

*QUEJA MEDICA, MALA PRACTICA Y
EVENTOS ADVERSOS
SIMPOSIO CONAMED
2008*

*DR. FRANCISCO J. HIGUERA RAMIREZ.
HOSPITAL GENERAL DE MEXICO, O.D.*

LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL COMO CAUSA DE QUEJA, DEMANDA Y EVENTOS ADVERSOS

Podríamos definir para fines prácticos de esta presentación, a la POLITICA, como el arte de gobernar un país, una región o una localidad en consideración siempre a la generación de estructuras y herramientas jurídicas en beneficio de la sociedad y de la convivencia armónica de la misma.

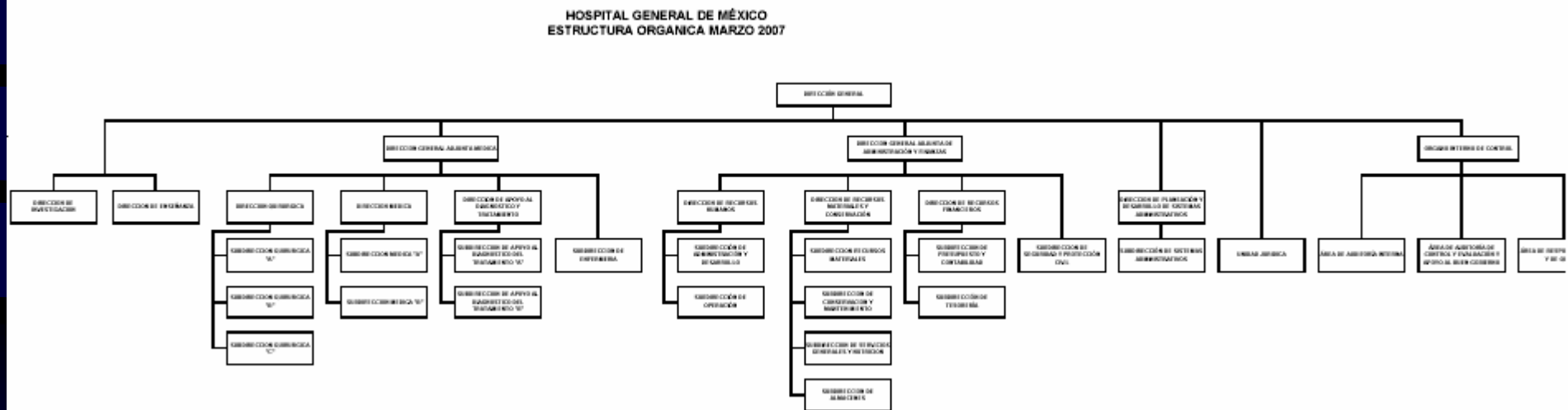
EL BUEN GOBIERNO

En este sentido, el buen gobierno implica la generación de un ambiente jurídico, estructuras y organizaciones que brinden a la sociedad el acceso a los mismos, en forma expedita, eficiente, con el propósito de atender las necesidades que la misma y su evolución requieren en la solución de sus problemas.

ANTECEDENTES

La estructura organizacional de una Institución de salud, tiende a ser compleja y cada vez mas complicada, a consecuencia de las necesidades de la organización para llevar al cabo un mejor control y satisfacer la demanda a que se ve sometida, sin considerar las necesidades de la sociedad a la que sirve.

100



MOTIVOS DE QUEJA, DEMANDA Y EVENTO ADVERSO

En el antecedente de la figura anterior, podremos ver que existe un grado importante de dificultad para la toma de decisiones en donde se atenue y se proteja al que asiste a las Instituciones, en este caso de salud.

MOTIVOS DE QUEJA, DEMANDA Y EVENTO ADVERSO

PROMOVENTES GENERALES

1. Espacios acotados,
2. Insensibilidad de los trabajadores.
3. Exceso de burocracia,
4. Desapego a los lineamientos deontológicos.
5. Falta de capacitación y profesionalización.
6. Burocratización de la función.

MOTIVOS DE QUEJA, DEMANDA Y EVENTO ADVERSO

7. Disgregación de la evolución social, sus necesidades y estructuras de servicio.
8. Manejo del financiamiento para la operación anticuada y rígida.
9. Infraestructura anticuada y muchas veces inoperante.
10. Exceso de teoría y desconocimiento de la realidad.
11. Exceso de regulación en la función que impiden el cumplimiento en la innovación de la misma.

MOTIVOS DE QUEJA, DEMANDA Y EVENTO ADVERSO

FACTORES PARTICULARES.

Seguridad no profesional.

Personal operativo mal informado, no capacitado y no concientizado en los conceptos modernos de la atención y cuidados del enfermo.

Falta de estímulos económicos y no económicos para el desarrollo de la función profesional.

Exceso de cargas de trabajo y sobre protección laboral.

MOTIVOS DE QUEJA, DEMANDA Y EVENTO ADVERSO

¿Se podrán disminuir las causas de quejas, demandas y eventos adversos?

¡¡¡SI!!!

Siendo parte de la estructura de gobierno, la reflexión es: que debemos instaurar buenas políticas para llevar al cabo una buena función o buen gobierno.