

PRINCIPIOS DEL CUIDADO MÓDULO DE DISCAPACIDADES DEL DESARROLLO

CAPÍTULO NÚMERO 6: INFORMES DE INCIDENTES

CONTENIDO:

- A. Clases de Incidentes
- B. Informes de Incidentes
 - 1. Fundamentos: El propósito del informe de incidentes
 - 2. Medidas a tomar cuando ocurre un incidente
 - 3. Informe de medidas de emergencia
 - 4. Al completar un informe de incidentes

COMPETENCIAS:
(SABER O PODER:)

1. Identificar ejemplos de incidentes que se deben informar.
2. Enumerar las medidas que un DCW (trabajador de cuidado directo) debe tomar cuando ocurre un incidente.
3. Enumerar quién debe ser notificado acerca de un incidente.
4. Identificar los plazos necesarios dentro de los cuales se debe informar sobre el incidente.
5. Identificar los elementos esenciales para documentar el informe de incidentes.

TÉRMINOS CLAVE:

Medida de emergencia	Incidente serio
Incidente	Informe verbal
Informe del Incidente	Escrito con imparcialidad

A. CLASES DE INCIDENTES

Un incidente es un acontecimiento o eventualidad que tiene la posibilidad de afectar la salud y el bienestar de un individuo, su familia, el estado de Arizona, el proveedor del servicio o la comunidad. Por lo tanto, puede incluir situaciones que posiblemente se consideren de interés periodístico y/o resulten en que el estado de Arizona o el proveedor de servicios incurran una responsabilidad legal. Un incidente consiste **en cualquier cosa** que pudiese afectar negativamente a la persona, al proveedor o a la División. **Es obligatorio dar informes de incidentes.**

Algunos incidentes se consideran de naturaleza “seria” y tienen mayor prioridad de notificación. Si alguna vez Ud no está seguro/a si el incidente es o no serio, simplemente notifique de inmediato a su supervisor y él/ella le ayudará a determinar qué procedimiento de notificación a seguir.

TEMA PARA DISCUSIÓN: ¿Qué es un incidente?

Clases de Incidentes - Ejemplos

Los incidentes pueden incluir, pero no se limitan a lo siguiente:

- Muerte de una persona.
- Situaciones posiblemente peligrosas debido a que se ha tratado con negligencia a una persona.
- Alegatos en que se sospecha abuso sexual, físico, programático, o verbal/emocional.
- Desaparición de una persona.
- Daños accidentales que pueden o no resultar en una intervención médica.
- Violación de los derechos de una persona.

- Fraude (por ejemplo: falsificación de las hojas de horarios).
- Quejas acerca de un hogar de cuidado en grupo o acerca de alguien que vive en el mismo.
- Alegatos de conducta sexual inapropiada.
- Circunstancias que amenazan la salud, seguridad o bienestar de las personas, tal como la pérdida del aire acondicionado, del agua o de la electricidad.
- Uso de técnicas del manejo del comportamiento que no forman parte del plan de mejoras del comportamiento.
- Robo o pérdida del dinero o propiedad de una persona.
- Uso de medidas de emergencia según definidas por el Artículo 9.
 - Técnicas del manejo físico empleadas en una emergencia para manejar un comportamiento repentino, intenso o incontrolable.
- Problemas con medicamentos.
- Perturbaciones de la comunidad que quizás arriesguen a la persona o al público.
- Enfermedad o daños severos relacionados al trabajo.
- Amenazas dirigidas a los empleados o propiedad de la División o del proveedor y accidentes que no involucran al consumidor o al empleado y que acontecen en propiedades estatales o pertenecientes al proveedor.
- Hospitalización o visita a la sala de emergencia debido a una enfermedad, daño o error de medicamento.
- Condiciones climáticas inusuales u otros desastres que resultan en cambios de emergencia de las operaciones.
- Uso de drogas por parte del proveedor.

Incidentes Serios

Los incidentes serios requieren inmediata notificación a la DDD-- Division of Developmental Disabilities (División de Discapacidades del Desarrollo). La División interpreta la palabra "inmediatamente" como la primera oportunidad permisible que no arriesga indebidamente al cliente o al personal, según se aplique a la situación. La notificación debe ser efectuada dentro de las 24 horas de ocurrido el incidente. Si alguien en su agencia no está disponible, Ud debe notificar al coordinador de apoyo de la División; verifique la política de su agencia acerca de las notificaciones. Es obligatorio además que el DCW (trabajador de cuidado directo) informe también a los servicios protectores apropiados y a la policía si se sospechan incidentes de abuso o negligencia.

Los incidentes serios pueden incluir, pero no se limitan a:

- Todas las muertes.
- Todos los alegatos en que se sospecha abuso y negligencia.
- Toda situación que consiste en una amenaza seria e inmediata al bienestar físico o emocional de una persona o miembro del personal.

- Todo serio daño personal – daños físicos que crean un riesgo razonable de mortalidad, desfiguración seria o permanente, o seria discapacidad en la salud del cliente.
- Toda situación en que una persona, que no puede permanecer sin supervisión en su propio domicilio o en la comunidad, se escapa o ha desaparecido.
- Daño a la propiedad cuyo valor estimado sobrepasa los \$10,000.
- Toda situación que involucra el robo o pérdida del dinero o propiedad de una persona de más de \$1000.
- Toda situación que involucra informar a la policía porque una persona suscrita a la División ha desaparecido o se encuentra en peligro inminente.
- Toda situación que involucra informar a la policía sobre la posesión y/o uso de sustancias ilegales por parte de individuos, el personal o los proveedores.
- Toda situación que resulta en una llamada al 911 debido a un intento de suicidio por parte de un individuo.
- Toda situación que involucra un incidente o queja por parte de la comunidad que es o será parte de las noticias en primer plano del diario, de la radio o televisión.

Su empleador quizás quiera también dar informes de daños a cualquier clase de propiedad u otras situaciones “fuera de lo común.” Su agencia es la que determinará si estos incidentes se clasifican como serios o no.

B. INFORMES DE INCIDENTES

1. Fundamentos: El propósito del informe de incidentes

- Como herramienta de comunicación.
- Como modo de proteger al DCW (trabajador de cuidado directo).
 - Un informe del incidente protege al DCW (trabajador de cuidado directo), a la agencia para la cual trabaja, y al estado de Arizona, asegurando que todas las respuestas al incidente se han documentado.
- Como modo de promover la salud y la seguridad.
 - Un informe del incidente asegura que se han enfrentado problemas que podrían afectar de modo adverso a la persona.
- Como método de acumular datos de tendencias.
 - Informes de incidentes ayudan a la familia y al equipo a ver patrones y actúan como un registro de incidentes y acontecimientos. Eso puede beneficiar a la

familia y al equipo para que enfrenten futuros eventos provocadores o patrones de problemas parecidos a los que ya han ocurrido.

- Como modo de reducir la probabilidad de repeticiones.
 - Permite que la familia y el equipo enfrenten áreas de problemas. Por ejemplo, si una persona se golpea las piernas en la espinilla al levantarse de la cama, quedando herida y dolorida, un informe de incidentes hará saber a todo el mundo que hay un problema con la cama, o con la disposición de los muebles en la habitación, para que se pueda hacer un cambio.
- Como modo de proporcionar comunicación entre las partes responsables, la DDD -- Division of Developmental Disabilities (División de Discapacidades del Desarrollo, la agencia proveedora y el DCW o trabajador de cuidado directo.
- Como herramienta de notificación sobre asuntos inquietantes que requieren seguimiento.
 - Sin un informe de incidentes, la gente que está en posición de hacer una diferencia quizás no tenga toda la información que necesita para actuar. El informe de incidentes permite que la agencia proveedora, el estado de Arizona, además de la persona responsable y la familia (de ser el caso) tomen las medidas necesarias para resolver el problema o la cuestión.

2. Medidas a tomar cuando ocurre un incidente

“En caso de duda, llene el formulario.”

En caso de enfrentar una situación que se pueda considerar un incidente, siga estas medidas:

- Ante todo, tome toda acción necesaria para resolver cualquier tipo de emergencia y asegurar la salud y seguridad de cada individuo involucrado. Eso puede incluir llamar al 911 o tomar otras acciones de emergencia.

En caso de incidentes:

- Complete un informe escrito del incidente lo más pronto posible, pero siempre antes de terminar su día de trabajo.
- La agencia proveedora debe proporcionar un informe escrito a la DES—DDD del distrito antes del cierre del siguiente día hábil. Ud, el DCW (trabajador de cuidado directo) posiblemente deba responsabilizarse de enviarlo, o su supervisor/a quizás le pida que Ud se lo entregue para que él/ella lo envíe.

- Una copia del informe también deberá ser enviada a la persona responsable si la hubiese. Otra vez más, Ud posiblemente deba responsabilizarse de enviarla, o su supervisor/a quizás le pida que Ud se la entregue para que él o ella la envíe.

En caso de incidentes serios:

- Complete un informe escrito del incidente serio lo más pronto posible, pero siempre antes de terminar su día de trabajo.
- La agencia proveedora debe proporcionar un informe verbal y escrito a la División.
- **Dentro de 24 horas** de un incidente serio, se deben tomar las siguientes medidas:
 - El proveedor del servicio debe dar un informe verbal del incidente al DES/DDD del Distrito. Existen sistemas de información después de hora si el incidente ocurre después de las horas de trabajo o durante el fin de semana.
 - Un informe escrito debe ser completado y sometido al DES/DDD del Distrito dentro de 24 horas de ocurrido el incidente.
 - Se debe hacer una notificación a la persona responsable (guardián, miembro de la familia, etc.) dentro de 24 horas.

3. Informe de medidas de emergencia

Cuando se usa una técnica de emergencia de manejo físico para controlar un comportamiento repentino, intenso e incontrolable, la persona que emplea esa medida debe:

- Inmediatamente informar a DES/DDD y a la persona responsable de las circunstancias de la medida de emergencia.
- Después de llamar a las personas mencionadas más arriba, dentro de un día hábil, someta un informe detallado y completo por escrito de las circunstancias de la medida de emergencia, el cual se debe enviar al Coordinador de Apoyo y al District Central Reporting Site (emplazamiento central de informes del distrito).
- La responsabilidad del DCW en este caso es de asegurar que la notificación inmediata se hace y que el informe de incidentes se escribe lo más rápido posible dentro de los límites de la seguridad y prudencia, pero siempre antes de que termine su turno.

DES/DDD interpreta el término “inmediatamente” como la primera oportunidad permisible que no arriesgue indebidamente al cliente o al persona, según sea la situación, y sin exceder las 24 horas.

En su informe de medidas de emergencia Ud necesita incluir la siguiente información:

- Todas las intervenciones usadas antes de que la medida de emergencia fuese implementada.

- Una declaración de cómo el comportamiento del individuo presentaba un peligro inminente (de posible daño a sí mismo y a otros, o daño serio a la propiedad).
- Que el comportamiento mostraba continuidad o probabilidad de continuidad (la intensidad iba a continuar si Ud no intervenía).
- Información acerca de cualquier daño que pudo haber ocurrido y las medidas de cuidado que se tomaron para cuidar del mismo.

4. Al completar un informe de incidentes

Todos los informes de incidentes deben ser:

- Completados en tinta azul o negra. Su agencia quizás le pida que use un color específico.
- Corregidos con exactitud.
 - Si Ud comete un error, tache una línea solamente a través del error y ponga sus iniciales y la fecha en que se hizo el cambio.
 - Nunca garabatee por encima del error.
 - Nunca use tinta o cinta de corrección sobre un formulario del informe de incidentes.
 - Nunca borre nada en el informe de incidentes.
- Escriba claramente, imparcialmente y en el orden de lo acontecido, sin referir a su propia opinión. Tome en cuenta que estos informes se hacen disponibles a la familia/guardianes y que se consideran documentos legales. La palabra “Imparcial” significa que Ud menciona hechos, no opiniones.

Un buen ejemplo:

La radio estaba puesta y se oía música en la sala de estar. Sally salió de su cuarto y declaró “esa música me molesta. Por favor apáguela.”

No escriba:

Sally salió de su cuarto furiosa porque no le gustaba el canto que jugaban por la radio y exigió que la apagase. Estaba realmente enojadísima.

Todos los informes de incidentes deben:

- Incluir datos demográficos tales como:
 - Nombre completo
 - Dirección
 - Fecha de nacimiento
 - Número de identificación

Capítulo 6: Informes de incidentes

- Incluir los nombres y títulos de los DCW (trabajadores de cuidado directo) que fueron testigos del incidente o que estuvieron involucrados en el mismo.
- Incluir una descripción del incidente con todos los hechos conocidos, lugar, fecha y hora en que ocurrió el incidente.
- Incluir las causas del daño (si lo hubiese).
- Declarar si la persona responsable fue notificada o no y, si no lo fue, por qué razón.
- Incluir si alguien se puso en contacto con la policía o los servicios protectores de adultos/menores o los servicios sociales de la tribu.
- Incluir la firma y el nombre, tanto de la persona que completó el informe como los de su supervisor/a, además de cualquier otro comentario adicional.

- Ser completados para cada persona involucrada en el incidente sin violar la confidencialidad de los demás individuos.
- Ser mantenidos por la agencia proveedora y por el coordinador de apoyo de la DDD - Division of Developmental Disabilities (División de Discapacidades del Desarrollo).

Si más de un individuo, que recibe servicios a partir de la DDD, está involucrado en el incidente, escriba un informe separado para cada persona. Use solamente el nombre del individuo para el cual se escribe el informe. Refiérase a las demás personas de forma genérica, por ejemplo, compañero de piso, compañero de cuarto, semejante, amigo, etc.