

## ANÁLISIS DE CAUSA RAÍZ ESQUEMA DE CLASIFICACIÓN DE LOS FACTORES CONTRIBUYENTES

National Patient Safety Agency (NPSA) – National Health Service (NHS)  
Reino Unido

**FACTORES DE PACIENTE:** Incluyen aquéllos aspectos que son específicos de cada paciente, o pacientes involucrados en el evento adverso. A menudo, al igual que los factores individuales, se agrupan con factores sociales y culturales.

**FACTORES INDIVIDUALES:** Son los aspectos únicos y específicos de cada persona involucrada en el evento adverso. Incluyen aspectos psicológicos, familiares, relaciones laborales y muchos más.

**FACTORES DE TAREA:** Son aquéllos que ayuda y apoyan el desarrollo seguro y efectivo de las funciones relacionadas con los procesos sanitarios.

**FACTORES SOCIALES Y DE EQUIPO:** Principalmente son aspectos relacionados con los distintos tipos de formas de comunicación. Sin embargo, la forma de gestionar, las estructuras tradicionales de jerarquía y la falta de respeto por los miembros con menos experiencia del equipo, pueden afectar significativamente a la cohesión del equipo.

**FACTORES DE FORMACIÓN Y ENTRENAMIENTO:** La disponibilidad y calidad de los programas formativos a disposición del personal pueden afectar directamente a su competencia y al desarrollo de sus funciones bajo condiciones de presión y situaciones de emergencia. La efectividad de la formación como un método de mejora de la seguridad puede verse también afectada por los contenidos, la forma en que se imparta, la forma en que se evalúan las habilidades adquiridas, el seguimiento y las actualizaciones.

**FACTORES DE EQUIPAMIENTO Y RECURSOS:** En el contexto de la sanidad es esencial poder fiarse del correcto funcionamiento de los equipos que van a proporcionar cuidados a los pacientes. Considerando como recursos tanto el personal bien entrenado, como dinero para permitir la implantación de programas de formación, la compra de nuevo equipamiento, etc. Afecta directamente al desempeño y a la propensión al error.

**CONDICIONES DE TRABAJO:** Son todos aquéllos factores que afectan a la capacidad de trabajar en condiciones óptimas en el puesto de trabajo. Ej: Condiciones de calor incómodo, iluminación deficiente, ruido de los equipos, de obras, demasiada gente,...

**FACTORES ORGANIZATIVOS Y ESTRATÉGICOS:** Son factores, bien adquiridos, o bien propios de la organización. Pueden permanecer latentes o no ser reconocidos como importantes debido a otros tipos de presión tales como objetivos de actuación externos.

La agrupación de los factores contribuyentes en un sistema de clasificación es importante por numerosas razones. Primeramente proporciona un marco para el análisis y un nivel de consistencia que de otra forma sería difícil de encontrar. En segundo lugar, el uso de un marco estandarizado proporciona la oportunidad de recoger y agrupar datos dispersos de una manera consistente. Estos pueden ser luego analizados tanto a nivel micro como macro, para identificar los aspectos que han de ser tenidos en cuenta en el trabajo de mejora y para proporcionar las soluciones previstas para mejorar la seguridad del paciente. Por ej: si un aspecto recurrente en su Sistema de Incidentes en la Seguridad del Paciente es – “fracaso en el seguimiento de los procedimientos/protocolos porque están desfasados, o lejos de los procesos y las prácticas actuales” – como organización debe saber que existe un aspecto de gestión organizacional que necesita ser “arreglado”, Dineen 2002. Para cada uno de los factores contributivos identificados será necesario considerar si el aspecto es causante o influyente.

**FACTORES INFLUYENTES:** Un factor influyente es algo que influye en la ocurrencia o en el resultado de un evento adverso. En general el evento adverso habría sucedido en cualquier caso , y la eliminación de la influencia puede no prevenir la ocurrencia del evento; pero generalmente mejorará la seguridad del sistema.

**FACTORES CAUSANTES:** Un factor causante es algo que provoca directamente el evento adverso. La eliminación de estos factores conllevará bien la desaparición del evento adverso o la reducción de posibilidades de ocurrencia en el futuro. Los factores causales suelen estar íntimamente ligados al evento adverso estudiado.

Hay numerosas formas de organizar la información de los factores identificados en este paso del análisis de incidentes (diagramas de Espina de Pez y representaciones tabulares) para ayudar en este proceso.

## FACTORES INDIVIDUALES

FACTORES INDIVIDUALES	COMPONENTES
Aspectos físicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Salud general (ej.: nutrición, dieta, ejercicio, forma física,...)</li> <li>◦ Discapacidades físicas (ej.: problemas de visión, dislexia,...)</li> <li>◦ Fatiga</li> </ul>
Aspectos psicológicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Stress (ej.: distracción / preocupación)</li> <li>◦ Enfermedades de salud mental específicas (ej: depresión)</li> <li>◦ Impedimentos mentales (ej.: enfermedad, drogas, alcohol, dolor)</li> <li>◦ Motivación (ej.: aburrimiento, suficiencia, baja satisfacción laboral)</li> <li>◦ Factores cognitivos (ej.: falta de atención, distracción, preocupación, sobrecarga, aburrimiento)</li> </ul>
Aspectos sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Problemas domésticos / Tipo de vida</li> </ul>
Aspectos de personalidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Baja autoestima / Autoestima demasiado alta</li> <li>◦ Gregario / interactivo, solitario</li> <li>◦ Evita riesgos / Afronta riesgos</li> </ul>

## FACTORES DE EQUIPO Y SOCIALES

FACTORES DE EQUIPO	COMPONENTES
Congruencia de Rol	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ ¿Son las definiciones del rol perfectamente entendidas?</li> <li>◦ ¿Están los roles claramente definidos?</li> </ul>
Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ ¿Hay liderazgo efectivo – clínicamente?</li> <li>◦ ¿Hay liderazgo efectivo – administrativamente?</li> <li>◦ ¿Puede el líder dirigir?</li> <li>◦ ¿Las responsabilidades del líder son claras y entendidas?</li> <li>◦ ¿Es respetado el líder?</li> </ul>
Apoyo y factores culturales	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ ¿Existen mecanismos de apoyo para los trabajadores?</li> <li>◦ Reacción del equipo frente a incidentes de seguridad del paciente</li> <li>◦ Reacción del equipo frente a conflictos</li> <li>◦ Reacción del equipo frente a recién llegados</li> <li>◦ Apertura del equipo</li> </ul>

## FACTORES DE COMUNICACIÓN

FACTORES DE COMUNICACIÓN	COMPONENTES
Comunicación verbal	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Órdenes / indicaciones verbales ambiguas</li> <li>◦ Tono de voz y forma de expresión apropiada a la situación</li> <li>◦ Uso correcto del lenguaje</li> <li>◦ Dirigido a la(s) persona(s) adecuada(s)</li> <li>◦ Uso de canales de comunicación reconocidos (ej: jefe de servicio)</li> </ul>
Comunicación escrita	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Los registros e informes son fáciles de leer</li> <li>◦ Todos los datos importantes se guardan juntos y son fácilmente accesibles cuando se necesitan</li> <li>◦ Los datos están completos y están actualizados (ej: disponibilidad de los planes de gestión de pacientes, Valoración de los riesgos para el paciente,...)</li> <li>◦ Las circulares llegan a todos los miembros del equipo</li> <li>◦ Los comunicados se dirigen a las personas adecuadas</li> </ul>
FACTORES DE COMUNICACIÓN	COMPONENTES
Comunicación no verbal	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Aspectos de lenguaje corporal (cerrado, abierto, agresivo, relajado, cara severa,...)</li> </ul>

## FACTORES LIGADOS A TAREA

FACTORES DE TAREA	COMPONENTES
Guías, procedimientos y políticas	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Actualizadas</li> <li>◦ Disponible y accesible</li> <li>◦ Entendible y usable</li> <li>◦ Relevante; Claro, No ambiguo; Correcto; Contenido; Simple</li> <li>◦ Desfasado, No disponible o ilocalizable, No realista</li> <li>◦ Adherirse a, seguidas</li> <li>◦ Dirigidas a personal adecuado ( ej: destinadas a la audiencia adecuada)</li> </ul>
Ayudas a la toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Disponibilidad de ayudas ( herramientas de valoración de riesgos, fax para permitir la valoración a distancia de resultados)</li> <li>◦ Acceso a especialistas y personal con mayor experiencia</li> <li>◦ Fácil acceso a gráficos y diagramas</li> <li>◦ Información completa – resultados de análisis, historias clínicas...</li> </ul>
Diseño de procedimientos o tareas	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ ¿Permiten las guías llevar a cabo la tarea dentro de plazo?</li> <li>◦ ¿Está el personal de acuerdo con el diseño de tareas y procedimientos?</li> <li>◦ Con realismo, ¿Cada uno de los pasos de las tareas pueden ser llevados a cabo?</li> </ul>

**FACTORES LIGADOS A FORMACIÓN Y ENTRENAMIENTO**

FORMACIÓN Y ENTRENAMIENTO	COMPONENTES
Competencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Conocimientos adecuados</li> <li>◦ Habilidades adecuadas</li> <li>◦ Tiempo de experiencia</li> <li>◦ Calidad de la experiencia</li> <li>◦ Familiaridad con la tarea</li> <li>◦ Evaluación y valoración</li> </ul>
Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Supervisión adecuada</li> <li>◦ Disponibilidad de mentores</li> <li>◦ Adecuación de los mentores</li> </ul>
Disponibilidad / Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Formación en el trabajo</li> <li>◦ Formación en Emergencias</li> <li>◦ Formación en equipo</li> <li>◦ Formación Básica</li> <li>◦ Cursos de actualización</li> </ul>
Conveniencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Contenidos</li> <li>◦ Destinatarios</li> <li>◦ Forma de expresión</li> <li>◦ Horario adecuado</li> </ul>

**FACTORES LIGADOS A EQUIPAMIENTO Y RECURSOS**

EQUIPAMIENTO	COMPONENTES
Aparatos	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Información correcta</li> <li>◦ Información consistente y clara</li> <li>◦ Información legible</li> <li>◦ Sin interferencias</li> </ul>
Integridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Funcionamiento correcto</li> <li>◦ Tamaño adecuado</li> <li>◦ Fiabilidad</li> <li>◦ Especificaciones de seguridad efectivas</li> <li>◦ Programa de mantenimiento adecuado</li> </ul>
Situación	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Situación correcta para el uso</li> <li>◦ Almacenamiento adecuado</li> </ul>
Usabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Controles claros</li> <li>◦ Manual de usuario</li> <li>◦ Equipamiento familiar</li> <li>◦ Nuevo equipo</li> <li>◦ Estandarización</li> </ul>

**CONDICIONES DE TRABAJO**

FACTORES DE AMBIENTE DE TRABAJO	COMPONENTES
Factores administrativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Eficiencia en general de los sistemas administrativos ej: nivel de confianza</li> <li>◦ Forma de requerir datos médicos</li> <li>◦ Forma de encargar medicamentos</li> <li>◦ Confianza en apoyo administrativo</li> </ul>
Diseño del entorno físico	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Diseño de oficinas: sillas de ordenador, altura de las mesas, pantallas anti-reflejos, pantallas de seguridad, botones anti-pánico, situación de archivadores, lugares de almacenamiento, etc.</li> <li>◦ Diseño de zona: longitud, forma, visibilidad, espacioso, estrecho,...</li> </ul>
Entorno	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Aspectos domésticos – limpieza</li> <li>◦ Temperatura</li> <li>◦ Iluminación</li> <li>◦ Nivel de ruidos</li> </ul>
Plantilla	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Habilidades</li> <li>◦ Ratio personal paciente</li> <li>◦ Valoración de la carga de trabajo</li> <li>◦ Liderazgo</li> <li>◦ Uso de personal temporal</li> <li>◦ Permanencia de la plantilla / rotación plantilla</li> </ul>
Carga de trabajo / horas de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Fatiga ligada a turnos de trabajo</li> <li>◦ Descansos entre horas de trabajo</li> <li>◦ Ratio personal paciente</li> <li>◦ Tareas ajenas</li> <li>◦ Esparcimiento social, descanso y recuperación</li> </ul>
Tiempo	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Retrasos debidos a fallos del sistema o de diseño</li> <li>◦ Presión de tiempo</li> </ul>

## FACTORES ORGANIZATIVOS Y ESTRATÉGICOS

FACTORES ORGANIZATIVOS	COMPONENTES
Estructura organizativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Estructura jerárquica, que no conduce a discusiones, problemas compartidos,...</li> <li>◦ Condiciones estrictas para las diferentes responsabilidades</li> <li>◦ Modelo clínico frente a modelo administrativo</li> </ul>
Prioridades	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Orientadas a Seguridad</li> <li>◦ Orientadas a Valoración Externa</li> <li>◦ Enfocadas al balance financiero</li> </ul>
Riesgos externos	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Interinos / Personal temporal y su Uso</li> <li>◦ Subcontratas</li> <li>◦ Arrendamiento de equipos</li> </ul>
Cultura de Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Balance seguridad / Eficiencia</li> <li>◦ Seguimiento de las reglas</li> <li>◦ Términos y condiciones de los contratos</li> <li>◦ Ejemplo de liderazgo (ej: evidencia visible de compromiso con la seguridad)</li> <li>◦ Cultura abierta</li> </ul>

## FACTORES DE LOS PACIENTES

FACTORES DE LOS PACIENTES	COMPONENTES
Condición clínica	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Complejidad de la condición</li> <li>◦ Seriedad de la condición</li> <li>◦ Tratabilidad</li> </ul>
Factores sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Cultura / Creencia religiosa</li> <li>◦ Forma de vida (tabaco/alcohol/drogas/dieta...)</li> <li>◦ Idioma</li> <li>◦ Nivel económico</li> <li>◦ Redes de apoyo</li> </ul>
Factores físicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Estado físico – malnutrición, problemas de sueño</li> </ul>
Factores mentales y psicológicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Motivación (agenda, incentivos)</li> <li>◦ Stress (presión familiar, financiera, ...)</li> <li>◦ Presencia de desórden mental</li> <li>◦ Trauma</li> </ul>
Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Personal a paciente y paciente a personal</li> <li>◦ Paciente a paciente</li> <li>◦ Entre familia – parientes, padres, hijos</li> </ul>