



## **Simposio CONAMED 2008**

### **Queja médica, mala práctica y eventos adversos**

**Visión ciudadana de la queja médica como  
generadora de políticas en salud**

***Dra Raffaella Schiavon Ermani***  
***DG, Ipas México***

***ANM, 27 noviembre 2008***



# Objetivos de la presentación

- Antecedentes de Ipas.
- La participación ciudadana en salud
- La queja médica: un mecanismo de participación ciudadana?
- Ejemplos de queja médica como generadora de políticas públicas
- Retos y recomendaciones

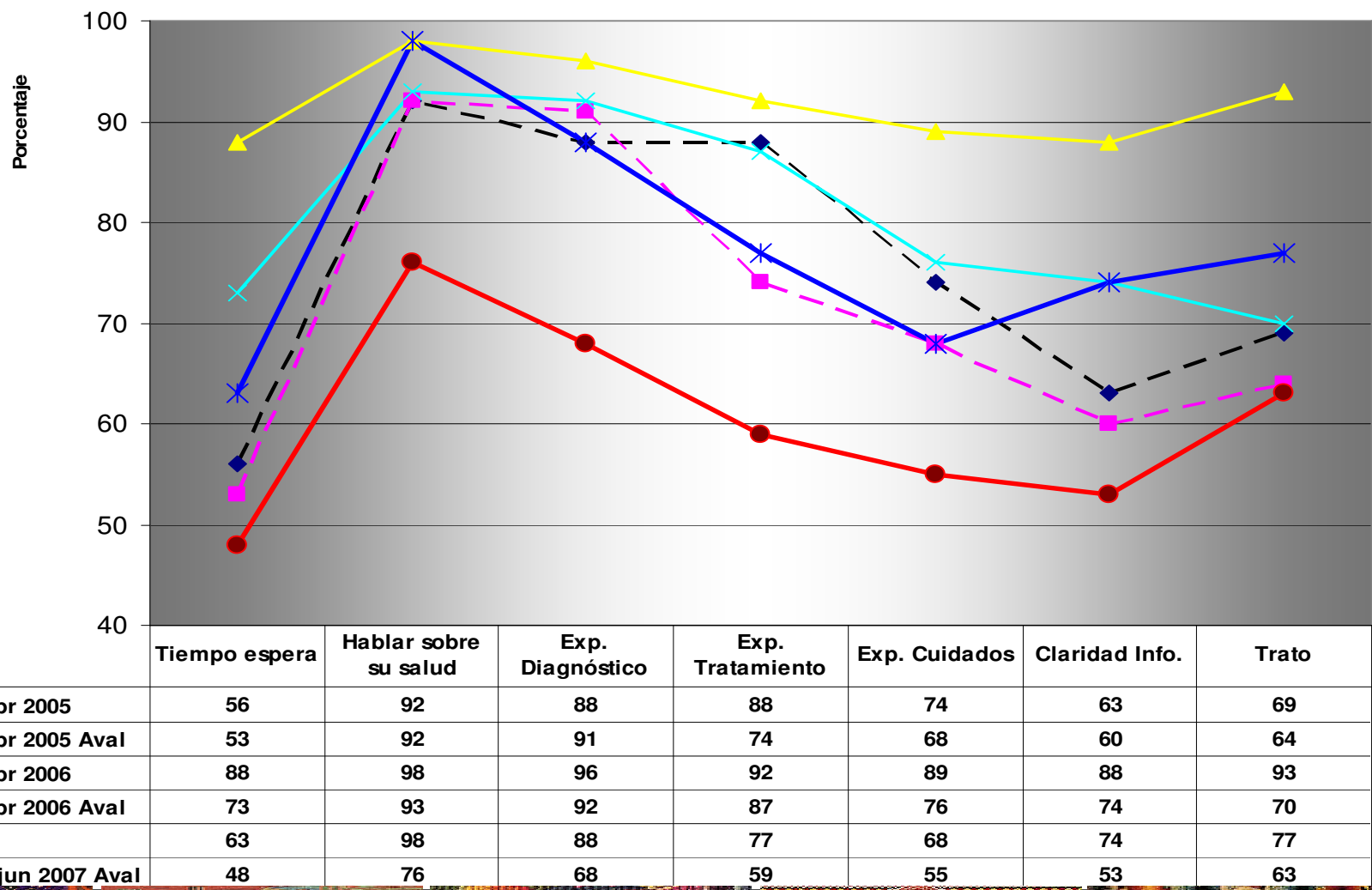


## Quienes somos?

- Somos una ONG internacional, radicada en México desde 1995. Trabajamos en temas de Salud y Derechos Sexuales y Reproductivos.
- Desde 2005, Ipas participa como Aval Ciudadano en la Unidad de Urgencias del Hospital General de México para el **Monitoreo de Indicadores de Trato Digno**

# Indicadores de Trato Digno

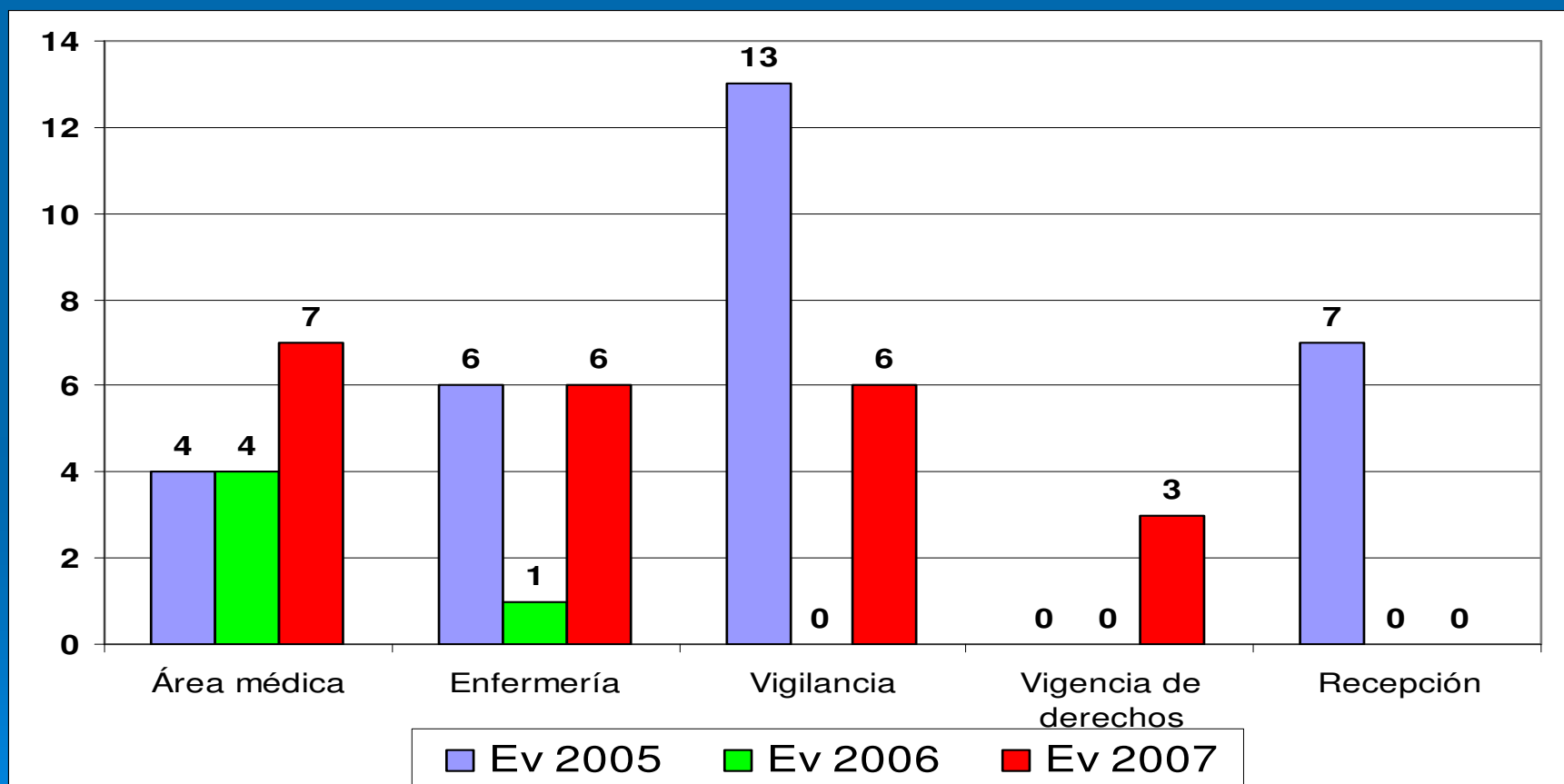
## Aval Ciudadano – HGM, 2005-2007



# Indicadores de Trato Digno

## Aval Ciudadano – HGM, 2005-2007

### Información sobre Percepción de Trato



# La participación ciudadana en salud

- Es parte de la **construcción de la democracia**
- Concepto de **ciudadanía**: derecho de las personas a definir las reglas del juego, los derechos y las obligaciones, con mecanismos que garanticen su ejercicio.
- Participación ciudadana en salud: meta en sí o mecanismo de transformación del sector?



# Tipos de participación ciudadana

## ➤ Beneficiaria

- Considera a las personas como receptoras.
- Resulta de la relación vertical de los servicios de salud con sus usuarios/as.

## ➤ Instrumental

- Utiliza a las personas para realizar diferentes actividades (construcción de unidades de salud, inmunización, voluntarias)





# Tipos de participación ciudadana

- **Organización de la comunidad en comités o grupos de apoyo a programas.**
- **Objetivos:**
  - Conseguir recursos de la comunidad
  - Transmitir conocimientos
  - Capacitar a la comunidad para que se transforme en agente activo de su desarrollo.
- **Mayores espacios de acción a la ciudadanía.**
- **Problema para definir la “comunidad”.**





# Visión actual de la participación ciudadana en salud

- Personas como usuarias
- Basada en una visión de derechos humanos
- Usuarios/as como sujetas de derechos
- Obligación de rendir cuentas sobre calidad de servicio y utilización de recursos.
- Mecanismos diversos de participación



# Visión actual de la participación ciudadana en salud

- Tiene ventajas comparativas e impactos positivos en materia de sustentabilidad social y equidad
- Es un núcleo central de la gerencia moderna
- Prioriza la necesidad de participación para generar confianza.
- Enfrenta fuertes resistencias e intereses.
- Requiere de políticas y estrategias orgánicas y activas



# La queja médica: un mecanismo de participación ciudadana en salud?

- Es un mecanismo de participación **individual**
- Tiene diferentes **impactos** en diferentes sistemas de salud:
  - **Públicos:** IMSS, ISSSTE, Ssa
  - **Privados:** sistemas de aseguramiento,



# La queja médica: un mecanismo de participación ciudadana en salud?

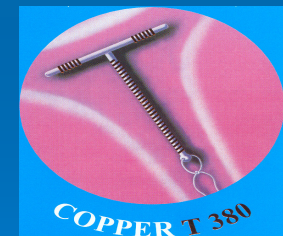
- Depende del **valor** del usuario/a
- Depende del **tipo** de queja
- Depende del **intermediario**:
  - Profesional
  - OSCs
  - Comisiones Nacionales (CONAMED, CDH etc.)
  - Comisiones y Comités Internacionales (CEDAW, DESC) y sus recomendaciones



# Ejemplos de *quejas médicas* como generadora de *políticas públicas*\*

Algunos ejemplos en el campo de la SSyR:

- Esterilización forzada
- Anticoncepción forzada



*\*Leyes, NOMs , Lineamientos, Programas y Presupuestos*



# Ejemplos de *quejas médicas* como generadora de *políticas públicas*\*

- Falta de acceso a anticoncepción (i.e. en adolescentes y menores de edad)
- Falta de atención a la violencia familiar, sexual y de género\*



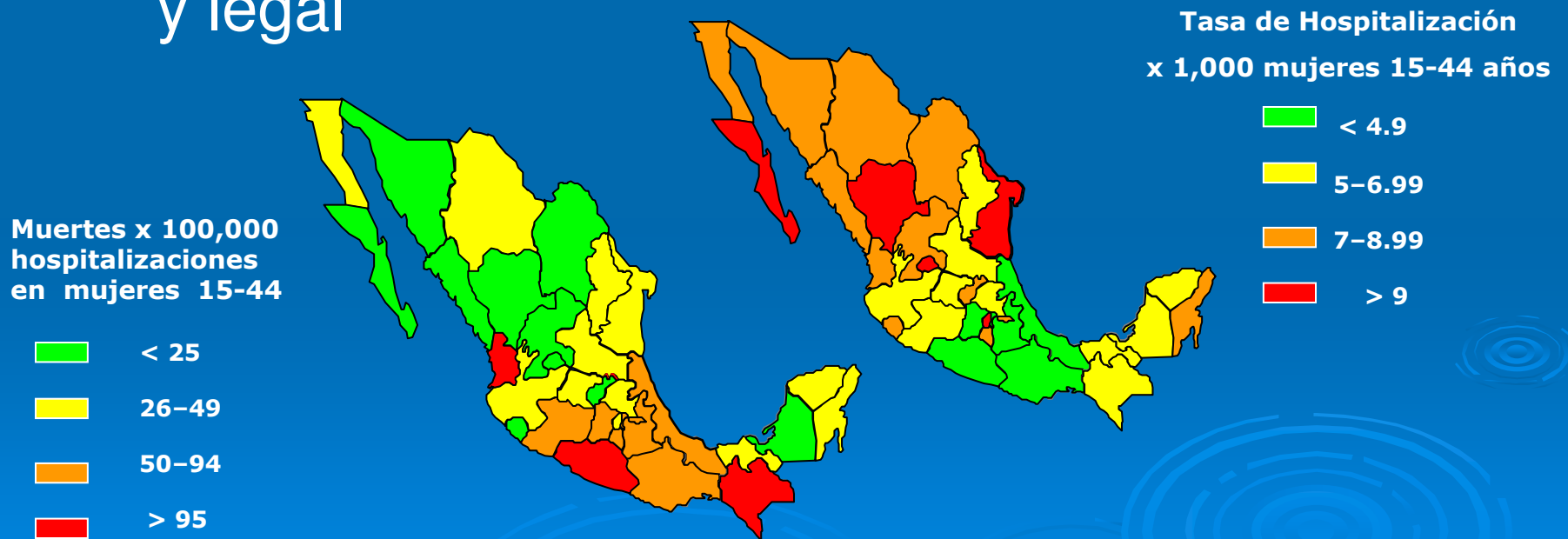
\* *Leyes, NOMs , Lineamientos, Programas y Presupuestos*





# Ejemplos de *quejas médicas* como generadora de *políticas públicas*

- Alta mortalidad materna y por aborto
- Falta de acceso a servicios de aborto seguro y legal





# Retos y recomendaciones

- Prestar atención a la queja médica como un ejercicio de construcción de la ciudadanía.
- Incorporar abordajes transversales (de derechos humanos y de género) en los servicios de salud.
- Incorporar los sujetos ciudadanos (mujeres, jóvenes etc) y legítimas OSCs
- Buscar participaciones más amplias y creativas (diseño, implementación, monitoreo, fiscalización de recursos) y formas concretas de operacionalización



**Las mujeres no se están muriendo a causa de enfermedades incurables; se están muriendo porque, en ciertas sociedades, aún no se ha decidido que vale la pena salvarles la vida.**

*Dr. Mahmoud Fathalla, Ex-Presidente de la FIGO*

**MUCHAS GRACIAS**

