responsabilitat en el procés assistencial de la persona.

Article 22

La infermera té l'obligació de reconèixer els errors comesos, posar tots els mitjans que estiguin al seu abast per prevenir o minimitzar els perjudicis que se'n puguin derivar, i prendre les mesures necessàries per corregir les causes que l'han conduït a l'error.

Article 15

La infermera deixa constància escrita i signada de les seves, observacions, raonaments, intervencions i resultats en el procés assistencial per tal de respondre de les seves accions, contribuir a garantir la seguretat de la persona atesa i la continuïtat de les cures i facilitar el treball en equip.

Article 77

La infermera no fa declaracions falses, fraudulentos o que induïxin a engany, ni fa mal ús dels mitjans de comunicació o de les xarxes socials.

[Descarrega't el Codi d'Ètica de les Infermeres i Infermers de Catalunya](#)