

Reflexiones sobre la Calidad de la Atención Médica



Dr. Luis Alberto Villanueva Egan
Director de Investigación
CONAMED



SALUD

COMISIÓN NACIONAL
DE ARBITRAJE
MÉDICO

La Calidad en los Servicios de Salud es un derecho

- ➔ Lograr la Calidad Total es una necesidad impostergable de las Instituciones que brindan servicios asistenciales en el área de la salud.
- ➔ Los servicios deben adecuarse para **preservar el derecho a la protección a la salud de los usuarios**, logrando los mayores beneficios con los menores riesgos y costos de la mala calidad, al aplicar el **máximo de conocimientos y la tecnología adecuada** en todos sus componentes.



SALUD

Autopsia Verbal

COMISIÓN NACIONAL
DE ARBITRAJE
MÉDICO

- GCI.
- 22 años
- Empleada de zapatería
- Residencia habitual: San Andrés Tetepilco, Iztapalapa, D.F.
- Informante: Madre
- Sitio de Defunción: Hospital General “Dr. Manuel Gea González”
- Fecha de Defunción: 21 de enero
- Causa de la Muerte en el Certificado de Defunción: **Preeclampsia severa-Eclampsia**
- G2 P1 Embarazo de 28 semanas de gestación
- Último parto: 3 años 6 meses





SALUD

COMISIÓN NACIONAL
DE ARBITRAJE
MÉDICO

...el día 18 de enero regresó de su trabajo porque se sentía mal. Aproximadamente a las 18:00 hrs le dijo a su esposo que la lleve al médico particular. El médico le dijo que es una **gastritis** y le manda *ampicilina*, *metamizol* y otros medicamentos.

...el día lunes 20 de enero se fue a trabajar sin ningún problema y regresó de su trabajo se sentó en el sillón y le dijo a su esposo que le **duele la cabeza** y se retiró a descansar.

Datos de Alarma en el Embarazo

Si se presentan alguno o varios:
retirar inmediatamente al HOSPITAL

- Cefalea + Fosfenos + Acúfenos
- Fiebre $\geq 38.5^{\circ}\text{C}$
- Hipertensión arterial TA $\geq 140/90$ mmHg
- Dolor en Epigastrio
- Contracciones
- Movimientos fetales disminuidos
- Sangrado Líquido Transvaginal
- Plaquetas $< 100,000/\mu\text{L}$
- Enzimas hepáticas elevadas
- Glucemia en ayuno $> 126\text{mg/dL}$ o Glucemia casual $\geq 200\text{mg/dL}$
- Proteinuria+++ / $> 300\text{mg/dL}$
- Glucosuria

CONARSO



SALUD

COMISIÓN NACIONAL
DE ARBITRAJE
MÉDICO

...el martes 21 de enero como a las 5:50 de la mañana, la familia escuchó un golpe muy fuerte y se levantaron encontrándola tirada en el suelo, la levantaron y la acostaron en la cama viendo que **su rostro se empezaba a desfigurar, retorciéndose de su cuerpo**, durando aproximadamente 5 minutos, cuando se recuperó le dijeron que fuera al médico pero se negaba hasta que su hijo de cuatro años la convenció.

... ..el vecino que tiene un taxi los llevó al médico, llegando ahí sufre una segunda convulsión (...) el médico les recomendó que la llevaran a **Neurología ó al Gea González, de preferencia a Neurología** y en el trayecto del camino presentó una tercera convulsión.





SALUD

COMISIÓN NACIONAL
DE ARBITRAJE
MÉDICO

Llegan a Neurología y les dijo el médico que tiene Eclampsia y una presión de 160/110 y que la lleven al Gea González, donde la recibieron (en el taxi del vecino) con presión de 220/ 110 y sufre una cuarta convulsión como a las 8:50 de la mañana; aproximadamente a las 9:00 proceden a intubarla, a las 9:05 les informa el médico que al bebé ya no le latía su corazón.

Aproximadamente a las 14:00 la vieron pasar, que la llevaban a rayos X, y como a las 14:30 a terapia intensiva. A las 15:21 sale la doctora de la terapia intensiva informándoles que estaban haciendo todo lo posible para reanimarla porque había presentado un paro y como a las 15:35 les informan que había fallecido.

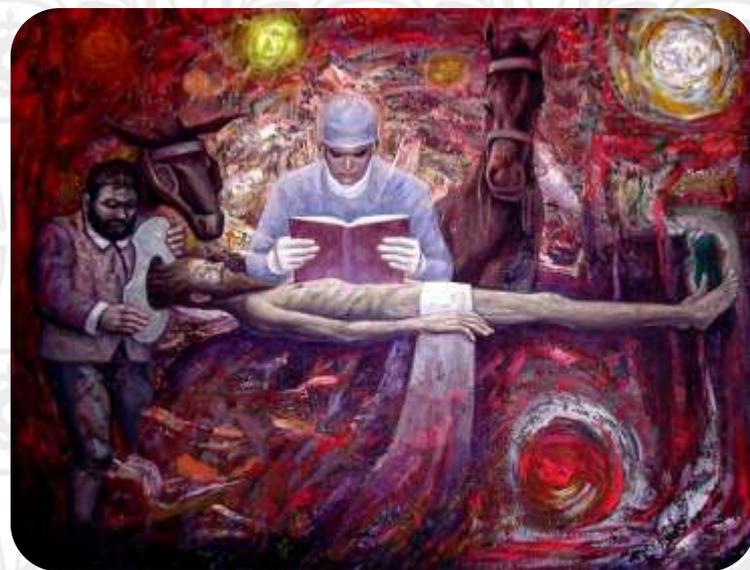




SALUD

COMISIÓN NACIONAL
DE ARBITRAJE
MÉDICO

☞ Tradicionalmente se ha señalado que la práctica de la medicina se encuentra imbuida del espíritu del beneficio común, de la no maleficencia y es portadora de intereses altruistas.





SALUD

COMISIÓN NACIONAL
DE ARBITRAJE
MÉDICO

☞ Sin embargo, anidadas en la cotidianeidad de la institución médica, ocurre una amplia gama de violaciones a los derechos de las pacientes, particularmente en los hospitales públicos.





SALUD

COMISIÓN NACIONAL
DE ARBITRAJE
MÉDICO

☞ A las mujeres se les regaña por:

- no cumplir con el tratamiento**
- no llegar a tiempo**
- no escuchar cuando se les llama**
- no asistir limpias**
- no entender los términos técnicos**
- dar información incompleta**
- “mentir”, reclamar, etc.**



SALUD

COMISIÓN NACIONAL
DE ARBITRAJE
MÉDICO

- ☞ **Existen integrantes del personal de salud que descalifican la información y el conocimiento que las mujeres poseen sobre su estado de salud o sobre su proceso de parto.**
 - **Reducen al absurdo los relatos de las mujeres sobre sus experiencias en otros partos o los cambios percibidos en sus propios cuerpos, desdeñando aún las señales de alarma referidas por las pacientes.**
 - **El médico dictamina que las mujeres no están sintiendo dolor, aún cuando ellas así lo reporten**



SALUD

COMISIÓN NACIONAL
DE ARBITRAJE
MÉDICO

Eliminar los Malos Tratos

¿Así gritabas cuando te lo estaban haciendo?

¿Si sigues gritando tu niño va a nacer tonto!

¿Antes si abriste las piernas, no?

**➡ Respetar no cuesta,
no respetar
sí tiene altos costos**

CON TODO AL AIRE 2
Reporte de Derechos Humanos sobre atención en salud reproductiva en hospitales públicos

si te gustó lo dulce / aguantate lo amargo
yo soy la doctora, pero si vos sabés, quedate en tu casa y atendete sola
me metieron la mano más o menos 13 estudiantes

CLADEM

INSGENAR
Instituto de Género, Derecho y Desarrollo



SALUD

COMISIÓN NACIONAL
DE ARBITRAJE
MÉDICO

¡Mira bien lo que hiciste, asesina!

- El maltrato se exagera sobre todo en las mujeres con evidencia o sospecha de maniobras abortivas, en quienes solicitan la interrupción de la gestación o que manifiestan en forma abierta su rechazo a la maternidad, independientemente de las condiciones en las que esta se haya dado.
- El personal de la unidad de salud se asume como juez y verdugo, bajo el argumento de lo “inmoral-ilegal”.
 - Mayores tiempo en salas de espera
 - La atención se relega hasta después de haber atendido a las otras
 - Las complicaciones no son siempre resueltas con diligencia porque “ella se lo buscó”
 - Aún en situaciones de emergencia se prioriza el aspecto legal sobre el médico
 - Se interroga a la mujer para después violar el secreto profesional



SALUD

COMISIÓN NACIONAL
DE ARBITRAJE
MÉDICO

UTA MINTA GAILOPREPAGOVEGUA FUFAMIA MITA
BRUACACOMEHOMBRES CAL CULADORA LIGERITA
BISCATEBRUJAVIBORAGALINHAGORDA BUNDA
KUNANIKOSOOIKUAVALOCAGIROCUA JOARANHA
ASSANHADA PETERATREPADORATURRABANDIDA
MININACUEROCUOUIFLOJACANGREJERABAMIERA
PUTINFIACADELACOPERACOCHISCOCHISFORA
MUNECAPRIMITABAGAYOBOUSUDATIATRAYIES
ACI LAGUARDIENJERAESCLAVAFORA JIDAPERRA
ERIGIDAPENDEJAFATADACAMIONCERDAMINUSA
CARAJITAGOLFAPIRANHA CHUSMALOPATILINGA
ZORRASUMISAVIRGENOUENGABUCETAHEMBRO
VACALOLITAGAROTINHIA BAGREPIRUJACHIRUSA
PORRAGORAGEMTAGUARERAHIADEPUTATROIA
AMADORANINFETABICHAGUARRAREGALADAFRI
ULIPRONTAGATINHARAPIDAMOJIGATACAMUCA
JINETERACOROACACHIFAMENOPAUSICA FRIVOLA
MAMASIJADETANA JURAFUFURUEAPUTITAHUEC
RPIACHABONASJERVAZUNGAPUERCATORRANTA
KUNAMALAHISTERICA...

Las palabras cambian, la violencia es la misma.

As palavras mudam, a violência é a mesma.

Entre la violencia de
pareja y las violencia
en las salas de parto
solo cambia el
escenario, la
coreografía y el/la
coreógrafo/a,
ella es siempre la
misma

Las justificaciones

- Estrés laboral
 - Malas condiciones de trabajo
 - Demanda excesiva de atención
 - Falta de insumo e infraestructura adecuada
 - Falta de orden
 - Síndrome de Burnout

En el otro extremo se encuentra la individualización del problema:

- Son rasgos personales
- Depende de su carácter
- Es por la “neurosis”
- La educación se recibe en casa



Ni las crisis de los sistemas de salud ni la precarización de las condiciones laborales justifican los malos tratos



SALUD

¿De qué se ríe el personal de salud?

COMISIÓN NACIONAL
DE ARBITRAJE
MÉDICO





SALUD

COMISIÓN NACIONAL
DE ARBITRAJE
MÉDICO

¿Cómo estamos formando recursos humanos?

¿Cuál es el concepto de persona que se transmite desde las instituciones?

¿Ser desprovisto de derechos y garantías?

¿Recurso didáctico?

¿Ser inferior a quien se le hace un favor por atenderla?

¿Enemigo potencial que solo busca obtener un beneficio de un error o incidente?

¿Ser desprovisto de proyectos, sentimientos y valores?

¿Ser sin capacidad para percibir el dolor y para sufrir?

¿Ser que si sufre es porque se lo merece?

¿Todas las anteriores?



SALUD

COMISIÓN NACIONAL
DE ARBITRAJE
MÉDICO

¿Cómo estamos formando recursos humanos?





SALUD

COMISIÓN NACIONAL
DE ARBITRAJE
MÉDICO

¿Cómo estamos formando recursos humanos?

- ☞ Empecemos por tratar con dignidad a nuestros estudiantes.
- ☞ Continuar estas prácticas bajo los argumentos de “yo ya pasé por ahí y ahora les toca a ellos” y “ya no los hacen como antes”, es perpetuar la cultura del maltrato en la formación médica.
- ☞ Al final los/las pacientes terminan pagando nuestras taras organizacionales.

¿Queremos servicios de calidad en estas circunstancias?



¿Qué tipo de atención puede ofrecer ?



SALUD

Los Costos de la Mala Calidad de la Atención

COMISIÓN NACIONAL
DE ARBITRAJE
MÉDICO

☞ Más que malas intenciones de malas personas, la mala calidad significa una utilización deficiente por parte de la organización de los recursos financieros, materiales y sobre todo de los recursos humanos.





SALUD

COMISIÓN NACIONAL
DE ARBITRAJE
MÉDICO

Entre más deficiencias y fallas se tengan, los costos por lograr la calidad y por no tenerla, serán más elevados.

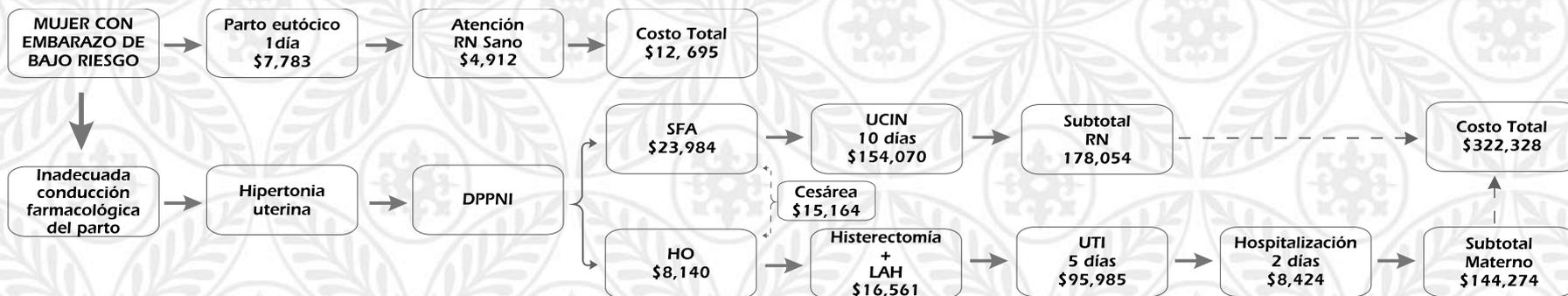
Los costos de los errores, en general, son inversamente proporcionales a la inversión realizada en prevención, evaluación e implementación de las mejores prácticas basadas en evidencias.



SALUD

COMISIÓN NACIONAL
DE ARBITRAJE
MÉDICO

Relación 1:25



RN. Recién Nacido

SFA. Sufrimiento Fetal Agudo

DPPNI. Desprendimiento prematuro de placenta

HO. Hemorragia Obstétrica



SALUD

COMISIÓN NACIONAL
DE ARBITRAJE
MÉDICO

¿El problema es solo la falta de recursos humanos?

Quejas y Demandas legales
Disminución de la retribución económica
Violencia física y amenazas en los hospitales públicos
Escasa o nula capacitación y reconocimiento
Desgaste laboral

¿En la institución se cuenta con un programa de capacitación que incluya a todos los miembros de la organización?

¿Se realizan acciones orientadas a la mejora del clima laboral?

¿El reconocimiento al trabajo bien hecho forma parte de la cultura organizacional?

¿La institución cuenta con un programa de prevención y detección de desgaste profesional?



SALUD

COMISIÓN NACIONAL
DE ARBITRAJE
MÉDICO

Problemática persistente



Sin acciones de supervisión-corrección-mejora , el impacto del fortalecimiento de la infraestructura se reduce drásticamente



SALUD

COMISIÓN NACIONAL
DE ARBITRAJE
MÉDICO



∞ Para alcanzar una atención de calidad, las decisiones que se tomen acerca del servicio deben:

- Estar centradas en los pacientes
- Ser oportunas
- Ser efectivas
- Ser eficientes
- Ser equitativas
- Ser solidaria
- Ser respetuosa
- Estar basada en derechos

Dos componentes del cuidado: la calidad de los servicios y del sistema, y la calidad como experiencia del usuario



SALUD

COMISIÓN NACIONAL
DE ARBITRAJE
MÉDICO

- **Una transformación importante y de largo plazo incide necesariamente en la cultura de la organización para considerar a las personas usuarias de los servicios como sujetos de derechos.**
- **Implica tanto a los niveles directivos como a los operarios.**



SALUD

COMISIÓN NACIONAL
DE ARBITRAJE
MÉDICO

**En la mala calidad de la atención
subyace
una fuerte raíz de discriminación**

**Mujeres, pobres, indígenas, no hablan español,
adolescentes, huelen mal, no pagan, no obedecen
y un largo etcétera.**

