

CECAME

"Una Nueva Cultura en Atención Médica"

Quejas Concluidas por "Motivo de quejas" en el periodo 2010-2020

DR. VICTOR MANUEL LOPEZ LEON – DR. CHAN CUNDAFE INOCENTE



DR. VICTOR MANUEL LOPEZ LEON – DR. CHAN CUNDAFE INOCENTE

Investigación y calidad, CECAMET, UJAT, cecamet@tabasco.gob.mx

Investigación y calidad, CECAMET, UJAT, cecamet@tabasco.gob.mx

RESUMEN

El objetivo general de este trabajo es dar a conocer el motivo de la queja, que son reportados por la UOGA (Unidad de Orientación gestión y asesoría) cuando un usuario tiene una inconformidad de la mala atención médica, qué a su juicio ha recibido por parte del médico, o de la institución a la cual acudió, ya sea pública o privada, y el objetivo específico es dar a conocer los resultados de esta revisión de las diferentes quejas de la medicina general y especializada, en un período que abarca del 2010-2020, tomando como fuente de información el SAQMED (Sistema de atención de quejas médicas) que es la plataforma digital oficial donde se concentra dicha información.

Material y métodos:

Para realizar esta investigación se usó la plataforma del SAQMED (Sistema de atención de quejas médicas). Se obtuvo información estadística factible para obtenerse la base de datos institucionales generadas en el periodo de referencia por el Sistema Automatizado de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED), cuyo sustento proviene de los registros de la prestación de servicios otorgados por la CECAMET, como son las orientaciones, las asesorías especializadas y las gestiones inmediatas, las quejas y los dictámenes. Estas quejas médicas son pertenecientes a diferentes instituciones hospitalarias del Sector Salud oficial, y Privadas provenientes de los 17 Municipios que conforman políticamente el estado de Tabasco.

Resultado

Se reclutaron un total de 715 Quejas reportadas en la Comisión Estatal de Arbitraje Médico (CECAMET) de las cuales 236 (33%) fueron motivo de tratamiento quirúrgico,

tratamiento médico 172(24%), 86 (12%) deficiencias administrativas, 69 (9.6%) en atención del embarazo, parto y puerperio, auxiliares diagnóstico tratamiento 39 (5.4%), diagnóstico 64 (8.9%), y la relación médico-paciente de 49 (6.8%). En relación a las especialidades de un total de 627, destaca la de Ginecología y Obstetricia con 124 (19.7%), seguida de Cirugía General 91 (14.5%), Trauma y ortopedia con 77 (12.2%) respectivamente.

Discusión

Con los resultados podemos concluir que las quejas más frecuentes son del área quirúrgica, ya que 172 representan el 24%, llamando la atención que las 86 (12%) corresponde al área administrativas, sin que necesariamente sean imputables al acto médico en sí, que desde luego son coadyuvantes en el resultado final de la atención médica que recibe el usuario, y que sin distinguir esto, es achacado al "acto médico" y que termina en una "queja" que quizás podía haberse prevenido. En relación a la especialidad médicas y medicina general el total de quejas emitidas fue de 627, la más demandada, es la de Gineco-Obstetricia ya que las 124 (19.7%) quejas en relación a esta especialidad, nos permite considerar la vulnerabilidad de las mujeres, a las que están expuestas, cuando buscan atención médica institucional pública o privada.

Por lo tanto recomendamos a las autoridades que se INSISTA en el seguimiento, vigilancia, auditorías médicas, tanto públicas como privadas, además de reforzar la capacitación en los temas relacionados a la atención médica.

Palabras Clave:

- Quejas
- Motivo,
- Especialidad

INTRODUCCIÓN

Realizando un juicio sobre lo cual viene aconteciendo en los últimos tiempos señalamos que gracias a la globalización (uso de las redes sociales, y la tecnología) y difusión de los Derechos de los Pacientes, además que el usuario tiene acceso a información rápida (internet), el ejercicio de la medicina, está siendo afectado con una secuencia de denuncias públicas, tanto orales como escritas y con aumento de solicitudes por resultados adversos como: Mala Praxis, Negligencia, Impericia o Imprudencia entre otras.

El objetivo general de este trabajo es dar a conocer el motivo de la queja, que son reportados por la UOGA (Unidad de Orientación gestión y asesoría) cuando un usuario tiene una inconformidad de la mala atención médica, que a su juicio ha recibido por parte del médico, o de la institución a la cual acudió, ya sea pública o privada, y el objetivo específico es dar a conocer los resultados de esta revisión de las diferentes quejas de la medicina general y especializada, en un período que abarca del 2010-2020, tomando como fuente de información el SAQMED (Sistema de atención de quejas médicas) que es la plataforma digital oficial donde se concentra dicha información. Pese a los esfuerzos hechos para mejorar la atención a los usuarios, todavía hay un sin número de quejas médicas que son presentadas en la Comisión Estatal de Arbitraje Médico (CECAMET) de los diferentes instituciones médicas en Tabasco en el periodo 2010-2020

MATERIAL Y MÉTODOS

Para realizar esta investigación se usó la plataforma del SAQMED (Sistema de atención de quejas médicas). Se obtuvo información estadística factible para obtenerse las bases de datos institucionales generadas en el periodo de referencia por el Sistema Automatizado de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED), cuyo sustento proviene de los registros de la

prestación de servicios otorgados por la CECAMET, como son las orientaciones, las asesorías especializadas y las gestiones inmediatas, las quejas y los dictámenes.

Estas quejas médicas son pertenecientes a diferentes instituciones hospitalarias del Sector Salud oficial, y Privadas provenientes de los 17 Municipios que conforman políticamente el estado de Tabasco. Teniendo como base la plataforma del SAQMED para el apoyo de esta investigación se llevó a cabo una investigación observacional retrospectiva, que consistió en revisar las quejas recibidas en esto 10 años de la medicina general, y las especialidades médicas de las cuales los usuarios tienen inconformidad.

El estudio se llevó a cabo en las instalaciones de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico Tabasco (CECAMET) en el departamento de Investigación y calidad del 10 de Junio al 16 de Junio del 2021; con un muestreo de 715 expedientes archivados en la plataforma del SAQMED en el periodo 2010-2020. Se recibe las quejas médicas que provienen de las diferentes instituciones tanto del sector público y privado en Tabasco.

Se efectuó la recolección de datos obtenidos a través de la búsqueda intencional de 715 quejas emitidas en periodo antes mencionado. Para dar a conocer los diferentes motivos de quejas y diferentes especialidades.

Se procedió a estandarizar el proceso de evaluación con el objetivo de destacar la prevalencia. Fueron usados 7 dominios con 68 variables. Se realizó la recolección de datos a través del estudio y la comparación de los registros contenidos en la plataforma del SAQMED. Para el estudio de la información se usaron herramientas de estadística (distribución de frecuencia).

RESULTADOS

Encontramos un total de 715 Quejas emitidas en la Comisión Estatal de Arbitraje Médico (CECAMET)

Motivo de Queja	Total
Atención del Embarazo, Parto y Puerperio	69
Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento	39
Diagnóstico	64
Relación Médico Paciente	49
Tratamiento Médico	172
Tratamiento Quirúrgico	236
Deficiencias Administrativas	86

Tabla 1: Tabla informativa del total de quejas emitidas divididas en 7 dominios

Podemos observar que de los 7 dominios principales de motivo de queja en donde se puede demostrar que el principal dominio de queja fue los tratamiento quirúrgicos. Tratamiento quirúrgico 236 (33%), tratamiento médico 172(24%), 86 (12%) deficiencias administrativas, 69 (9.6%) en atención del embarazo, parto y puerperio, auxiliares diagnóstico tratamiento 39 (5.4%) y la relación médico-paciente de 49 (6.8%). En relación a las especialidades, destaca la de Ginecología y Obstetricia con 124 (19.7%), seguida de Cirugía General 91 (14.5%), Trauma y ortopedia con 77 (12.2%) respectivamente.

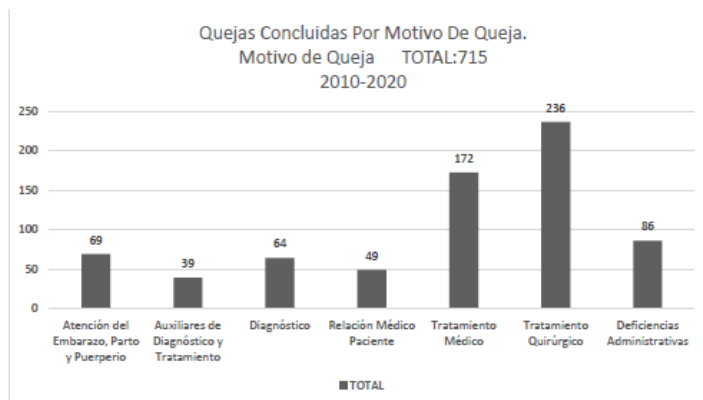


Figura 1: Grafico del total del quejas de los 7 dominios principales

Atención Del Embarazo, Parto Y Puerperio

El total de quejas emitidas en este dominio es de 69(9.6%) posicionándose en cuarto lugar del resultado general. las principales variables son: complicaciones del parto al producto con 26 quejas, seguido de 8 quejas por complicaciones del parto a la madre.

Atención del Embarazo, Parto y Puerperio	69
Accidentes e incidentes	2
Alta prematura	0
Atención del parto por personal no calificado	3
Complicaciones del embarazo a la madre	5
Complicaciones del embarazo al producto	3
Complicaciones del parto a la madre	8
Complicaciones del parto al producto	26
Complicaciones del puerperio	7
Falta de control prenatal o control inadecuado	0
Falta de información y/o consentimiento informado	1
Falta de insumos para la atención del parto	0
Falta de personal necesario para la atención del parto y del recién nacido	1
Falta de seguimiento o seguimiento inadecuado del puerperio	0
Procedimiento innecesario	0
Retraso o negativa de la atención del parto	2
Seguimiento inadecuado del trabajo de parto	8
Técnica inadecuada	0
Valoración inadecuada al egreso hospitalario	1
Otro	4

Tabla 2: Tabla informativa del total de quejas emitidas por atención del embarazo

Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento.

Con 39 (5.4%) quejas emitidas en esta variable, se convierten el rubro con menos quejas de la tabla general, sin embargo cabe mencionar que es de suma importancia saber que la mayoría de las quejas se debieron a Retraso del procedimiento diagnóstico y complicaciones secundarias de los procedimientos diagnósticos, con 12 y 11 quejas respectivamente, seguido de falso positivos o negativos con 8 quejas, retraso del procedimiento y otros con 3.

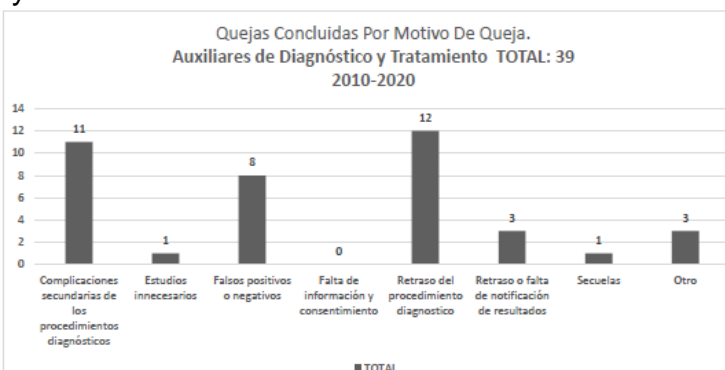


Figura 2: Grafico del total del quejas de las variables del dominio Auxiliares de diagnóstico y tratamiento

Relación Médico-Paciente.

La Relación médico-paciente es una de la más importante en el ámbito de salud. En este apartado la principal variable de las quejas son el trato inadecuado con 34 quejas, seguidas de falla en la comunicación 6, falsas expectativas 6 y otros, 5 respectivamente, logrando un total del 49 (6.8%)

quejas posicionando en el 6° lugar de la tabla general.

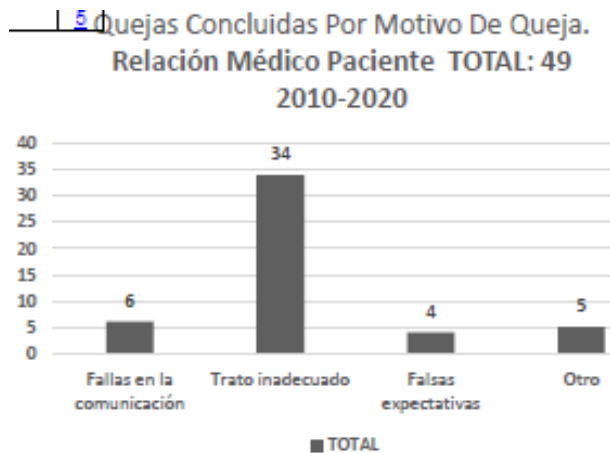


Figura 3: Grafico del total del quejas de las variables del dominio Relación Medico paciente.

Diagnóstico.

Se posiciona en el 5o lugar de la tabla general de quejas médicas con un total de 64 (8.9%) reportadas en este dominio con la variables más significativa de diagnóstico erróneo con 30 quejas. es sumamente muy serio, en función de los malos resultados al dar un tratamiento erróneo. Seguido está el retraso diagnóstico con 13 y omisión del diagnóstico con 9, La desinformación sobre el diagnóstico y otros con 6 quejas.

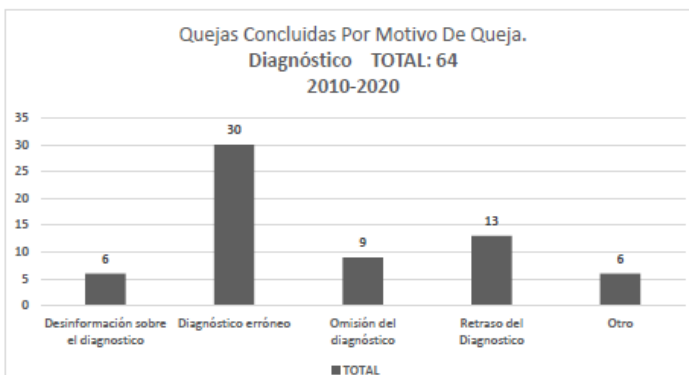


Figura 4: Grafico del total del quejas de las variables del dominio Diagnostico.

Tratamiento Medico

Posicionándose como una de los dominios con más quejas emitidas con un total de 172 (24%) posicionándose en el segundo lugar, y con unas de las variables más altas con 73 es tratamiento insatisfactorio, seguido se encuentra la variable retraso del tratamiento con 24, tratamiento

inadecuado o innecesario con 23, complicaciones secundarias con 22, variables de las más significativas.

Tratamiento Médico	172
Accidentes e incidentes	5
Complicaciones secundarias	22
Desinformación sobre el tratamiento	5
Falta de Consentimiento	1
Retraso del tratamiento	24
Secuelas: exceso terapéutico	7
Tratamiento inadecuado o innecesario	23
Tratamiento insatisfactorio	73
Otro	12

Tabla 3: Tabla informativa del total de quejas emitidas por tratamiento medico

Tratamiento Quirúrgico

Con 236 (33%) quejas emitidas por los usuarios, este dominio se convierte en el más demandante de la tabla general de quejas. Donde destaca la variable tratamiento quirúrgico no satisfactorio con 76 quejas, seguidas de retraso del tratamiento quirúrgico con 46 y complicaciones quirúrgicas del post operatorio con 34 quejas emitidas, es importante dar a detalle este dato ya que los procedimientos quirúrgicos son los que más presentan quejas por partes de usuarios. Donde podemos encontrar accidentes, cirugías innecesarias, complicación trans operatorio, error quirúrgico, entre otros.

Tratamiento Quirúrgico	236
Accidentes e incidentes	9
Alta prematura de los cuidados postoperatorios	0
Cirugia innecesaria*	7
Complicaciones quirúrgicas del post operatorio	34
Complicaciones quirúrgicas del trans operatorio	12
Error quirúrgico	10
Falta de carta de consentimiento informado	1
Falta de seguimiento o seguimiento inadecuado en el postoperatorio	8
Falta de valoración pre quirúrgica	1
Retraso del tratamiento quirúrgico	46
Secuelas	17
Técnica quirúrgica Inadecuada	10
Tratamiento quirúrgico no satisfactorio	76
Otro	5

Tabla 4: Tabla informativa del total de quejas emitidas por tratamiento Quirúrgico

Deficiencias administrativas

En este dominio se observa que no solo son quejas así el personal de salud si no igual a la administrativas en donde se posiciona en 3° lugar con 86 (12%) quejas, siendo las más pronunciadas las variables de demora prolongada y/o diferimiento para obtener el servicio con 35 y falta

de insumos o medicamentos con 20, seguido de negación del servicio y sistema de referencia y contrarreferencia con 6 y trato inadecuado por personal administrativo con 5 quejas.

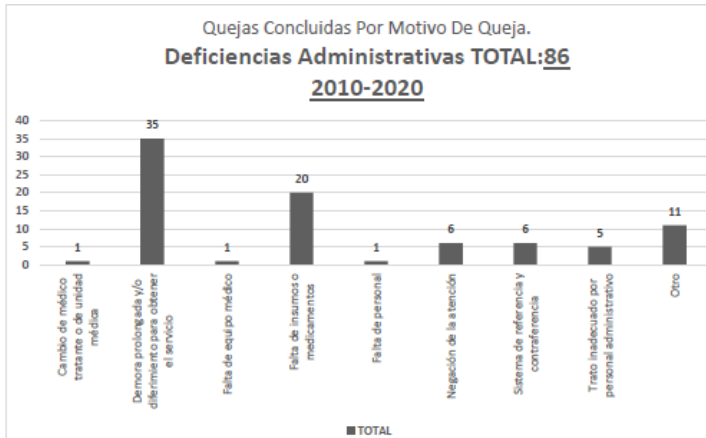


Figura 5: Grafico del total de quejas de las variables del dominio Deficiencia Administrativas.

Especialidades médicas y medicina General.

El total de quejas emitidas de las especialidades médicas y medicina general, fue de 627, de las cuales las más significativas son la especialidad de Ginecología y Obstetricia con 124 quejas, siendo la mayor especialidad que contabilizaron con más quejas, seguidas de Cirugía General con 91, en tercer lugar encontramos la especialidad de Ortopedia y Traumatología con 77 quejas, Medicina de Urgencias con 50 quejas, las demás especialidad por debajo de 50. Cabe recalcar que solo se toma en cuenta las quejas por especialidad médica, no se toma en consideración quejas administrativas ni, técnicas y auxiliares de la salud.

DISCUSIÓN

Con los resultados podemos concluir que las quejas más frecuentes son del área quirúrgica, ya que 172 representan el 24%, llamando la atención que las 86 (12%) corresponde al área administrativas, sin que necesariamente sean imputables al acto médico en sí, que desde luego si son coadyuvantes en el resultado final de la atención medica que recibe el usuario, y que sin distinguir esto, es achacado al “acto

ESPECIALIDADES MEDICAS Y MEDICINA GENERAL	Total
Anatomía Patológica	2
Anestesiología	8
Angiología y Cirugía Vascolar	18
Cardiología	4
Cirugía de Tórax	0
Cirugía General	91
Cirugía Neurológica	8
Cirugía Pediátrica	2
Cirugía Plástica, Estética y Reconstructiva	12
Comunicación, Audiología, Otoneurología y Foniatria	1
Dermatología	5
Endocrinología	1
Enfermedades De Colon y Recto	0
Gastroenterología	4
Genética	1
Geriatría	1
Ginecología y Obstetricia	124
Hematología	4
Infectología	1
Inmunología Clínica y Alergia	1
Medicina Aeroespacial	0
Medicina Crítica	1
Medicina de Rehabilitación	2
Medicina de Urgencias	50
Medicina del Deporte	0
Medicina del Trabajo	8
Medicina Familiar	23
Medicina General	22
Medicina Interna	21
Medicina Legal y Forense	0
Medicina Nuclear	0
Nefrología	11
Neumología	8
Neurofisiología Clínica	0
Neurología	11
Oftalmología	47
Oncología	3
Ortopedia Y Traumatología	77
Otorrinolaringología	11
Otra Especialidad Medica	3
Patología Clínica	0
Pediatría	14
Psiquiatría	7
Radiología e Imagen	5
Radioterapia	0
Reumatología	1
Salud Pública	0
Urología	22

Tabla 5: Tabla informativa del total de quejas por especialidad médicas.

médico” y que termina en una “queja” que quizás podía haberse prevenido. En relación a la especialidad, demandada, es la de Gineco-Obstetricia ya que las 124 quejas en relación a esta especialidad, nos permite considerar la vulnerabilidad de las mujeres, a la que están expuestas, cuando buscan atención médica institucional pública o privada.

Buscando intencionadamente en esta plataforma el dato de la queja relacionada a la Obstetricia, y poder saber rápidamente si la queja es en relación mala atención del parto o si la forma de la resolución de este fue por la vía anormal o no natural (cesárea), y que eso fuera un motivo de la queja, no se encuentra como tal el dato, de tal forma que este reporte solo nos muestra números en general a cerca de las quejas y la o las especialidades más demandas, que aunque se resolvieron por una conciliación, no deja de ser un problema que tiene varios actores ,el médico, la institución, los insumos,

el trato del médico ,la cantidad en número de pacientes que el médico debe atender etc., lo que redundaría en la ya muy mencionada “calidad” DE LA ATENCIÓN.

Por lo tanto recomendamos a las autoridades que se **INSISTA** en el seguimiento, vigilancia, auditorías médicas, tanto públicas como privadas, además de reforzar la capacitación en los temas relacionados a la atención médica.

Conclusión

La observación que se hace en base a los datos numéricos recolectados en la plataforma SAQMED en relación a las quejas recibidas de la práctica médica en las instituciones públicas y privadas, y que incluyen la medicina general y las diferentes especialidades clínicas y quirúrgicas, que ocupan el primer lugar de las quejas 236 (33%), en un lapso de 10 años como un muestreo general de esta actividad fundamental y esencial para dar cumplimiento a una de las funciones que justifican la existencia de esta instancia gubernamental CECAMET, como es recibir todas las quejas o inconformidades, conflicto de intereses, que se generan en relación a la atención médica prestada por las instituciones de salud tanto públicas como privadas en todo el estado principalmente, así mismo buscar las alternativas de solución de ser posible ante la “queja” recibida.

Bibliografía:

Fuente: CONAMED. Dirección General de Calidad e Informática. Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED). Sistema de Estadística Institucional, Plataforma Virtual.