

Memoria de Calidad Percibida 2012
Estado de Tabasco



Responsables de la información:

Dr. Rubén Martín Álvarez Solís
Responsable Estatal de Calidad

L.C. Paola Karina Suárez Ceballos
Responsable del Modelo de Gestión MANDE
a nivel estatal

Jefa del depto. de Monitoreo y Evaluación en Calidad
Mtra. Eunice del R. García Tejero
Responsable de Aval Ciudadano a nivel estatal:
Lic. Iván A. Cardeña Mijangos
Colaboradores:



Antecedentes

El estado de la salud es un importante indicador del nivel de satisfacción de las necesidades básicas, representadas por el estado/calidad de: la alimentación, la cobertura médica, la vivienda, el trabajo, la educación y el ambiente. La imposibilidad de acceder a las necesidades básicas es sinónimo de deterioro de la salud y pronóstico de peligro y daño.

A partir de ello se desprende que la comunidad organizada debe, en forma ineludible e indelegable, generar los mecanismos a través de los cuales se brinden las posibilidades del acceso a la salud a todo ser humano. Pero cuando un usuario de los servicios de salud no está conforme con el trato que le han brindado o tiene alguna inquietud por querer dar a conocer su punto de vista necesita un instrumento que le permita expresarse y defender su integridad, sus derechos como paciente y su opinión; por tal motivo surgen los buzones de quejas en las unidades de salud del estado.

Sin embargo, al no haber una heterogeneidad con relación a la atención y respuesta a las quejas que se formulan tanto por los usuarios como por sus familiares sobre aspectos diversos en la atención que se les brinde en los establecimientos médicos, es necesaria la existencia de un mecanismo de gestión que permita una comunicación plena entre los usuarios y los prestadores de servicios.

Debido a observaciones realizadas por el grupo de expertos y considerando las facultades atribuidas a la Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCES) en el artículo 18 fracción II del Reglamento de la Secretaría de Salud, se formulan las recomendaciones para la implantación del Modelo de Gestión para la Atención de Quejas, Sugerencias y Felicidades MANDE en los establecimientos médicos del sector Salud.

Estatus

Toda unidad de salud de las 17 Jurisdicciones y de los Hospitales de primer y segundo nivel que pertenecen a nuestro Estado, cuenta con al menos un buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones para todos aquellos usuarios que tengan alguna inquietud que desee dar a conocer considerándola para mejorar la atención de los servicios.

La difusión de los buzones de quejas, sugerencias y felicitaciones ha sido muy breve, tomando en cuenta también que no se contaba con una calendarización ni revisión periódica de los mismos. Esto trae como consecuencia un seguimiento inadecuado al sentir de los usuarios, y, si a esto le sumamos la ausencia de información personal que permita la fácil localización de estos, simplemente el buzón era “mudo” pues, no podía darnos ninguna información que sustentara las no conformidades mencionadas.

Antes y durante el 2011, el Modelo de Gestión para quejas, sugerencias y felicitaciones (MANDE), no clasificaba el estado en que se encontraba su seguimiento o en el mejor de los casos su solución. De modo que en este mismo año se registraron 462 quejas, 35 sugerencias y 470 felicitaciones, haciendo un total de 967 llamados MANDE reportados por únicamente 11 hospitales y 2 Jurisdicciones Sanitarias.

Justificación

Para el año 2012, se buscó reforzar la implantación del Modelo de Gestión MANDE ya que no se contaba con un registro más detallado que sirviera de apoyo para reforzar el análisis de Indicadores de Calidad (INDICAS), reportado por las unidades de salud y por supuesto, las oportunidades de mejora identificadas por el Aval Ciudadano en sus visitas a los establecimientos.

A principios de 2012, los reportes de movimientos del Buzón de quejas eran mínimos. La mayoría de las jurisdicciones Sanitarias y Hospitales no proporcionaban datos suficientes para contactar a

los usuarios inconformes. Cada unidad manejaba su propio formato de papeleta del buzón y del concentrado mensual, sin hacer observaciones ni el seguimiento adecuado.

Debido a estas situaciones resultaba complicado proponer una solución oportuna y por consiguiente la población seguiría inconforme.

Estrategias

Al analizar la información generada en las jurisdicciones municipales y en Hospitales de primer y segundo nivel del Estado, una de las principales oportunidades de mejora es el unificar criterios y diseñar un formato para la emisión de quejas, sugerencias y felicitaciones en el que el usuario pueda proporcionarnos datos personales que sirvan para una localización oportuna al momento de notificarle que ha pasado con su opinión emitida.

Por otra parte, es necesario que las unidades de salud identificaran las quejas, sugerencias y felicitaciones de acuerdo a la clasificación mencionada en la Instrucción 288/2011, en su apartado 15.1 (clasificación), para un mejor manejo de la información. De esta manera todo reporte generado al mes vendrá acompañado del concentrado mensual de quejas, sugerencias y felicitaciones y del Formato Único para emitir su opinión con sus respectivos seguimientos y documentación que evidencia la labor de la unidad para mejorar la calidad de la atención de los servicios.

Una vez establecidos los formatos para el buzón de quejas se notificó a todos los Gestores de Calidad de las 17 jurisdicciones y los hospitales de primer y segundo nivel vía oficio y correo electrónico enviando adjunto los formatos a utilizar. Se llevaron a cabo capacitaciones sobre el Modelo de Gestión para quejas, sugerencias y felicitaciones MANDE y el manejo de los formatos para el concentrado de la información.

Se elaboró también una guía rápida para su llenado y por último se abrió la cuenta buzoncalidad@hotmail.com para dudas, aclaraciones y notificaciones de no conformidades por parte de los usuarios internos y externos.

Resultados y/o mejoras

Dentro de los hallazgos derivados del análisis de las quejas, sugerencias y felicitaciones podemos mencionar algunas de las acciones de mejora realizadas con la implantación de modelo MANDE en las unidades:

Instalación de buzones de quejas, sugerencias y felicitaciones. Toda unidad de salud de primer, segundo y tercer nivel en el Estado, cuenta con por lo menos un buzón de atención ciudadana para hacer llegar a los responsables del servicio su punto de vista.

Creación del formato único de quejas, sugerencias y felicitaciones por parte de la Dirección de Calidad a nivel estatal. Con el propósito de unificar una herramienta que permitiera al usuario expresar su opinión y al prestador del servicio contar con un informe más detallado de la información, con los datos necesarios que permitieran la localización oportuna del usuario para hacer de su conocimiento el seguimiento y la resolución de su queja o sugerencia.

Formato único de quejas, sugerencias y felicitaciones, DCES 2012.



Concentrado mensual del informe de quejas, sugerencias y felicitaciones generado en la unidad. Para facilitar la clasificación y seguimiento de las quejas, sugerencias y felicitaciones en base al indicador de calidad que pueden mejorar y al área o servicio en dónde se origina, la Dirección de Calidad a nivel estatal elaboró un formato de concentrado mensual para la entrega de la información generada por las unidades.



Concentrado de quejas, sugerencias y felicitaciones, DCES 2012.

Con la implantación del modelo MANDE en las unidades de salud, el prestador de servicios de salud posee una comunicación directa con sus pacientes y sus familiares gracias a la cual puede establecer metas a corto y mediano plazo así como establecer objetivos en la realización de sus actividades.

Con las propuestas de mejora antes mencionadas contamos con herramientas importantes para llevar un seguimiento de los llamados MANDE emitidos por los usuarios o sus familiares, ya que nos permite llevar un estimado de las necesidades e inquietudes demandadas en la unidad de salud, motivando así la mejora continua de los servicios.

Indicadores del Sistema MANDE

El modelo de gestión MANDE en nuestro Estado se encuentra en plena mejora continua. Los pasos han sido lentos pero firmes al procurar una estandarización en sus diversas etapas que van desde la recepción, clasificación, análisis y

resolución hasta llegar de nueva cuenta al usuario no conforme y demostrarle que su punto de vista fue una herramienta muy importante para la mejora de los servicios otorgados en toda unidad de salud.

Lejos de ser un llamado de atención, la opinión del usuario y sus familiares permite encontrar los puntos a reforzar e innovar dentro de las unidades prestadoras de servicios, así como también permite al personal que en ellas trabajan a realizar un autoanálisis y pensar de manera introspectiva ¿Qué estoy haciendo?, ¿Cómo lo estoy haciendo?, ¿Puedo mejorarlo?, preguntas que pocas veces nos detenemos a analizar pero que deberían estar presentes siempre que entramos a nuestro centro de trabajo.

Para el 2012 se recibieron a nivel estatal un total de 827 quejas, sugerencias y felicitaciones, distribuidas de la siguiente manera:

Quejas	Sugerencias	Felicitaciones
446	58	323

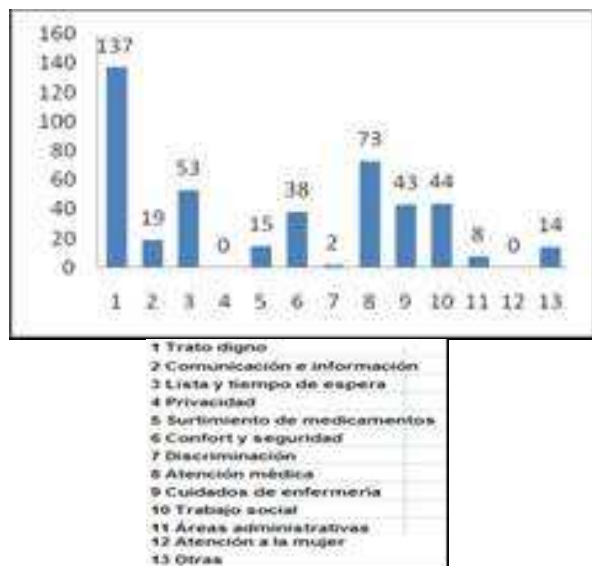
Por otra parte, las quejas y sugerencias resueltas y notificadas se registraron de la siguiente forma:

	Resueltas	Notificadas
Quejas	165	59
Sugerencias	14	4

Esta diferencia entre resueltas y notificadas se debe principalmente a la falta de datos personales que el usuario no otorgó para su localización y notificación de su no conformidad, pues, al analizar los formatos de quejas que se manejaban en las unidades de salud elaborados de manera independiente, no solicitaban dirección, localidad ni teléfono para estar en contacto con los usuarios sin omitir claro que cuando era solicitados, los pacientes o sus familiares tenían miedo de colocar sus datos por cuestiones de represalias o negación del servicio.

Gracias a la participación activa de los gestores y avales ciudadanos al dar a conocer la función del buzón de quejas y la importancia de dar a conocer su opinión estas impresiones negativas del modelo de gestión MANDE por parte de la ciudadanía han ido modificándose.

Los indicadores de calidad reportados de manera cuatrimestral por el INDICAS, Aval Ciudadano y MANDE, coinciden en que una de las principales oportunidades de mejora del servicio se encuentra en la calidad del Trato Digno y Atención Médica.



Concentrado de quejas, DCES 2012.

Caso 1

**HOSPITAL GENERAL DE COMALCALCO
“DR. DESIDERIO G. ROSADO CARBAJAL”.**

El día 10 de abril de 2012, se recibe el seguimiento de una no conformidad generada por medio del Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones de la unidad, el cual consiste en un formato requisitado de queja, acompañado de un formato único de quejas (FUQ), con fecha del 27 de Marzo de 2012, dirigido al modulo de Seguro Popular de este Hospital en dónde un usuario de sexo femenino, ama de casa de 31 años de edad afiliada al Seguro Popular y originaria del municipio de Comalcalco Tabasco da a conocer su inconformidad sobre el trato recibido.

Señala que al solicitar información para reafiliarse al Seguro Popular fue tratada de manera descortés y la dejaron esperando informes. La gestora de Calidad de la unidad, registra la notificación y se comunica vía oficio (HGC/41/2012), con la responsable del módulo de Seguro Popular del hospital para hacer de su conocimiento y realice el seguimiento y resolución correspondiente.

Posteriormente, la responsable de Seguro Popular se encarga de hacer las averiguaciones pertinentes y la entrevista con la orientadora del módulo de información.

El 30 de marzo de 2012, la afectada acude al área de Gestión del hospital previa notificación por parte del gestor médico para su seguimiento y resolución. En entrevista con la afectada se le ofrece una disculpa al mismo tiempo que se le da la orientación de los Derechos y obligaciones de los beneficiarios de Seguro Popular así como también se le notifica el seguimiento de su inconformidad y se le proporciona la atención necesaria para efectuar su trámite de reafiliación y registro en el Modulo.

Quedando así resuelta la inconformidad de la beneficiaria mostrando su satisfacción por la atención recibida tanto por el gestor médico como por el personal de Seguro Popular.



Usuarua llenando su formato de quejas, sugerencias y felicitaciones.
(Evidencia de oficio HGC/41/2012)
Hosp. General de Comalcalco Tabasco.

Caso 2
HOSPITAL GENERAL DE COMALCALCO
“DR. DESIDERIO G. ROSADO CARBAJAL”.

Por otra parte, el día 13 de abril de 2012 un usuario de sexo masculino, originario del poblado Ejido Occidente San Francisco, perteneciente al municipio de Comalcalco Tabasco; comenta a través de un formato de quejas, sugerencias y felicitaciones depositado en el buzón de quejas del hospital que se presentó al área de urgencias con su esposa, la cual, presentaba un sangrado y desprendimiento de placenta.

La paciente recibió la atención oportuna por parte del Médico especialista en Ginecología que se encontraba en turno, al cual el esposo de la paciente le agradece de la siguiente manera: “No tengo queja alguna, al contrario, felicitarles por el excelente trabajo que realizaron sus doctores de urgencias y ginecólogo y todas aquellas personas que hicieron hasta lo imposible para salvar a mi esposa y beba. Gracias a ustedes hoy tuve la dicha y felicidad de tener a mi hija en mis brazos y a mi esposa verla sonreír... mil gracias de nuevo y felicidades por sus instalaciones y por el personal empezando por personas de seguridad, aseo, enfermeras, pero sobretodo felicidades por el Ginecólogo.”



Vista lateral del Hospital General de Comalcalco “Dr. Desiderio G. Rosado Carbajal”, 2012.

En atención a estos comentarios, la gestora de calidad del hospital, envía el oficio HGC/53/2012 dirigido al Coordinador de urgencias para hacer

extensa la felicitación a su equipo de trabajo incluyendo el Ginecólogo, para así agradecerles y exhortarles a que continúen brindando un servicio de calidad y humanismo con los pacientes y sus familiares.

Caso 3
HOSPITAL DE ALTA ESPECIALIDAD “DR. GUSTAVO A. ROVIROSA PÉREZ”.

En el concentrado de información mayo-junio 2012, que el Hospital Rovirosa, perteneciente al municipio de Centro, Tabasco, ubicado en la ciudad de Villahermosa; envía de manera bimestral a la Dirección de Calidad y Educación en Salud información generada dentro de la cual se menciona la siguiente queja:

Con fecha 9 de mayo de 2012, el paciente de 80 años, sexo masculino, originario de la ranchería La Isla perteneciente al municipio de Emiliano Zapata, Tabasco; expresa su inconformidad por el trato recibido ya que el médico, según comenta el afectado se dirigió a él de una manera prepotente y grosera y le suspendió la cirugía que tenía programada.

Como seguimiento de este caso, se menciona que los familiares del paciente expusieron su molestia ante la Dirección de este hospital, así como en el departamento de Relaciones Públicas donde la responsable del departamento se comprometió a gestionar la reprogramación de la cirugía al mismo tiempo que ofrecían disculpas por la atención ofrecida con anterioridad.



Instalaciones del Hospital Rovirosa, 2012.

En la resolución de este caso, oficio (HR/DIR/554/12), se notifica la reprogramación de la cirugía del paciente para el día 6 de junio de 2012, notificando de manera personal a sus familiares.

Caso 4
HOSPITAL DE ALTA ESPECIALIDAD “DR. JUAN GRAHAM CASASUS”.

En cumplimiento con las acciones del Sistema Integral de Calidad y siguiendo con el Modelo de Gestión para quejas, sugerencias y felicitaciones MANDE, el Hospital de Alta Especialidad Dr. Juan Graham Casasús, notifica en su reporte de Enero de 2012 la queja emitida por la esposa de un paciente afectado del corazón.

Comenta la Sra. que la enfermera que atendió a su esposo se comportó muy descortésmente al momento de brindarle la atención omitiéndole información sobre su tratamiento incluso cuando se lo preguntaban directamente. Al ser dado de alta el paciente, su esposa aprovechó la ocasión para exponer su inconformidad en el buzón de quejas de la unidad, queja a la que se le dio seguimiento oportuno:

Se realiza entrevista vía telefónica con la esposa del paciente por la queja emitida el 19 de diciembre de 2011, con respecto al maltrato que recibió su paciente por parte de la enfermera en turno, ratificando lo que manifiesta en su queja escrita y comentando que el comportamiento de la enfermera fue intimidante.

Una vez que el gestor de calidad del hospital recabó la evidencia necesaria se entrevistó con la enfermera responsable de la inconformidad. Se le notificó la queja, a la cual aceptó su responsabilidad de lo acontecido ya que no respetó el Derecho de los pacientes en el apartado de Trato Digno y en su responsabilidad de otorgar la información suficiente, clara y oportuna al usuario; por lo que se procede a extenderle un llamado de atención con copia al Departamento de Recursos Humanos del Sindicato al que pertenece.

Se notifica vía telefónica la resolución de su inconformidad a la esposa del paciente afectado, concluyendo en su agradecimiento y conformidad por la atención a su queja.



Instalaciones del H.R.A.E.
“Dr. Juan Graham Casasús”, 2012.

Caso 5
HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DEL NIÑO “DR. RODOLFO NIETO PADRÓN”.



Logotipo del H.R.A.E. del Niño

Para este último caso, presentado en esta Memoria Anual MANDE 2012, se describe una sugerencia emitida el 16 de mayo de 2012 por una usuaria del sexo femenino del fracc. Bosques de Saloya del municipio del Centro con límite al municipio de Nacajuca Tabasco. La Sra. es madre de un pequeño paciente al que era necesario realizarle análisis de laboratorio.

La inconformidad de la usuaria se debió a que no le permitieron pasar al laboratorio con su hijo motivo por el cual el pequeño se asustó y lloró demasiado al punto que su toma de muestra sanguínea fue muy difícil de obtener.

Debido a esto, la usuaria presentó su sugerencia por medio del buzón de quejas de la unidad expresando su inconformidad y comentando que

sería prudente que dejaran que el menor de edad pase a laboratorio acompañado de un familiar para tranquilizarlo y facilitar así la toma de muestra sanguínea.

Con respecto al seguimiento de esta sugerencia, el departamento de Atención y Gestión Ciudadana del hospital comenta que con fecha del 21 de mayo de 2012 se realizó una llamada telefónica a la usuaria para programar que día podría acudir al departamento de Atención Ciudadana para continuar con el trámite de su sugerencia informándoles que podría acudir el día 23 de mayo.

El día 23 de mayo la usuaria se presenta y es atendida personalmente por el Químico responsable del área de Laboratorio, quien atento escuchó la sugerencia para luego exponer su opinión al respecto.



Fuente: Imagen google, 2013

El químico le comenta a la usuaria que en el laboratorio acostumbran pasar a los niños solo porque muchas veces los padres al ver que sus hijos no se dejan realizar los estudios se alteran y regañan o le pegan a sus hijos y esto hace que los niños se pongan más tensos y nerviosos; pero que si su preocupación es que por parte del equipo su hijo sufriera algún maltrato que no se preocupara ya que en el laboratorio se les tranquiliza y se les trata con cariño y respeto. Además, procuran realizar las tomas de esta forma para optimizar el tiempo, ya que son muchas las muestras que realizan en el transcurso de la mañana.

Para concluir, el químico le ofreció a la usuaria que si en algún momento desea pasar con su hijo cuando requiera otra toma de laboratorio se le permitirá el acceso sin ningún problema y que

optarían por hacer lo mismo con los padres o tutores de los pequeños que necesiten del servicio.

Es importante conocer las propuestas de mejora que los usuarios pueden aportarnos, ya que esto ayuda a brindarles un mejor servicio y permite mantener los estándares de Trato Digno tanto de las encuestas realizadas por el Aval Ciudadano de la unidad como por los estándares de calidad de las encuestas del programa INDICAS realizadas por el personal de la unidad.

Reporte INDICAS

HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD "Dr. Rodolfo Nieto Padrón"

SICALIDAD Sistema Nacional de Indicadores en Salud Control Ciudadano en Salud Aval Ciudadano

RESULTADOS DE MONITOREO CIUDADANO E INSTITUCIONAL DE TRATO DIGNO

PERIODO MARZO-ABRIL 2012

El INDICAS es una herramienta administrativa que utiliza los resultados para evaluar los indicadores de Calidad, a través de la aplicación de encuestas de Trato Digno

El Aval Ciudadano es el enlace entre los usuarios y la institución, con ello fomenta la transparencia y la confiabilidad de los resultados y da seguimiento a los avances de mejora en favor de los usuarios

INDICADORES DE TRATO DIGNO	ESTANDAR	INDICAR	AVAL CIUDADANO
1. Con el tiempo que espero pasar a consulta ¿Qué tal salió la consulta?	85 %	87 %	90 %
2. ¿El médico le permitió hablar sobre su estado de salud?	85 %	100 %	98 %
3. ¿El médico le explicó sobre su estado de salud? (Diagnóstico)	85 %	100 %	98 %
4. ¿El médico le explicó sobre el tratamiento que debe seguir?	85 %	100%	95 %
5. ¿El médico le explicó sobre los cuidados que debe seguir?	85 %	100%	93 %
6. En relación con la información que le dió el médico ¿Cómo la consideró usted?	85 %	94%	92%
7. ¿El trato que recibió usted en esta unidad fue bueno?	90 %	91 %	94 %
8. ¿En qué área del servicio el personal le dió maltrato?	Ninguno		0% MALTRATO
TOTAL DE ENCUESTAS	133	133	305

Periodo marzo-abril 2012 del H.R.A.E. del Niño



Aval Ciudadano, levantando encuestas en el H.R.A.E. del Niño, mayo 2012.