

Estratègies per reduir els errors de medicació associats a les ordres verbals

Marta Massanés¹, Sílvia Serdà², Josep Salvador³, Pilar Baxarias³, Montse Tuset⁴, Fernando Álava¹

¹Servei de Promoció de la Qualitat i la Bioètica. Direcció General d'Ordenació i Regulació Sanitària. Departament de Salut. Generalitat de Catalunya. Barcelona; ²Consorti Sanitari del Garraf; ³Fundació Puigvert. Barcelona; ⁴Hospital Clínic. Barcelona.

Introducció

Les prescripcions o ordres mèdiques verbals són aquelles que es fan en veu alta, en persona o per telèfon.

En aquest cas, la interpretació del missatge es veu condicionada per diversos factors, que comporten un increment en el risc que es produeixin errors amb conseqüències greus per al pacient¹. Alguns d'aquests factors són:

- la pronunciació de qui genera l'ordre (emissor),
- el soroll ambiental i les interrupcions,
- la falta de familiaritat amb la terminologia emprada,
- la indicació de fàrmacs desconeguts pel que rep l'ordre (receptor).

A més, cal tenir en compte que, un cop rebuda l'ordre, aquesta s'ha de transcriure a una prescripció mèdica escrita, ja que fins aquell moment el missatge real només es troba en la memòria de l'emissor i del receptor, la qual cosa afegeix complexitat i risc al procés².

- Altres riscos associats a les prescripcions verbals són³:
- els fàrmacs amb noms similars poden donar lloc a confusió entre ells,
 - les interpretacions incorrectes dels números poden comportar errors de dosificació,
 - la manca de dades rellevants del pacient en el moment d'emetre la prescripció (al·lèrgies, medicació activa, etc.) pot dur a prescriure fàrmacs amb al·lèrgies ja conegudes, interaccions o duplicitats,
 - la comunicació verbal de valors analítics també pot produir errors de medicació,
 - la comunicació verbal de múltiples medicacions alhora incrementa considerablement l'oportunitat d'error.

Per tot això, les ordres verbals només poden ser utilitzades sota circumstàncies molt específiques i cal garantir que el centre disposa d'un procediment normalitzat, que està a l'abast i és conegut per tots els professionals²⁻⁶.

És fonamental que el receptor de l'ordre verbal escrigui la indicació completa, la llegeixi de nou a l'emissor i esperi rebre, per part d'aquest, la confirmació de la correcta comprensió i, seguidament, la registri¹⁻⁷.

Malgrat que la incidència d'errors de medicació en la utilització d'ordres mèdiques verbals no és molt elevada, sí és cert que sovint pot tenir conseqüències importants sobre el benestar dels pacients. Segons les dades obtingudes als registres del sistema de notificació i gestió d'incidents del Departament de Salut (TPSC-*cloud*), el percentatge d'incidents relacionats amb les ordres mèdiques verbals es troba al voltant de l'1,2% i el 5%. Tanmateix, és probable que, com en altres causes, es produeixi una infranotificació. En un estudi realitzat per l'Institute for Safe Medication Practices (ISMP) s'observà que el 14% dels professionals enquestats eren conscients d'haver comès algun error durant l'últim any a causa de l'escolta errònia, el malentès o la transcripció incorrecta de les ordres verbals⁸.

El Grup de treball de Prescripció Segura del Departament de Salut, en el context de l'elaboració d'un manual de bones pràctiques en la prescripció, va centrar un dels capítols en la reducció del risc en la utilització de les ordres mèdiques verbals.

En aquest article es fa referència al capítol esmentat així com també a la infografia *Ordres mèdiques verbals. Un risc per als pacients*¹⁰ que s'ha realitzat per distribuir als hospitals (Figura 1).

Estratègies per a la reducció dels errors de medicació associats a les ordres verbals

Diversos organismes internacionals que vetllen per la qualitat assistencial i la seguretat dels pacients han emès recomanacions per tal de reduir els riscos que comporten les ordres verbals²⁻⁷.

A continuació es presenta un resum d'aquestes recomanacions agrupades segons a qui van dirigides:

Correspondència: Marta Massanés
Servei de Promoció de la Qualitat i la Bioètica
Direcció General d'Ordenació i Regulació Sanitària
Departament de Salut
Travessera de les Corts, 131-159
08028 Barcelona
Tel. 935 566 205
Adreça electrònica: mmassanes@gencat.cat



FIGURA 1. Ordres mèdiques verbals. Un risc per als pacients¹⁰, infografia que s'ha realitzat per distribuir als hospitals

a) Dirigides a les institucions

1. Limitar les ordres verbals a situacions d'urgència en les quals no sigui possible la prescripció per escrit o en programa electrònic.
2. Donar a conèixer el procediment d'actuació establert institucionalment per realitzar ordres verbals als professionals autoritzats.
3. Especificar quins professionals estan autoritzats a emetre ordres verbals i sota quines circumstàncies.
4. Definir quins professionals estan autoritzats a ser receptors de les ordres verbals.
5. Detallar el procediment d'actuació, que ha d'incloure els punts següents:
 - Descriure les situacions en les quals es poden admetre les ordres verbals.
 - Definir quines són les limitacions i prohibicions en el seu ús.
 - Establir un mecanisme per assegurar la validesa/autenticitat del prescriptor.
 - Concretar els elements que ha d'incloure l'ordre verbal perquè pugui considerar-se completa.
 - Definir els professionals que poden ser emissors i receptors de les ordres verbals.

- Donar pautes per garantir una comunicació efectiva.
 - Utilitzar tècniques de relectura en veu alta (*read back*) per verificar la comprensió del missatge.
6. Promoure la cultura de seguretat i conscienciar de la importància de preguntar a l'emissor qualsevol dubte respecte a l'ordre que ha rebut.
 7. Prohibir absolutament les ordres verbals amb anti-neoplàstics, donat que no són fàrmacs d'administració urgent i tenen un marge terapèutic molt estret.

b) Dirigides a l'emissor/prescriptor

1. Prescriure només els fàrmacs inclosos en la guia farmacoterapèutica del centre, dels quals se'n coneix de forma clara el nom i les dosis habituals.
2. Identificar el pacient amb el seu nom i cognoms.
3. Utilitzar el nom genèric (principi actiu) del medicament i, a més, de forma opcional, el nom comercial.
4. Tenir en compte l'existència de medicaments amb noms molt semblants.
5. Lletrejar el nom dels medicaments poc habituals.
6. No utilitzar abreviatures.
7. Especificar la dosi (mg/kg) o quantitat de substància (mg, mEq, g, mMol, etc.) i la dosi específica per al malalt.
8. Dir els números de forma separada, dictant les xifres de la dosi. Per exemple, per dir 60 mg: sis-zero; per dir 70 mg: set-zero.
9. Especificar la via d'administració, concentració, velocitat d'administració, si cal, i freqüència.
10. Explicitar el motiu de l'ús del medicament o la indicació.
11. Tan aviat sigui possible, però sempre abans de 24 hores, verificar i signar les prescripcions verbals que s'han realitzat en aquella circumstància especial.

c) Dirigides al receptor

1. Facilitar la informació important, en relació amb el pacient, que pugui afectar la indicació del medicament que s'està prescrivint.
2. Si és possible, cal que una segona persona escolti novament l'ordre verbal.
3. Registrar l'ordre verbal directament en el full de tractament del pacient o en el curs clínic anotant:
 - Data i hora.
 - Nom del pacient (edat i pes, si és necessari).
 - Nom del medicament (principi actiu i, si es vol, marca comercial).
 - Forma farmacèutica (comprimits, ampul·les, càpsules, inhaladors, etc.).
 - Dosi i concentració.
 - Via i freqüència d'administració.
 - Quantitat i durada.
 - Firma i aclariments del receptor.

- Indicació del tractament (excepte si es considera inapropiat).
 - Instruccions específiques d'ús.
 - Nom del prescriptor (i número de telèfon si s'escau) i nom de la persona que transmet l'ordre verbal, si és diferent del prescriptor.
4. No acceptar ordres verbals referides a quimioteràpics.
 5. Confirmar la comprensió del missatge rebut:
 - El receptor ha d'escriure l'ordre verbal completa, després llegir-la al prescriptor i rebre la seva confirmació. En aquelles situacions d'emergència extrema en què el fet d'haver d'escriure retardaria l'administració del fàrmac, o en el cas que l'emissor/prescriptor es trobin realitzant un procediment estèril, és necessari assegurar que l'ordre s'ha entès correctament. Per això, la pràctica clau és que el receptor repeteixi en veu alta l'ordre al prescriptor i que aquest verifiqui que s'ha comprès bé abans d'administrar el fàrmac.
 - És recomanable que un segon professional verifiqui la prescripció junt amb el primer que l'ha rebut.
 7. Registrar i signar l'ordre verbal en el full que consti en el procediment d'actuació institucional del curs clínic del pacient, indicant el nom de l'emissor, que haurà de revisar i signar la prescripció el més aviat possible (abans de 24 h). En les situacions en què no és possible, com en zones estèrils o zones amb impossibilitat d'escriure, serà suficient la confirmació de l'emissor.

Altres consideracions

- Quan sigui possible, el prescriptor es posarà en contacte amb un farmacèutic perquè pugui transcriure la prescripció directament en el full de medicació del pacient.
- Només són acceptables les ordres verbals si el prescriptor és el metge responsable del pacient en el moment de la prescripció. L'infermer/a que rep la prescripció igualment ha d'estar registrat/da en el seu lloc de treball^{2,7,9}.
- No són recomanables les ordres verbals per a⁵: fàrmacs d'especial control mèdic, fàrmacs d'alt risc, fàrmacs d'administració via epidural, sang i derivats, medicació per a pediatria/neonatologia i medicació per a pacients amb insuficiència renal i insuficiència hepàtica; queden totalment prohibides per als citostàtics.

Propostes per incrementar la seguretat en cas d'ordres verbals

1. Disposar d'un procediment d'actuació en el qual s'expliquin les mesures encaminades a evitar els errors.
2. Verificar i identificar possibles accions de millora segons el procediment, comprovant que es compleixen els punts següents:
 - Descriu limitacions o prohibicions en l'ús de les ordres verbals?
 - Dona al receptor mecanismes per garantir la validesa i autenticitat del prescriptor?

- Conté una llista dels elements que han de constar en una ordre verbal completa?
 - Descriu situacions en les quals poden o no utilitzar-se les ordres verbals?
 - Defineix els professionals que poden emetre i rebre les ordres verbals?
 - Explica les pautes per assegurar una comunicació oral clara i efectiva?
3. Fer difusió de les mesures en matèria de seguretat en la prescripció mèdica verbal entre tots els professionals implicats, mitjançant:
 - Elaboració de material que expliqui el circuit a seguir en cas de realitzar una ordre verbal.
 - Anàlisi i explicació de casos d'errors de medicació associats a una ordre verbal.
 4. Comprovar que la difusió de les mesures establertes en seguretat sobre les ordres verbals resulten útils, realitzant, per exemple, un qüestionari per als professionals (metges, infermers/eres, farmacèutics), com el que proposa el *National Coordinating Council for Medication Error Reporting and Prevention* (NCCMERP). A la Taula 1 es mostra una possible adaptació d'aquest qüestionari.

TAULA 1. Proposta d'adaptació del qüestionari per als professionals (metges/ses, infermers/eres, farmacèutics/ques) del *National Coordinating Council for Medication Error Reporting and Prevention* (NCCMERP)

-
1. Quin grau de coneixement tens del procediment relatiu a les ordres verbals?
 - a. Alt
 - b. Sé que existeix però no el conec gaire
 - c. El desconec
-
2. Quan es realitza una ordre verbal, el receptor fa la relectura en veu alta al prescriptor per verificar el missatge?
 - a. Sempre
 - b. Alguna vegada
 - c. Mai
-
3. Estàs d'acord amb la següent afirmació?: "Les ordres verbals només es realitzen en situacions d'urgència o quan no poden ser escrites o electròniques"
 - a. Molt d'acord
 - b. Bastant d'acord
 - c. Totalment en desacord
-
4. El prescriptor explica la indicació del medicament quan realitza una ordre verbal?
 - a. Sempre
 - b. Alguna vegada
 - c. Mai
-
5. Comparteixes l'afirmació?: "Personalment he viscut un cas en què un pacient va patir un error de medicació a causa d'una ordre verbal mal entesa"
 - a. Sí
 - b. No he viscut cap cas directament però en conec algun
 - c. No
-

Conclusions

És fonamental que quedi clar que les ordres mèdiques verbals han d'estar restringides totalment a situacions molt concretes: en cas d'emergència o quan el prescriptor està realitzant un procediment estèril, i només les poden realitzar professionals que estiguin autoritzats; a més, sempre s'ha de disposar d'un procediment normalitzat i només per a fàrmacs autoritzats (mai amb quimioteràpics).

També es recomana seguir uns passos molt concrets a l'hora de realitzar l'ordre: escoltar què diu el prescriptor, escriure-ho, repetir què s'ha entès i que el prescriptor confirmi que era el que volia dir.

Tot i que el risc zero no existeix, seguir aquestes recomanacions bàsiques pot reduir àmpliament l'abast dels errors de medicació produïts per les ordres mèdiques verbals.

Agraïments: a la resta dels membres del grup de treball de Prescripció Segura del Departament de Salut: Roser Anglès, Hospital Universitari Vall d'Hebron; Maria Queralt, Hospital Parc Taulí; Nadia El Hilari, Hospital Universitari Sagrat Cor; Oriol Fàbregues, Hospital Universitari Vall d'Hebron; Ignasi Garcia Olivé, Hospital Germans Trias i Pujol; Eduard Hidalgo, Consorci Sanitari Integral; David López, Hospital de Mataró; Lucía Mata, Hospital Universitari Sagrat Cor; Magda Montserrat, Hospital Plató; Sheila Romero, Hospital Universitari Vall d'Hebron; Emili Sacanella, Hospital Clínic; Ferran Sala, Hospital Germans Trias i Pujol; Pilar Salvador, Hospital Universitari Sant Joan de Reus.

També el nostre agraïment a l'empresa Diseia per elaborar la infografia de forma altruista.

REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES

1. Wakefield DS, Wakefield BJ. Are verbal orders a threat to patient safety? *Qual Saf Health Care*. 2009 Jun;18(3):165-8. Consultable a: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/19467996>. Accés el 20 de febrer de 2019.
2. Koczmar C, Jelincic V, Perri D. Communication of medication orders by telephone - "writing it right". *Dynamics*. 2006;17:20-4. Consultable a: <https://www.ismp-canada.org/download/caccn/CACCN-Spring06.pdf>. Accés el 20 de febrer de 2019.
3. Órdenes verbales. Recomendación enero 2011. Noble, Compañía de seguros. Consultable a: http://www.nobleseguros.com/RECOMENDACIONES_NOBLE/37.pdf. Accés el 20 de febrer de 2019.
4. Pennsylvania Patient Safety Authority. Improving the safety of telephone or verbal orders. *Patient Safety Advisory*. 2006 June;3(2):1-6. Consultable a: http://patientsafety.pa.gov/ADVISORIES/documents/200606_01b.pdf. Accés el 20 de febrer de 2019.
5. Fluid and Medication Medical Management. Verbal medication order protocol. Canterbury District Health Board. Issued 19 October 2018. Consultable a: <https://edu.cdhb.health.nz/Hospitals-Services/Health-Professionals/CDHB-Policies/Fluid-Medication-MANUAL/Documents/Verbal-Orders.pdf>. Accés el 20 de febrer de 2019.
6. National Coordinating Council for Medication Error Reporting and Prevention. Recommendations to reduce medication errors associated with verbal medication orders and prescriptions. Revised May 2015. Consultable a: <https://www.nccmerp.org/recommendations-reduce-medication-errors-associated-verbal-medication-orders-and-prescriptions>. Accés el 20 de febrer de 2019.
7. Instituto para el Uso Seguro de los Medicamentos. Recomendaciones para la prevención de errores de medicación. *Prescripciones verbales y errores de medicación. Boletín*. 2017 Julio;44:1-3. Consultable a: <http://www.ismp-espana.org/ficheros/Boletin%2044%20%28Julio%202017%29%20.pdf>. Accés el 20 de febrer de 2019.
8. Institute for Safe Medication Practices. Despite technology, verbal orders persist, read back is not widespread, and errors continue, 18 de maig de 2017. Consultable a: <https://www.ismp.org/resources/despite-technology-verbal-orders-persist-read-back-not-widespread-and-errors-continue>. Accés el 20 de febrer de 2019.
9. Migrant Clinicians Network. Verbal/telephone orders and test results. Doc. 3.02.19 Verbal orders and critical values 2.doc. Consultable a: <http://www.migrantclinician.org/toolsource/tool-box/verbal-telephone-orders-and-test-results.html>. Accés el 20 de febrer de 2019.
10. Grup de treball de Prescripció Segura del Departament de Salut. Infografia "Ordres mèdiques verbals. Un risc per als pacients". Consultable a: <http://seguretatdelspacients.gencat.cat/>.