



QUEJAS DE LOS SERVICIOS MÉDICOS EN EL ISEM, ANTE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MÉXICO, DURANTE ENERO A DICIEMBRE 2019

Isidro Roberto Camacho Beiza¹, Martha Liliana Palacios Jaimes¹, Imelda García Argueta¹ y Marcela Hernández Sánchez¹

¹ Universidad Autónoma del Estado de México. mlpalaciosmx@yahoo.com.mx

El sistema de salud mexicano, es un sistema complejo, que trabaja constantemente en favor de la seguridad del paciente y la satisfacción de los usuarios, sin embargo, cuando las demandas sociales y las necesidades en materia de salud no cumplen con las expectativas, los usuarios presentan su queja o demanda en espera de cambios favorables en el servicio al cual tienen derecho. Se busca determinar el tipo de Queja médica, presentadas en la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, por los servicios médicos que otorga el Instituto de Salud en los diferentes niveles de atención y factores que intervienen. Se consultaron 980 expedientes de quejas presentadas ante la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, en las diferentes unidades médicas que conforman el Instituto de Salud, archivadas en el área de Asuntos Médicos Legales de la Coordinación de Salud del ISEM durante 4 años de enero del 2012 a diciembre del 2015. La muestra que se tomo es un total del universo. Instrumentos de medición: Se elaboró un cuestionario para la recopilación de información, donde se estratificaron y clasificaron los tipos de queja que se presenta y en qué área. RESULTADOS: Dentro de los principales motivos de queja son: 1) Retraso de la atención 2) Información deficiente 3) Rechazo de pacientes. La principal complicación que se presenta por mala práctica médica es el fallecimiento del paciente. De las quejas revisadas durante los 4 años, 9 terminaron en recomendaciones de la Comisión de Derechos Humanos de Estado de México. Los principales motivos de queja, deben impulsar el fortalecimiento de acciones dirigidas al personal de salud, destinadas a prevenir y dar solución a los conflictos de origen y con ello fortalecer la imagen institucional.