

Análisis de Eventos Adversos y Reclamos como Instrumento de Mejora Continua

Dra. Nelly Alvarado Aguilar
Directora Área de Gestión Médica
Clínica Dávila



574
Total Camas



Hospitalización	
Médico Quirúrgico	263
Servicio Integral de la Mujer	96
Pediatría	52
Total	411

Unidades Paciente Critico	
UPC Pediátrica	19
Intensivo Adulto	36
Intermedio Adulto	60
Neonatología	34
Coronaria	14
Total	163

Total Camas Clínica Dávila	574
N° de Pabellones	25





EGRESOS
HOSPITALARIOS

39.147



EXÁMENES
DE LABORATORIO

1.329.103



INTERVENCIONES
QUIRÚRGICAS

37.337⁽¹⁾



EXÁMENES
IMAGENOLÓGÍA

203.103



ATENCIONES
DE URGENCIA

90.857



ÍNDICE DE OCUPACIÓN
GENERAL

78,2%



CONSULTAS
MÉDICAS

602.921



PARTOS
Y CESÁREAS

7.056



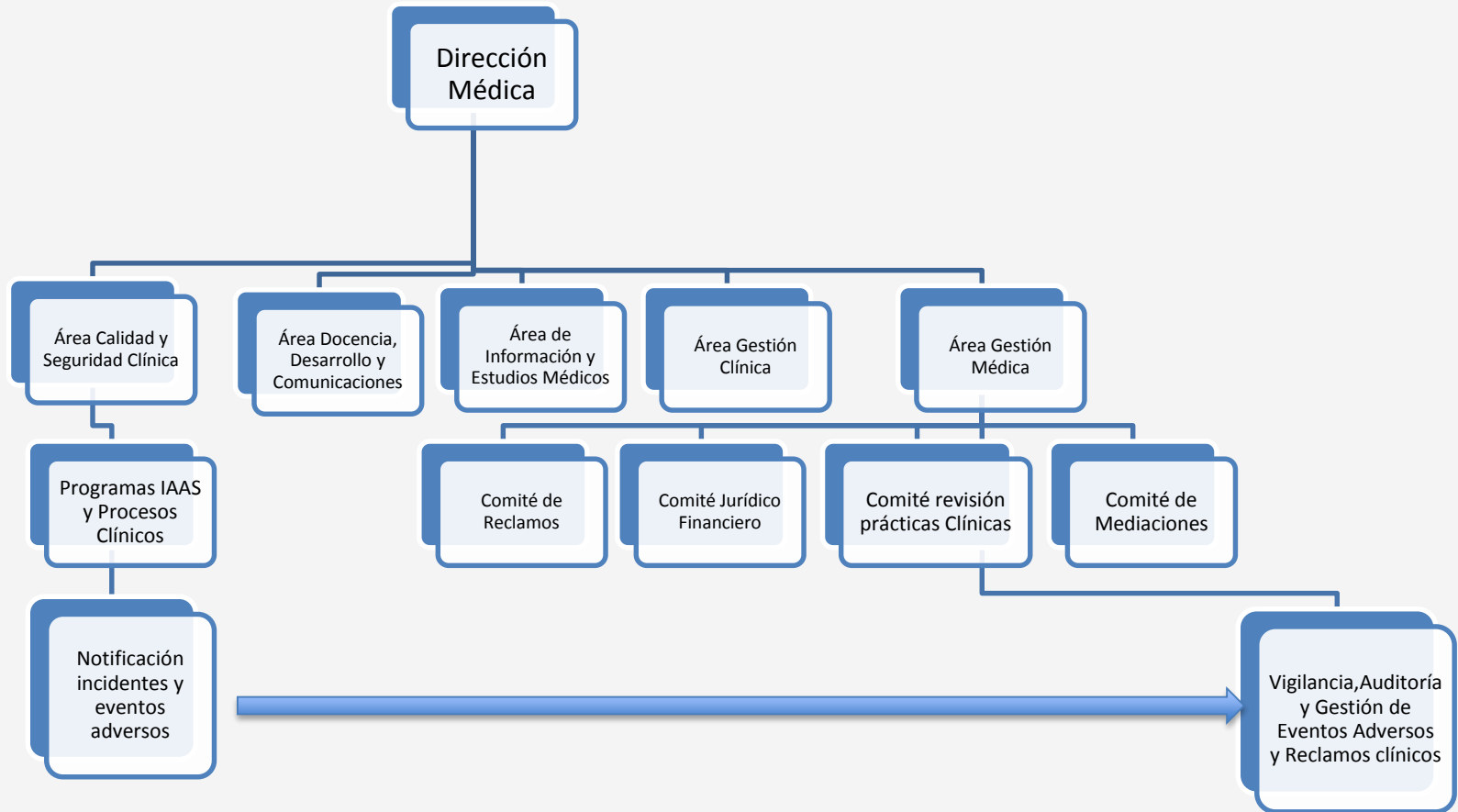
NÚMERO DE DÍAS
PROMEDIO DE ESTADÍA

3,67

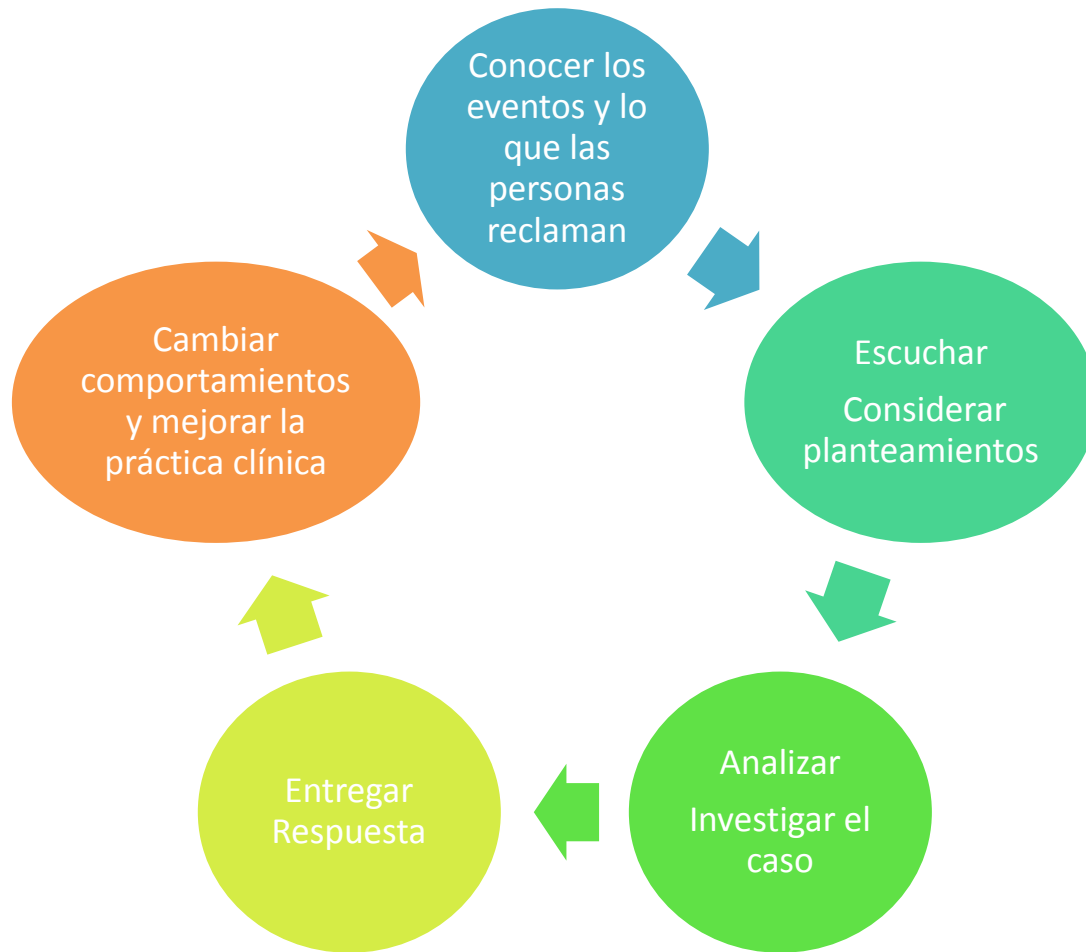
(1) INCLUYE PARTOS Y CESÁREAS



Organigrama Gobierno Clínico



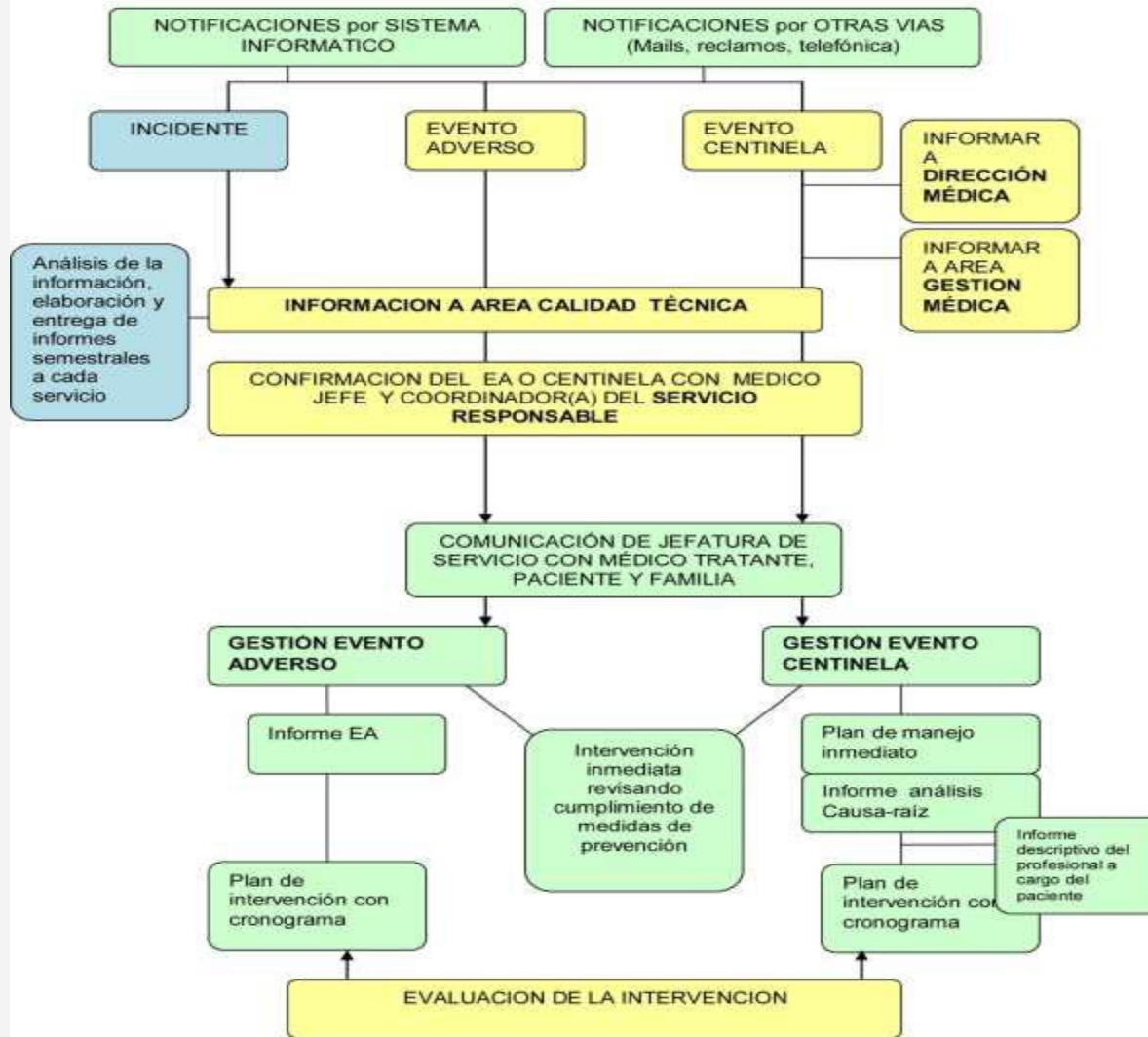
Círculo Virtuoso





GESTION DE EVENTOS ADVERSOS

FLUJOGRAMA DE ACCIÓN ANTE LA NOTIFICACIÓN DE INCIDENTES, EVENTOS ADVERSOS Y EVENTOS CENTINELAS





1 MINISTERIO DE SALUD
 SUBSECRETARÍA DE REDES ASISTENCIALES
 DEPTO. CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE
 DEPTO. ASESORIA JURIDICA
 LA PAMBA/SAC/AMSCH/ISL



[Handwritten signature]

309
 APRUEBA NORMA GENERAL TÉCNICA N° 120
 SOBRE CALIDAD DE LA ATENCIÓN: REPORTE
 DE EVENTOS ADVERSOS Y EVENTOS
 CENTINELA.

EXENTA N° 538 /

SANTIAGO, 24 MAYO 2011

VISTO: lo dispuesto en los artículos 4°, 8° y 16 y en el Libro II del decreto con fuerza de ley N° 1 de 2005, del Ministerio de Salud; en el decreto N° 136 de 2004 del Ministerio de Salud y en la resolución N° 1.600 de 2008 de la Contraloría General de la República, y

CONSIDERANDO:

- La necesidad de establecer un sistema de vigilancia y reporte de eventos adversos y eventos centinela potencialmente prevenibles para contribuir a la seguridad de la atención de salud, dicto la siguiente,

RESOLUCION:

1°.- **FÍJASE**, a contar de la fecha de la presente resolución, el texto de la Norma General Técnica N° 120 sobre Calidad de la Atención: Reporte de Eventos Adversos y Eventos Centinela.





SISTEMA DE REPORTE DE INCIDENTES, EVENTOS ADVERSOS Y EVENTOS CENTINELAS



En Clínica Dávila estamos promoviendo la Calidad y Seguridad en la atención a nuestros pacientes. Por esta razón, queremos que Usted nos ayude a mejorar los aspectos que afecten la atención de salud. Agradeceremos que notifique en forma voluntaria, confidencial, anónima e inmediata cualquier situación o acontecimiento inesperado que puso o puede poner en riesgo la seguridad de los pacientes, describiendo la situación puntual, el servicio o unidad y el momento de ocurrencia. Estas notificaciones serán recibidas y analizadas por el Área de Calidad Técnica.

Servicio :

Fecha y hora :

Enviar



NIN Clasificación de Incidentes

Ingreso de Responsable

Usuario:

Password:

Estado:

Por Número de Incidente

Incidente Numero:

Periodo de Ingreso Desde: Hasta:

Id Incidente	Fecha Ingreso	
23358	30/06/2016 21:41:10	ECOT
23357	30/06/2016 21:35:14	UCI P
23356	30/06/2016 20:38:26	MQ5
23355	30/06/2016 18:26:17	CENT
23354	30/06/2016 18:12:33	UTI A
23353	30/06/2016 17:53:26	UTI A
23352	30/06/2016 14:58:57	URGE
23351	30/06/2016 14:47:57	MQ 4
23350	30/06/2016 14:16:19	UCI
23349	30/06/2016 14:07:51	IMAG
23348	30/06/2016 13:56:01	SEGU
23347	30/06/2016 12:22:07	MQ
23346	30/06/2016 08:50:11	INTER
23345	30/06/2016 08:31:31	UPC

Servicio: Fecha:

Texto Original: PACIENTE DE LA HABITACIÓN [REDACTED] SALIR DE DUCHA SUFRE CAÍDA, REFIERE QUE SE ENREDA CON CORTINAS AL QUEDAR SUMERGIDAS EN AGUA DE LA DUCHA. NIEGA SENSACIÓN VERTIGO U OTRO SINTOMA, NO PRESENTA LESIÓN EN NINGUNA PARTE DEL CUERPO. EN EL MOMENTO DE LO OCURRIDO PTE EN COMPAÑÍA DE TENS, QUIEN ME

Texto Modificado: PACIENTE DE LA HABITACIÓN [REDACTED] SALIR DE DUCHA SUFRE CAÍDA, REFIERE QUE SE ENREDA CON CORTINAS AL QUEDAR SUMERGIDAS EN AGUA DE LA DUCHA. NIEGA SENSACIÓN VERTIGO U OTRO SINTOMA, NO PRESENTA LESIÓN EN NINGUNA PARTE DEL CUERPO. EN EL MOMENTO DE LO OCURRIDO PTE EN COMPAÑÍA DE TENS, QUIEN ME

Id: Ip: Fecha Efectiva: Estado:

Unidad Notificación:

Unidad Involucrada:

Categoría:

Clasificación:

Detalle:

Tipo Evento:

Complejidad:

Fuente Pesquisa:

Persona(s) Implicada(s):

Responsable:

Asignado a:

Para:

CC:

NIN Clasificación de Incidentes



INFORME DE EVENTO ADVERSO

Evento Adverso:
Fecha y hora de ocurrencia:
Servicios involucrados en el evento:
Personal involucrado
Nombre del paciente
Rut
Edad:
Ug de ingreso
Dias de hospitalización:
¿Que ocurrió? (Proceso involucrado)
¿Por qué ocurrió? (Relación con medidas de prevención existentes)
¿Que fallo?
Información complementaria

Paciente y familia informada del evento : (marcar)
Si..... No.....
Nombre del medico que informa del evento al paciente - familia
Fecha y hora de informacion a paciente - familia
Existe registro en historia clinica de la informacion del evento a paciente – familia: (marcar)
Si..... No.....
Acciones adoptadas para evitar que se repita el evento: Inmediatas:
A corto o mediano plazo
Plazo para evaluar la intervencion:

SEGUN EL ANALISIS DE ESTE EVENTO, SE CLASIFICA EN: (marque con una X)

- PREVENIBLE
 NO PREVENIBLE

PLAN DE INTERVENCION

CAUSA DETECTADA	OBJETIVO de mejora	INTERVENCION (ACCIONES)	PLAZO PARA SU IMPLEMENTACION (Inmediatas y a corto o mediano plazo)

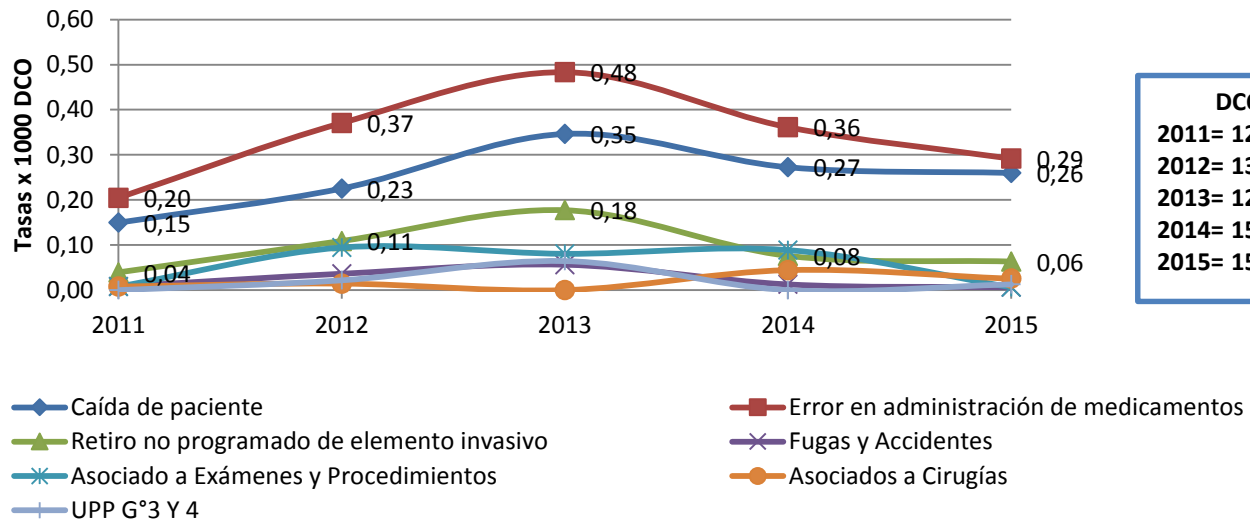
Jefe de servicio y firma

Coordinadora (or) y firma

Años	2011	2012	2013	2014	2015
Notificaciones	n	n	n	n	n
Incidentes	1037	2167	2617	3909	3706
Eventos Adversos	53	120	150	135	105
Eventos Centinelas	0	2	1	1	0
Total Notificaciones	1090	2289	2768	4045	3811



Tasa de Eventos Adversos en Clínica Dávila 2011-2012-2013-2014-2015



DCO
 2011= 126.989
 2012= 137.639
 2013= 124.156
 2014= 157.789
 2015= 157.447





Tipo Norma	:Ley 20584
Fecha Publicación	:24-04-2012
Fecha Promulgación	:13-04-2012
Organismo	:MINISTERIO DE SALUD; SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA
Título	:REGULA LOS DERECHOS Y DEBERES QUE TIENEN LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON ACCIONES VINCULADAS A SU ATENCIÓN EN SALUD
Tipo Versión	:Unica De : 01-10-2012
Inicio Vigencia	:01-10-2012
Fin Vigencia	:01-02-2222
Id Norma	:1039348
URL	: http://www.leychile.cl/N?i=1039348&f=2012-10-01&p=

LEY NÚM. 20.584

REGULA LOS DERECHOS Y DEBERES QUE TIENEN LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON ACCIONES VINCULADAS A SU ATENCIÓN EN SALUD

Teniendo presente que el H. Congreso Nacional ha dado su aprobación al siguiente

Artículo 4°.- Toda persona tiene derecho a que, en el marco de la atención de salud que se le brinda, los miembros del equipo de salud y los prestadores institucionales cumplan las normas vigentes en el país, y con los protocolos establecidos, en materia de seguridad del paciente y calidad de la atención de salud, referentes a materias tales como infecciones intrahospitalarias, identificación y accidentabilidad de los pacientes, errores en la atención de salud y, en general, todos aquellos eventos adversos evitables según las prácticas comúnmente aceptadas. Adicionalmente, toda persona o quien la represente tiene derecho a ser informada acerca de la ocurrencia de un evento adverso, independientemente de la magnitud de los daños que aquel haya ocasionado.

Las normas y protocolos a que se refiere el inciso primero serán aprobados por resolución del Ministro de Salud, publicada en el Diario Oficial, y deberán ser permanentemente revisados y actualizados de acuerdo a la evidencia científica disponible.



Porcentaje cumplimiento de información en ficha Clínica

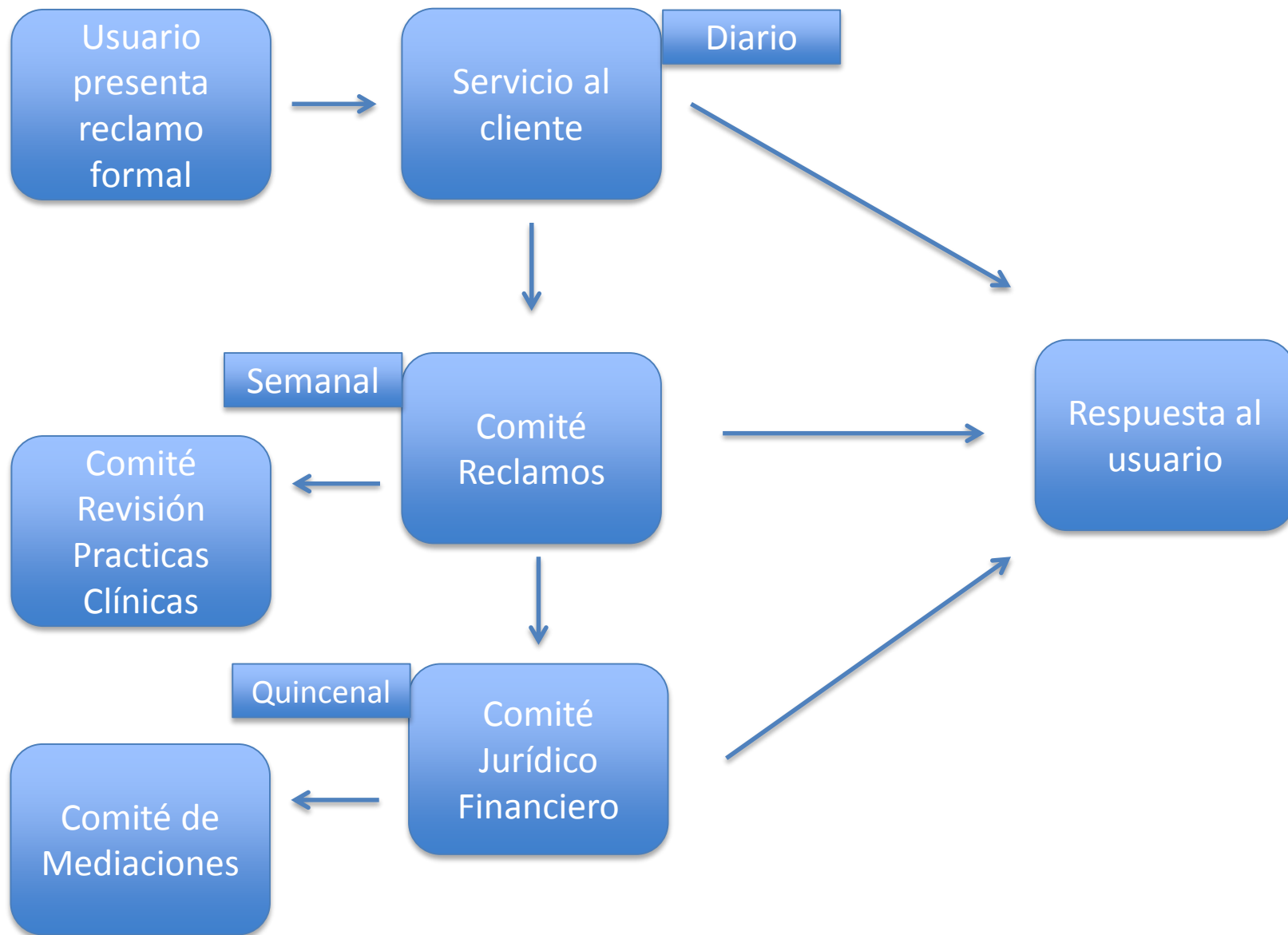
Año	2014		2015		2016 I Sem	
	n	%	n	%	n	%
Evento Adverso informado por Medico a paciente/familia con registro en ficha clínica	81	60	72	69	26	59
Evento Adverso sin informar por medico en ficha clínica	54	40	33	31	18	41
Total Eventos Adversos	135		105		44	





GESTION DE RECLAMOS

Algunos pasos del proceso



Comités para la Gestión

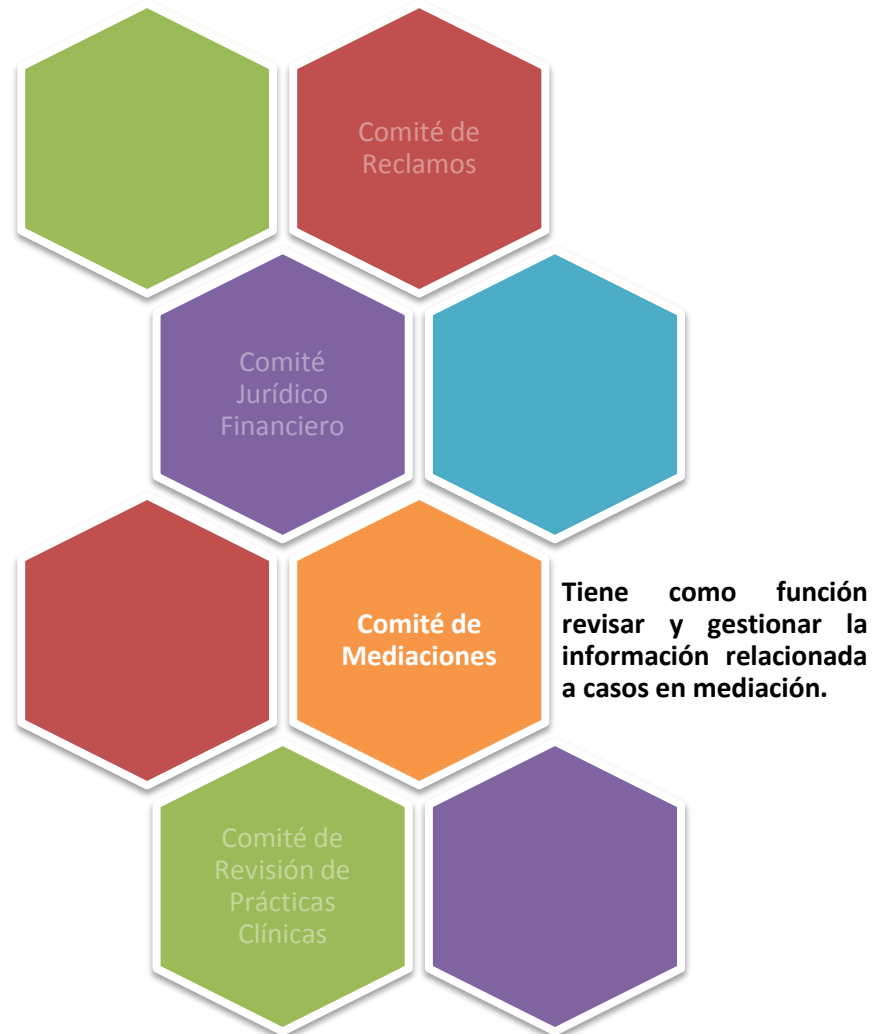


Revisar todas las reclamaciones de orden clínico en función de la temática principal de la queja, la solicitud del reclamante, el impacto clínico jurídico y financiero a identificar.

Comités para la Gestión



Comités para la Gestión



Comités para la Gestión



Su función es investigar las prácticas médicas y de cuidados, analizando las conductas y acciones asociadas a casos especiales.

Reclamo

000023 int. 79798 (Andrés)

CLINICA DAVILA

IMPORTANTE:
1.- Para dar curso a esta solicitud se deben completar todos los campos del formulario, a su vez debe ser firmada por el paciente, representante legal o apoderado.
2.- En el evento que usted requiera acompañar documentos relacionados con su reclamo, o que el mismo se refiera a datos confidenciales, estos deberán ser entregados directamente en la oficina de servicio al cliente.

PACIENTE	APODERADO O REPRESENTANTE LEGAL SEGUN LEY N° 20.584
NOMBRE Y APELLIDO: [REDACTED]	NOMBRE Y APELLIDO: _____
RUT: [REDACTED]	RUT: _____
AREA O DEPENDENCIA DE ATENCION: _____	VINCULO CON EL PACIENTE: REP. LEGAL <input type="checkbox"/> APODERADO <input type="checkbox"/>
DOMICILIO: [REDACTED]	DOMICILIO: _____
COMUNA: [REDACTED]	COMUNA: _____
TELEFONO: _____	TELEFONO: _____ CELULAR: _____
EMAIL: <i>penisio.ellora@bpuerle.com</i>	EMAIL: _____
AUTORIZA RESPUESTA CORREO ELECTRONICO: SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	AUTORIZA RESPUESTA CORREO ELECTRONICO: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

AREA DONDE SE GENERA EL RECLAMO: *Urgencia* FECHA EN QUE OCURRIO EL EVENTO: *10/06/16*

INDICACION DE LOS HECHOS QUE FUNDAMENTEN SU RECLAMO Y DE LA INFRACCION A LOS DERECHOS QUE CONTEMPLA LA LEY:
Adjunto carta.

PETICION CONCRETA:
Adjunto carta.

ENTIENDO Y ACEPTO QUE PUEDE SER NECESARIO ACCEDER A LA INFORMACION CLINICA PARA LA INVESTIGACION Y RESPUESTA DE ESTE RECLAMO: SI NO

[Firma] FIRMA APODERADO O REPRESENTANTE LEGAL

Reclamo

Santiago 22-06-2016

Señor Director Clínica Dávila

Presente:

Junto con saludar me presento, [REDACTED] quien por motivos de Salud se presentó a su servicio de Urgencias dos veces, para posteriormente ser Operada y Hospitalizada en vuestra clínica.

El motivo de esta carta es para realizar un reclamo formal por la atención y mal diagnóstico ocurrido en la Urgencia, hechos que paso a relatar a continuación:

El día Jueves 26 de mayo del 2016 concurrimos a las 21:00 hrs aprox. de la noche, porque mi señora se encontraba con fuertes dolores en el vientre (zona abdominal), dolores que no eran muy específicos pero que la tenían muy mal, una vez llegado a urgencia y luego de una evaluación por parte del [REDACTED] lecció aplicarle algún(os) analgésico(s) para apaciguar el dolor, mientras pedía exámenes de sangre y orina, una vez realizados los exámenes y realizada una nueva evaluación el doctor le preguntó a mi señora si el dolor había disminuido y mi señora confirma que disminuyó, pero no se quitó, a lo que el doctor asienta diciendo que es normal y que eso es debido a que ella tiene una **Pielonefritis o Infección Urinaria**(diagnóstico poco claro y ambiguo, ya que mi señora le recalco que nunca tuvo problemas o dolor al orinar), que deberá tratar con analgésicos y antibióticos durante 7 días para curar la enfermedad, por lo que le dió el alta desde la urgencia.

Durante los siguientes días a mi señora le disminuyó el dolor, pero no así las molestias, tema que comentamos pero que asumimos que era debido al mismo síntoma de la pielonefritis o infección urinaria y que debía pasar con los días.

Pasados ya 14 días del tratamiento las molestias perduraron y se fueron acrecentando por lo que nuevamente tuvimos que llevarla a urgencias a vuestra clínica.

El día viernes 10 de junio mi señora se presenta durante la mañana 10:30 aprox, con un cuadro de mucho Dolor en la misma zona que se presentó la vez anterior, esta vez fue atendida por el doctor [REDACTED] quien se presentó desde el primer momento muy prepotente y haciendo sentir a mi señora como una ignorante en temas de salud y que el que sabía sólo era él, después de una evaluación y tomarle exámenes de sangre y orina los que nuevamente arrojaron que no tenía nada, el doctor procede a ponerle analgésicos y decirle a mi señora que le dará el alta y que la derivará a un **TRAUMATÓLOGO**, ya que mi señora también le mencionó que el dolor le llegaba a la espalda, en ese momento mi señora le indicó que por favor le tomará un scanner o ecografía para quedarse tranquila y no volver a urgencias ya que el dolor era muy intenso en toda la zona abdominal, la respuesta del doctor fue grosera y prepotente diciéndole que él era el doctor y que no tenía **NADA** y que le iba a salir más caro, frente a la insistencia de mi señora este señor le dijo "Bueno esto es a **GUSTO DEL CONSUMIDOR**" y accedió a realizarlo de muy mala gana, una vez realizado el examen llegó otro doctor desconocido el nombre a dar una respuesta por el examen y le dió un nuevo diagnóstico, indicándole que tenía una **APENDICITIS MUY AVANZADA**, que llevaba algunas semanas y que esta había sido ocultada por los medicamentos dados en la primera asistencia a urgencias y que esto había dañado otros órganos (Colon intestino y el apéndice) y que

por lo tanto debía ser internada inmediatamente. Imagine mi reacción y la de mi señora, sobre todo si nuevamente nos hubiésemos ido de la urgencia lo más probable es que mi señora hubiese muerto o hubiese vuelto en un estado aún más grave. Posteriormente [REDACTED] apareció nuevamente y muy distendido, le dijo que estas cosas pasaban, situación absolutamente insólita.

Dicho todo lo anterior nuestros reclamos son:

Primera atención:

- ¿Cuál es el procedimiento frente a cuadros de la zona abdominal, porque me imagino deben ser muchos?
- ¿El diagnóstico fue bien hecho?
- ¿En la primera presentación mi señora tenía apendicitis? y esta se ocultó durante 14 días por lo medicamentos que le indicó el doctor?
- ¿Por qué frente a dudas no se realizó un escáner o Ecografía?

Segunda Atención

- ¿Cómo un doctor de urgencias puede dar un diagnóstico tan alejado de lo que finalmente tenía mi Señora?
- ¿El Doctor no profundizó y no descartó todas las posibilidades antes de intentar mandar a mi señora al traumatólogo?
- ¿Por qué el doctor accedió de mala manera a realizar un examen más, para descartar cualquier otra cosa?
- ¿Por qué en un momento tan vulnerable para un paciente se le trata mal y casi denigra por ir a una urgencia?, no creo que nadie que vaya a urgencias lo haga por molestar o porque no siente dolor.
- ¿No es la labor del médico disminuir el dolor y intentar dar una atención al paciente para recuperar su salud?
- ¿Este señor acaso no hizo el Juramento de Hipócrates?
- ¿Cuáles son los criterios para dar de alta a un paciente, cuando este aún insiste que las molestias persisten y no se siente bien?

Dicho lo anterior,

- ¿No cree usted que si hubiese un diagnóstico acertado mi señora hubiese sido internada y operada por Apendicitis en primera Instancia? Con mucho menos gastos.
- ¿Quién nos devolverá los gastos incurridos por dos pésimas evaluaciones de la urgencia? Entendiendo que se le hubiese operado por apendicitis algo esperado en cualquier persona.
- ¿Quién devolverá los días no trabajados a mi señora?
- ¿Quién reparará el daño psicológico sufrido por mi Señora y familia ya que estar en la UTI siempre es una señal de preocupación?
- ¿Quién repondrá toda la logística que tuvimos que realizar como familia para hospitalizar a mi señora?
- ¿Quién me devolverá mis días no trabajados por estar con mi señora en ese duro momento?

Como familia hemos confiado en su Clínica, prueba de ello es que nos atendemos hace mucho tiempo, ahí nació nuestra hija y frente a emergencias siempre pensamos en ustedes, es **Preocupante e Inaceptable** que ocurran estas situaciones donde uno deposita lo más preciado que tiene en esta vida que es la "propia vida", donde los conocimientos comunes no sirven para curar malestares y se recurre a sus servicios.

Esperando tener una buena acogida y reservándonos realizar cualquier acción, esperamos su pronta (esperaremos dos semanas a contar de la entrega de esta) y reparatoria respuesta (queremos saber cuáles serán las medidas compensatorias por los perjuicios recibidos y qué medidas se tomarán contra los médicos implicados), al vernos agraviados como personas y familia.

Por otra parte, y para que este reclamo sea formalizado como corresponde se entregaran copias de esta carta a la SEREMI y a las entidades que fiscalizan los servicios de salud

Atte

[REDACTED]

[REDACTED]

Reclamos

FECHA:

Nº 00050



IMPORTANTE:
 1.- Para dar curso a esta solicitud se deben completar todos los campos del formulario, a su vez debe ser firmada por el paciente, representante legal o apoderado.
 2.- En el evento que usted requiera acompañar documentos relacionados con su reclamo, o que el mismo se refiera a datos confidenciales, estos deberán ser entregados directamente en la oficina de servicio al cliente.

PACIENTE	APODERADO O REPRESENTANTE LEGAL SEGUN LEY N° 20.584
NOMBRE: [REDACTED]	NOMBRE: [REDACTED]
RUT: [REDACTED]	RUT: [REDACTED]
AREA O ESPECIALIDAD: [REDACTED]	VINCULO: [REDACTED]
DOMICILIO: [REDACTED]	DOMICILIO: [REDACTED]
COMUNA: [REDACTED]	COMUNA: [REDACTED]
TELEFONO: [REDACTED]	TELEFONO: [REDACTED]
EMAIL: [REDACTED]	EMAIL: [REDACTED]
AUTORIZA RESPUESTA CORREO ELECTRONICO: <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	AUTORIZA RESPUESTA CORREO ELECTRONICO: <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO

AREA DONDE SE GENERA EL RECLAMO: _____ FECHA EN QUE OCURRIO EL EVENTO:

INDICACION DE LOS HECHOS QUE FUNDAMENTEN SU RECLAMO Y DE LA INFRACCION A LOS DERECHOS QUE CONTEMPLA LA LEY:
 El día 09 martes de junio 2015. Mi esposa Beatriz [REDACTED] después de estar hospitalizada el día 5 junio 2015. El doctor y promotor de día a la paciente con un tratamiento en casa. Este tratamiento consiste en un medicamento la marca "Ciprofloxacino" el cual a la paciente le toma una dosis de 500mg cada 2 horas. La paciente de día 10 de junio 2015 comienza el tratamiento oral por el doctor "Pascual" tomando 7 pastillas lo que equivale a 3.500mg en un día.

PETICION CONCRETA:
 Entiendo por parte de la clinica y doctor un análisis de salud por esta acontecimiento y la una investigación a los procesos que tiene la clinica con sus pacientes.
 Esperamos ser contactado a brevedad.

ENTIENDO Y ACEPTO QUE PUEDE SER NECESARIO ACCEDER A LA INFORMACION CLINICA PARA LA INVESTIGACION Y RESPUESTA DE ESTE RECLAMO: SI NO

FIRMA PACIENTE: _____ FIRMA APODERADO O REPRESENTANTE LEGAL: _____



FECHA:

Nº 00007

IMPORTANTE:
 1.- Para dar curso a esta solicitud se deben completar todos los campos del formulario, a su vez debe ser firmada por el paciente, representante legal o apoderado.
 2.- En el evento que usted requiera acompañar documentos relacionados con su reclamo, o que el mismo se refiera a datos confidenciales, estos deberán ser entregados directamente en la oficina de servicio al cliente.

PACIENTE	APODERADO O REPRESENTANTE LEGAL SEGU
NOMBRE: [REDACTED]	NOMBRE: [REDACTED]
RUT: [REDACTED]	RUT: [REDACTED]
AREA O ESPECIALIDAD: [REDACTED]	VINCULO: [REDACTED]
DOMICILIO: [REDACTED]	DOMICILIO: [REDACTED]
COMUNA: [REDACTED]	COMUNA: [REDACTED]
TELEFONO: [REDACTED]	TELEFONO: [REDACTED]
EMAIL: [REDACTED]	EMAIL: [REDACTED]
AUTORIZA RESPUESTA CORREO ELECTRONICO: <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	AUTORIZA RESPUESTA CORREO ELECTRONICO: <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO

AREA DONDE SE GENERA EL RECLAMO: URGENCIA FECHA EN QUE OCURRIO EL EVENTO:

INDICACION DE LOS HECHOS QUE FUNDAMENTEN SU RECLAMO Y DE LA INFRACCION A LOS DERECHOS QUE CONTEMPLA LA LEY:
 Mi esposa [REDACTED] ingresa a urgencia de la Clinica Davila el día 11/06/2015 a las 11:00h aproximadamente con fuerte dolor de pecho, brazos, cuello y mandíbula inferior, sintoma a priori de pre-infarto. Llego de todas las exámenes realizados se detecta cambios pulmonar y colon, diagnóstico de alta el día 12/06/2015 a las 10:00h, aproximadamente. El alta médica fue con interconsulta por inflamación de Tiroides. Cinco (5) días después mi esposa Rebecca fallece de "INFANTO AGUDO AL MIOCARDIO ISO". Se advierte cardiopata de defunción. La causa de muerte fue emitida por el Instituto Médico Legal. Después de haber sido atendida por dos (2) facultativos (Médicos), ninguno de ellos ordena un electrocardiograma o sus de hospitalizada.

PETICION CONCRETA:
 Bajo mi punto de vista estamos frente a una negligencia médica.
 ME SOLICITA EN ESTE ESPACIO UNA PETICION CONCRETA " LA VIDA DE MI ESPOSA "

ENTIENDO Y ACEPTO QUE PUEDE SER NECESARIO ACCEDER A LA INFORMACION CLINICA PARA LA INVESTIGACION Y RESPUESTA DE ESTE RECLAMO: SI NO

FIRMA PACIENTE: "FALLECIDA" FIRMA APODERADO O REPRESENTANTE LEGAL: _____

Reclamos

PETICION CONCRETA:

ENTRENA POR PARTE DE LA CLINICA Y DOCTOR
 UN AMALIGAMADO DE ALVOD POR ESTA
 ACOMTECIMIENTO Y UNA INVESTIGACION A
 LOS PROCESOS QUE TRAMA LA CLINICA CON
 SUS PACIENTES.

ESPERAMOS VER CONTACTADO A LA DREVECHO.

ENTIENDO Y ACEPTO QUE PUEDE SER NECESARIO ACCEDER A LA INFORMACION CLINICA PARA LA INVESTIGACION Y RESPUESTA DE ESTE RECLAMO: SI NO

FIRMA PACIENTE

FIRMA APODERADO O REPRESENTANTE LEGAL

PETICION CONCRETA:

BAJO MI PUNTO DE VISTA ESTAMOS FRENTE
 A UNA NEGLIGENCIA MEDICA.

ME SOLICITA EN ESTE ESPACIO UNA
 PETICION CONCRETA " LA VIDA DE MI ESPOSA "

ENTIENDO Y ACEPTO QUE PUEDE SER NECESARIO ACCEDER A LA INFORMACION CLINICA PARA LA INVESTIGACION Y RESPUESTA DE ESTE RECLAMO: SI NO

" FALLECIDA "

FIRMA PACIENTE

FIRMA APODERADO O REPRESENTANTE LEGAL

Decreto N° 35/ 2012
Reglamento sobre el procedimiento de
reclamo de la Ley N° 20.584

Artículo 2°, a) Reclamo: Toda presentación escrita y suscrita que realice una persona contra un prestador institucional de salud para exigir cumplimiento de los derechos consagrados en la Ley 20.584, motivada en *hechos comprendidos en la competencia de la Superintendencia de Salud*.

Decreto Fuerza de Ley N°2763/1979 y de las Leyes 18.973/18.469

...Conocer los reclamos que presenten los beneficiarios a que se refieren los Libros II y III de esta Ley, respecto de la acreditación y certificación de los prestadores de salud, tanto públicos como privados. *La Intendencia de Prestadores de Salud no será competente para pronunciarse sobre el manejo clínico individual de casos...*

Decreto N° 35/ 2012

Reglamento sobre el procedimiento de reclamo de la Ley N° 20.584

Artículo 10. Respuesta al reclamo: ...deberá contener a lo menos :

- a) Nombre y domicilio reclamante .
- b) Materia reclamada y peticiones concretas.
- c) Contenido de la respuesta, todas las peticiones planteadas y antecedentes.
- d) Plazo y forma de cumplimiento.
- e) Firma del Director Técnico.
- f) Facultad del reclamante para recurrir a la Superintendencia.

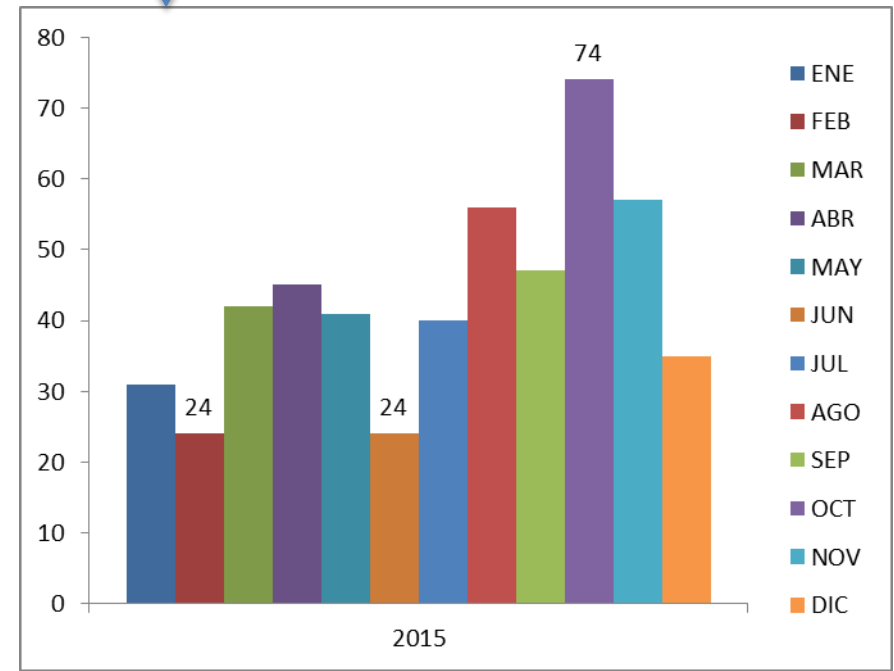
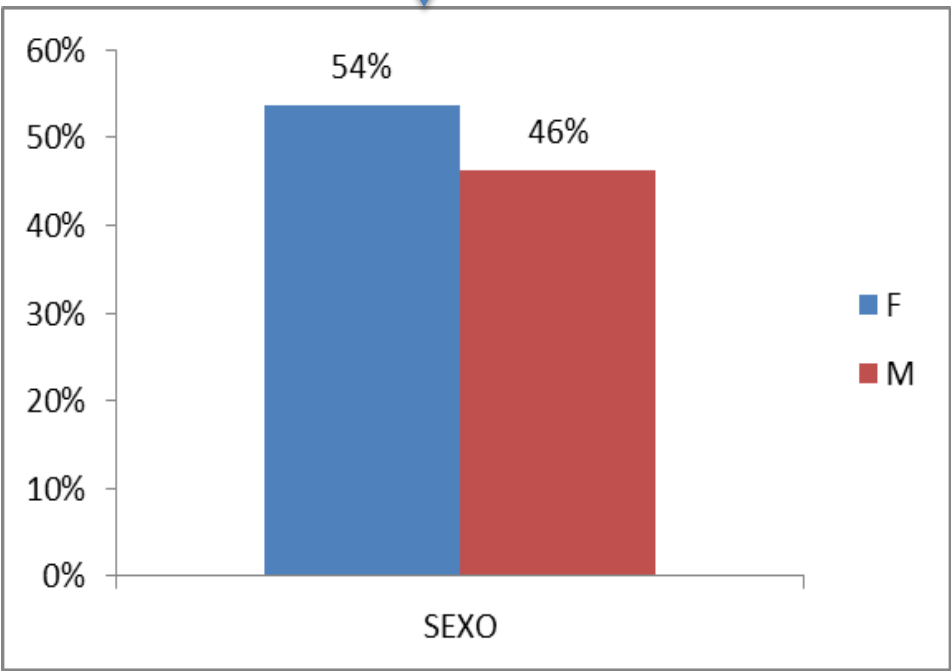
Artículo 11. Plazo de respuesta:

- 15 días hábiles contados desde el día hábil siguiente a su recepción

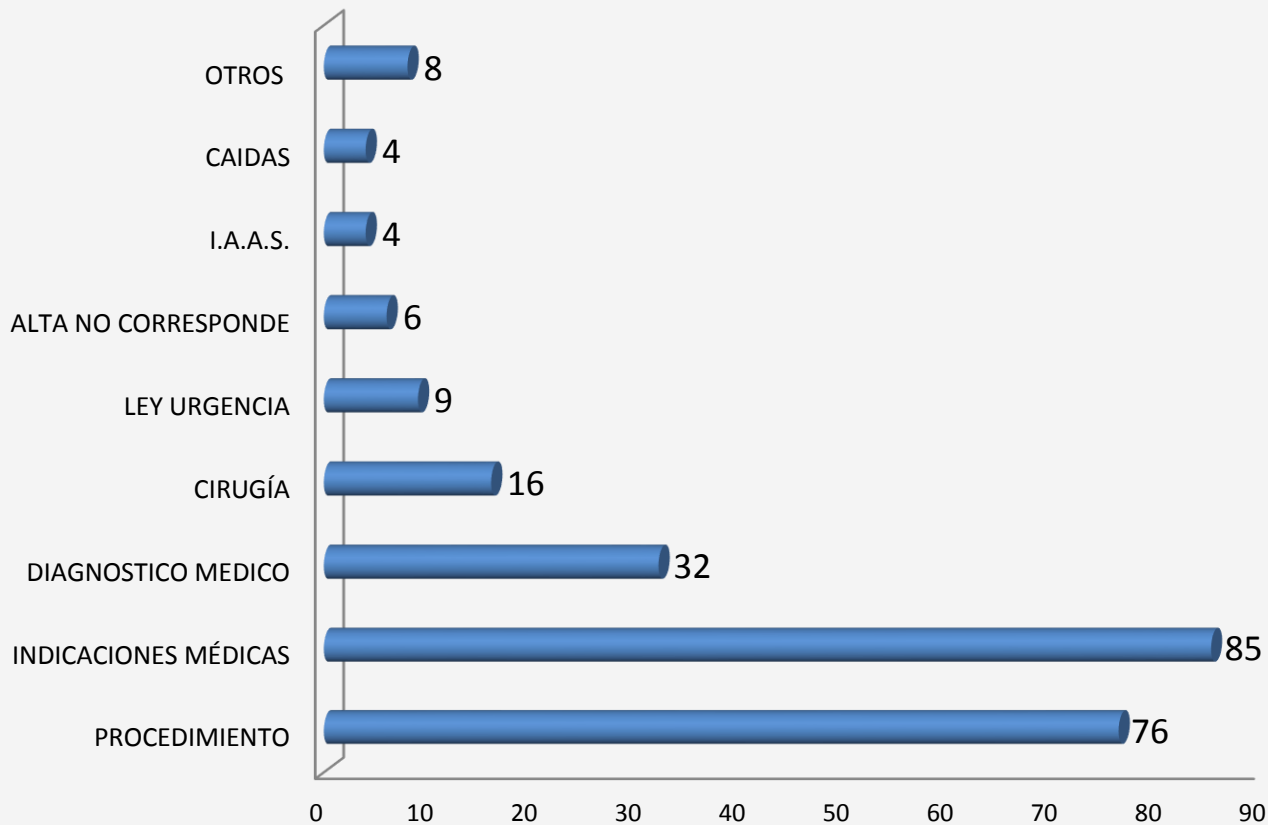
Reclamos 2015

6707 reclamos registrados

519 reclamos presentados en Comité de Reclamos



RECLAMOS POR PRACTICA CLINICA OCT A DIC 2015



RECLAMOS POR PRACTICA CLINICA OCT/DIC 2015

PROCEDIMIENTO	76
INDICACIONES MÉDICAS	85
DIAGNOSTICO MEDICO	32
CIRUGÍA	16
LEY URGENCIA	9
ALTA NO CORRESPONDE	6
I.A.A.S.	4
CAIDAS	4
OTROS	8
TOTAL	240



Tiempos de Respuesta Comité de Reclamos y Jurídico Financiero 2015

Comités	N° reclamos	Promedio (días)	Rango (días)	Mediana (días)
Reclamos	519	45	3 - 213	38
Jurídico Financiero	119	65	5 - 390	52

Fuente: Elaboración con datos del sistema Medysin, incluye sólo días hábiles

SERVICIO A CLIENTES

INDICADOR	Tasa de reclamos Área clínica hospitalizados
FORMULA	$\frac{\text{N}^\circ \text{reclamos clínicos hospitalizados}}{\text{N}^\circ \text{días camas}} * 1000$

Unidades clínicas hospitalizadas: todas las unidades clínicas, Nutrición, Dir. médica, pabellón central y maternidad

departamentos medicos

* Fuente: workflow de reclamos

* Días camas tomados de censo

	Año 2015		
	Nº reclamos	Días camas	Indicador
ENERO			
FEBRERO			
MARZO			
ABRIL			
MAYO			
JUNIO			
JULIO			
AGOSTO			
SEPTIEMBRE			
OCTUBRE	196	12.790	15,32
NOVIEMBRE	172	11.971	14,37
DICIEMBRE	167	11.477	14,55

	Indicadores	
	2014	2015
ENERO	17,56	
FEBRERO	14,88	
MARZO	10,57	
ABRIL	18,50	
MAYO	16,26	
JUNIO	13,07	
JULIO	17,86	
AGOSTO	15,38	
SEPTIEMBRE	15,70	
OCTUBRE	16,13	15,32
NOVIEMBRE	19,90	14,37
DICIEMBRE	17,75	14,55

Acumulado 2015	535	36.238	14,76
Acumulado 2014	616	34.456	17,88

Desviación 2014 - 2015	-81	1782	-17,4%
-------------------------------	-----	------	--------



Algunas constataciones

- Las personas nos están diciendo muchas cosas cuando reclaman. Los reclamos no son malos per sé.
- Reclamos y eventos son fuentes primarias de gran riqueza.
- No basta contentarse con responder a los 15 días o con notificar un evento, hay que investigar de verdad lo que ocurrió y trabajar seriamente y sin descanso para hacerlo mejor.
- Las leyes se han hecho porque hay principios morales que les han dado nacimiento y no hay sosiego cuando hay que llegar a la verdad y actuar con justicia.



LA BUENA SALUD PARA TODOS