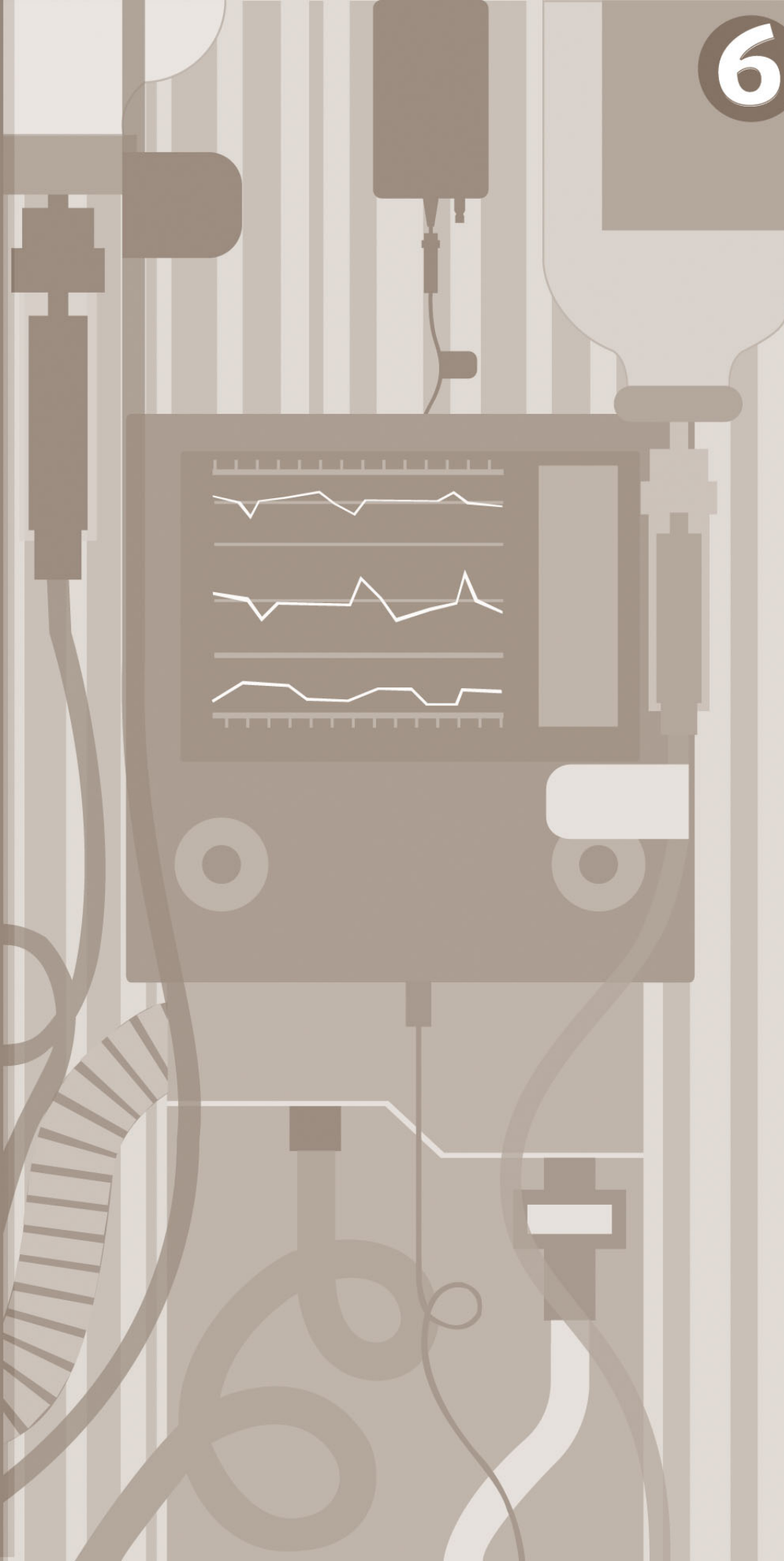


# BOLETÍN CONAMED - OPS

MAYO - JUNIO 2016

Órgano de difusión del  
Centro Colaborador en  
materia de Calidad y  
Seguridad del Paciente



# Características de las quejas atendidas por la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, 2015

Dra. Sonia Beatríz Fernández Cantón



En el presente espacio se describen de manera breve algunas características de las quejas atendidas durante 2015 por la CONAMED, cuyo abordaje en éste órgano de difusión resulta pertinente en múltiples sentidos, por la estrecha relación entre queja médica y procesos de calidad y seguridad del paciente.

En efecto, el análisis y el conocimiento sobre la población usuaria afectada y el contexto en el cual suceden los incidentes adversos en salud que propician el levantamiento de una queja médica es por demás relevante, en la medida que ésta actúa, por un lado, como indicador indirecto de la calidad de los servicios de salud que se otorgan, representando dichas quejas una especie de rastreadores o pistas en la búsqueda de aquellas causas vinculadas a la raíz<sup>1</sup> y origen de la ocurrencia del hecho. Por otro lado, la queja médica va de la mano con la falta de seguridad del paciente, tema abierto en la agenda de salud nacional e internacional, y cuya investigación es promovida sistemáticamente por la OMS.<sup>2,3</sup>

La queja médica puede también ser utilizada como un foco rojo o una advertencia sobre la calidad de la atención, constituyéndose entonces como un elemento valioso para la búsqueda de lo que ocurrió a lo largo del proceso de atención médica<sup>4</sup>.

Es por ello que resulta indispensable sistematizar el análisis de las situaciones individuales que acuden a nuestra institución, así como a otras instancias también responsables de escuchar, orientar y atender a los usuarios de las instituciones de salud inconformes con la atención médica recibida. En ese sentido, a partir de la información disponible, generada la CONAMED describimos a continuación las características más relevantes de las 2,022 quejas concluidas durante 2015 por dicha institución.<sup>5</sup> Si bien el análisis para fines de esta aportación es somero, se exhorta a usuarios e investigadores interesados en profundizar en el uso y análisis de la información disponible.

Durante el año 2015, la CONAMED recibió entre sus diversos asuntos<sup>6</sup> un total de 2,004 quejas médicas para su atención. De estas el 42% fueron presentadas por usuarios del sexo masculino y 58% del sexo femenino, condición que sucede anualmente: las mujeres acuden siempre con mayor frecuencia que los hombres a manifestar sus quejas e inconformidades. La distribución por edad de los usuarios muestra que 4.8% de las quejas afectaron a usuarios menores de 15 años, 19% involucró a pacientes entre 15 y 34 años, en tanto que la mayor parte de los usuarios inconformes (49.4%) manifestó encontrarse en el grupo de edad entre 35 y 59 años. Los adultos mayores representaron el 23% restante de los usuarios que acudieron a levantar una queja.<sup>7</sup>

Debe señalarse que por el nivel de complejidad de los casos (y la fecha de su presentación) no todas las quejas se concluyen el mismo año, quedando generalmente algunos expedientes rezagados que son atendidos en el año subsiguiente; en este sentido el número de quejas concluidas durante 2015 supera el de las recibidas, siendo éstas de 2,022.

En cuanto al sector en el que se originó la inconformidad por parte del usuario, destaca que de las quejas concluidas, más de las tres cuartas partes (76.2%) provienen del sector público, es decir 1541, de las cuales 90% son provenientes de instituciones de seguridad social, particularmente del IMSS quien genera 771 casos; el sector privado representa el 24% del total de quejas con 477 casos.

Profundizando respecto al lugar donde se generan los conflictos, se encuentra que más de la mitad de las quejas concluidas (57.1%) se originaron en solo seis especialidades médicas, a saber: Traumatología y Ortopedia 355 casos, Servicios de Urgencias médico-quirúrgicas que dan lugar a 217 casos, Ginecología y obstetricia con 177, Cirugía General con 167 casos, Medicina Familiar con 132 y Oftalmología con 107; situación que aparentemente facilitaría la focalización de los eventos generadores de inconformidades y permitirían un mejor seguimiento de éstos.

El análisis de las causas o motivos manifestados por la población usuaria como detonantes en la decisión de presentar una queja ante la institución, se tiene que de las 2022 quejas concluidas se obtuvieron 11,529 motivos mencionados (un promedio aproximado de 5.7 por cada queja concluida), mismos que se agrupan en ocho grandes grupos de causas. De estos vale la pena mencionar con detalle los tres que concentran en sí mismos el 88 % de los motivos reportados.

En el primer caso aparecen los problemas vinculados con el Diagnóstico, el cual agrupa a 4,237 casos (en promedio dos motivos por queja) y más de la tercera parte del total de los motivos (36.8%). Considerando que éste es el procedimiento que identifica la existencia o no de una enfermedad, fundamentada en los síntomas y signos clínicos, con ayuda para ello, en caso necesario, de estudios auxiliares de diagnóstico y tratamiento. El motivo de queja se refiere sobre todo a cuando existe desinformación sobre el diagnóstico del paciente, el diagnóstico es erróneo, se da en forma tardía o incluso se omite (entre otras razones).

En segundo motivo de queja se refiere a problemas vinculados con el tipo de tratamiento recibido (sea médico o quirúrgico), y que en conjunto concentra 29.2% de los motivos reportados (3370) mismos que implican aproximadamente un promedio de 1.7 menciones por queja concluida. En estos casos la queja se origina cuando

Grupos de MOTIVOS	Número	%
Accidentes e incidentes	101	0.9
Atención de parto y puerperio inmediato	132	1.1
Auxiliares de diagnóstico y tratamiento	228	2.0
Deficiencias administrativas	945	8.2
Diagnóstico	4237	36.8
Relación médico-paciente	2516	21.8
Tratamiento médico	1225	10.6
Tratamiento Quirúrgico	2145	18.6
<b>TOTAL</b>	<b>11529</b>	<b>100.0</b>

**Principales motivos mencionados durante la presentación de una queja\*, CONAMED 2015.**

**Fuente: SAQMED, 2015;**

**\*en promedio 5.7 motivos por queja concluida**

por ejemplo, durante el tratamiento se llegan a producir accidentes e incidentes, complicaciones secundarias, cuando existe desinformación acerca del propósito del médico, o bien se observó falta de consentimiento, retraso para administrar el tratamiento e incluso la presencia de secuelas por exceso terapéutico.

Cabe mencionar que la mayor parte de los motivos de éste grupo se dan en relación al tratamiento quirúrgico, considerado como el conjunto de procedimientos de cirugía que se ponen en práctica para la curación, mejoría, rehabilitación o paliación de un padecimiento específico. En términos generales las quejas surgen cuando se presenta durante este procedimiento alguna de las siguientes situaciones, por ejemplo, alta prematura de los cuidados postoperatorios; cirugías innecesarias, complicaciones quirúrgicas del trans o del postoperatorio; errores quirúrgicos (incidentes y/o accidentes), falta de consentimiento informado, falta de valoración prequirúrgica y todas aquellas irregularidades concernientes al tratamiento quirúrgico recibido.

El tercer gran grupo de motivos de queja, se refieren a los problemas vinculados con la comunicación médico paciente, tema respecto al cual se ha profundizado previamente en este mismo espacio editorial<sup>8</sup>. Dicho grupo concentra en 2015 el 21.8% del total de los más de once mil motivos reportados por la población usuaria en el momento de presentar su queja, siendo que está presente en promedio en cada una de las quejas concluidas (1.1 motivos por queja). La relación médico-paciente es motivo de queja, sobre todo por fallas en la comunicación y cuando el paciente o su familia perciben un trato inadecuado, por parte del médico u otro personal de salud.

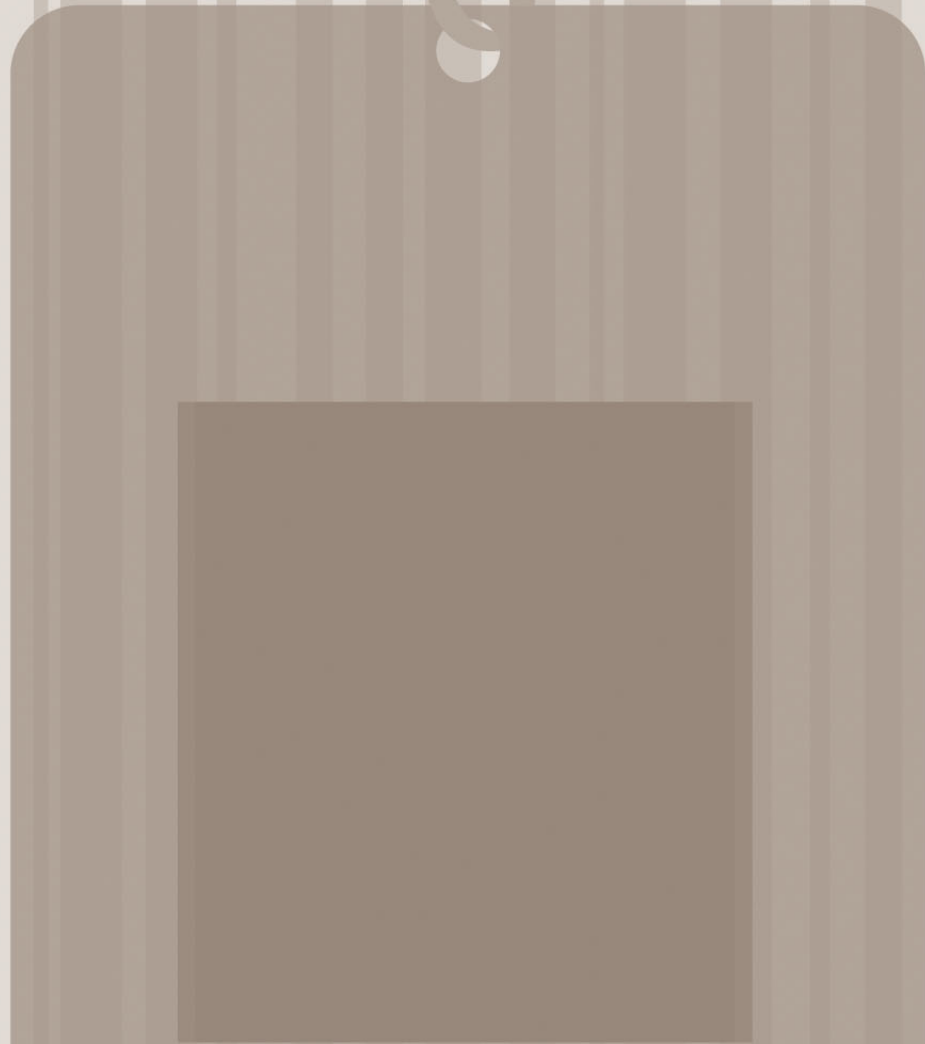


Finalmente, si bien el espacio actual no ha permitido la profundización deseada en el desarrollo del tema, es evidente que el seguimiento de las características de las quejas médicas permite, por otro lado tomar acciones o medidas de mejora, así como plantear recomendaciones concretas, por especialidad, servicio, motivo o tipo de incidentes para coadyuvar al mejoramiento de los sistemas de salud. Queda como asunto pendiente el abordaje de este análisis con un mayor nivel de desagregación y una más amplia cobertura institucional.

#### Referencias

1. Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED), Memorias Simposio CONAMED, 2007. La queja, instrumento indispensable para la mejora de la calidad de la atención en los Servicios de Salud, México, Secretaría de Salud (SS), 2008.
2. OMS-LV Asamblea Mundial de la Salud, Punto 13.9 del orden del día provisional (“Calidad de la Atención: Seguridad del Paciente”), Ginebra, Suiza; 23-03-2002.
3. Hernandez Torres F. Marco conceptual de la queja médica en el contexto de la seguridad del paciente. [calidad.salud.gob.mx/site/editorial/docs/dgr-editorial](http://calidad.salud.gob.mx/site/editorial/docs/dgr-editorial)
4. Fajardo G., Hernandez F. “Queja Médica y Calidad de la Atención”
5. Se encuentra en proceso de publicación un libro que muestra en forma más detallada lo ocurrido durante los últimos 20 años en materia de la queja médica y su atención por parte de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.
6. Durante 2015 la institución recibió 15,715 asuntos de los cuales 51.2% correspondieron a orientaciones, 25.4% fueron asesorías especializadas, 9% gestiones inmediatas, 1.7% fueron dictámenes y 12.7% fueron estrictamente quejas médicas, para las cuales se abrieron los expedientes correspondientes.
7. Existe un poco más de 3% de las quejas para las cuales el sistema de información (SAQMED) no registró la edad del usuario.
8. CONAMED/OPS-OMS Boletín del Centro Colaborador de Calidad y Seguridad del Paciente, Número 5, marzo-abril de 2016.





**BOLETÍN**  
**CONAMED - OPS**



Organización  
Panamericana  
de la Salud



Organización  
Mundial de la Salud  
OFICINA REGIONAL PARA LAS Américas

**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**CONAMED**  
COMISIÓN NACIONAL DE  
ARBITRAJE MÉDICO

[www.gob.mx/conamed](http://www.gob.mx/conamed)