



Ministerio de Administración Pública

Seminario Internacional:

“Experiencias en Monitoreo de la Calidad de los Servicios en el Sector Público”

“Lecciones aprendidas de la investigación de quejas y denuncias de los usuarios de los servicios de salud en República Dominicana”

*Francini Placencia*  
*MD, MPH, MSC*

*Santo Domingo, República Dominicana*  
*23 de agosto de 2016*



**VMGC** Viceministerio  
de Garantía  
de la Calidad

# Objetivo y contenido de la presentación

---

- **Objetivo:**

Presentar la experiencia de la Dirección de Monitoreo y Evaluación de la Calidad de los Servicios en la investigación de quejas y denuncias realizadas por las usuarias y los usuarios de los servicios de salud

- **Contenido:**

I. Contexto y antecedentes

II. Proceso de investigación de quejas y denuncias

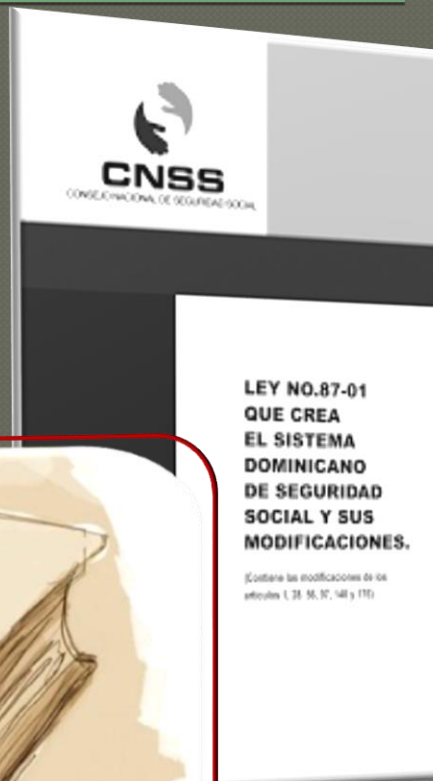
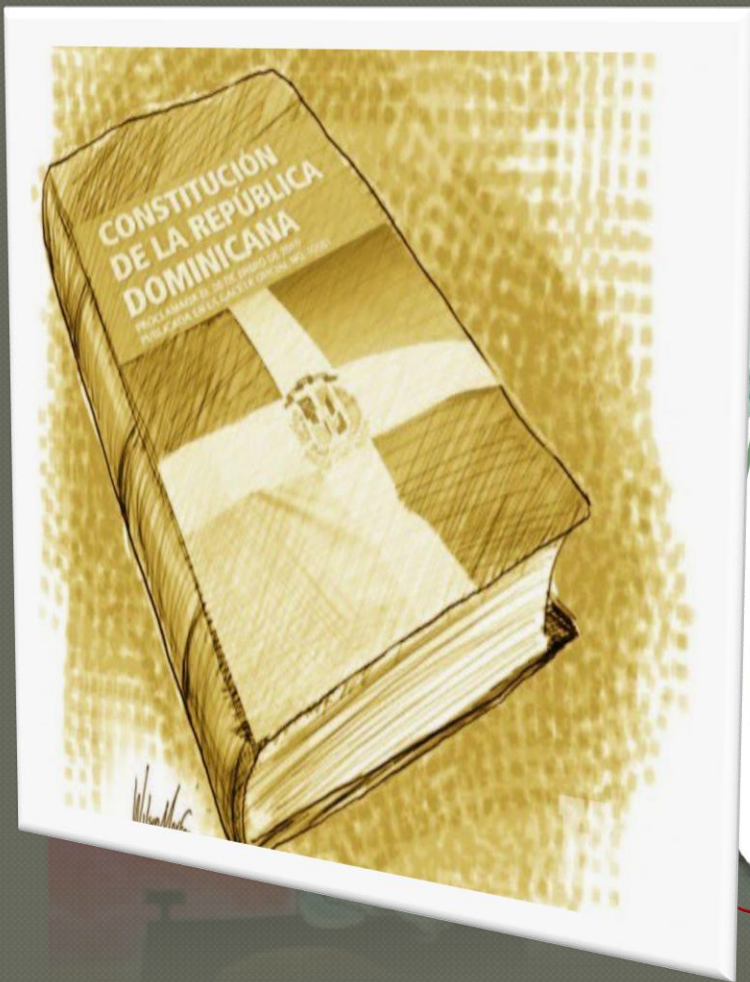
III. Caracterización de las quejas y denuncias recibidas en el período 2011-2015

IV. Lecciones aprendidas

**“Lecciones aprendidas de la investigación  
de quejas y denuncias de los usuarios  
de los servicios de salud en  
República Dominicana”**

**I. Contexto y antecedentes**

# La investigación de quejas y denuncias desde la perspectiva del derecho de los ciudadanos a la salud



# La Ley 42-01 otorga a toda las personas los siguientes derechos en relación a la salud:

**“A servicios de salud de calidad óptima, en base a normas y criterios previamente establecidos y bajo supervisión periódica”.**

**(Art. 98)**

- “Al respeto a su dignidad humana y a no ser discriminada.
- A la atención de emergencia.
- A la confidencialidad de toda su información.
- A la información adecuada y continuada sobre su proceso.
- El derecho a decidir, previa información y comprensión, sobre su aceptación o rechazo de asumir el tratamiento.
- Al registro o constancia escrita de su proceso de salud-enfermedad.
- A no ser sometido/a tratamiento que implique grave riesgo para su salud o su vida, sin su consentimiento escrito”.

**(Art. 28)**

# Antecedentes importantes (1)

- Creación del Viceministerio de Garantía de la Calidad *(mediante resolución ministerial 000010-2008).*
- Creación de la Dirección de Monitoreo y Evaluación de la Calidad de los Servicios *(con la función, entre otras, de investigar y analizar quejas y denuncias de pacientes)*
- Oficialización en 2013 de la Política Nacional de Calidad en Salud.
- Contexto separación de funciones del Sistema Nacional de Salud *(mandatos de las Leyes 42-01 y 123-15)*



# Antecedentes importantes (2)



Creación de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) del Ministerio de Salud Pública  
*(en cumplimiento del Decreto No. 130-05; Ley 200-04).*

- Implementación del Sistema 311 para el registro de denuncias, quejas o reclamaciones, en el marco de la estrategia de Gobierno Electrónico.



**“Lecciones aprendidas de la investigación  
de quejas y denuncias de los usuarios  
de los servicios de salud en  
República Dominicana”**

**II. Proceso de investigación de quejas y denuncias**

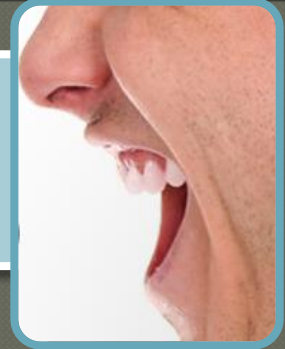
## El proceso para la investigación de quejas y denuncias comprende los siguientes momentos:

- **La definición de los procedimientos de la investigación, incluyendo la creación de los formatos e instrumentos.**
- **La transferencia de competencias a las Direcciones Provinciales de Salud (DPS) y Direcciones de Áreas de Salud (DAS) para que fortalezcan sus habilidades investigativas.**
- **La recepción de los expedientes contentivos de las quejas y denuncias hechas por los ciudadanos y las ciudadanas.**
- **La solicitud de la pesquisa a la DPS o la DAS a la que corresponde el centro de salud involucrado.**
- **Seguimiento y acompañamiento a las DPS y DAS en el proceso investigativo.**
- **La conformación de comisiones de expertos para la revisión de aquellos casos que por su complejidad así lo requieren.**



# La investigación de quejas y denuncias: un proceso científico

La queja o la denuncia hecha por el usuario de los servicios de salud se constituye en el punto de partida de la investigación



Observación/  
Planteamiento del  
problema

- ¿El servicio de salud ocasionó daño al usuario?

Formulación de  
hipótesis

- Respuesta tentativa a la queja o denuncia del usuario

Comprobación de  
hipótesis

- Búsqueda y análisis de la evidencia pertinente sobre el caso

# Búsqueda de las evidencias pertinentes

Auditoría del expediente médico: piedra angular de la investigación

Entrevistas a directivos de los centros de salud y a personal involucrado en la atención del caso

Pruebas de la atención brindada por otros actores

Entrevista a paciente o familiares



# Aspectos de la prestación de servicios de salud relevantes en la investigación



# El producto de la investigación

Es un **informe** que debe evidenciar, de existir, las circunstancias que influyeron en que no se prestase una atención de salud de calidad



Se entrega a las instancias responsables de tomar las acciones de lugar con la finalidad de evitar que hechos similares vuelvan a ocurrir

Se entrega al ciudadano que lo solicita

# Características del informe:

---



- Concatenación lógica de los hallazgos, las conclusiones y las recomendaciones del caso.
- Escrito con claridad, precisión y objetividad.
- Firmado y sellado por los responsables de su elaboración en las DPS/DAS.

**“Lecciones aprendidas de la investigación  
de quejas y denuncias de los usuarios  
de los servicios de salud en  
República Dominicana”**

**III. Caracterización de las quejas y  
denuncias recibidas en el período 2011-2015**

# Quejas y denuncias recibidas en el período 2011-2015: Tipos

TIPOLOGIA	AÑO 2011		AÑO 2012		AÑO 2013		AÑO 2014		AÑO 2015		PERIODO	
	NO.	%	NO.	%	NO.	%	NO.	%	NO.	%	NO.	%
Denuncia	8	88.89	13	72.22	19	90.48	25	80.65	12	66.67	77	79.38
Queja	1	11.11	5	0.00	1	4.76	6	19.35	6	33.33	19	19.59
Solicitud de Información	0	0.00	0	0.00	1	0.00	0	0.00	0	0.00	1	1.03
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100.00</b>	<b>18</b>	<b>100.00</b>	<b>21</b>	<b>95.24</b>	<b>31</b>	<b>100.00</b>	<b>18</b>	<b>100.00</b>	<b>97</b>	<b>100.00</b>

## Queja

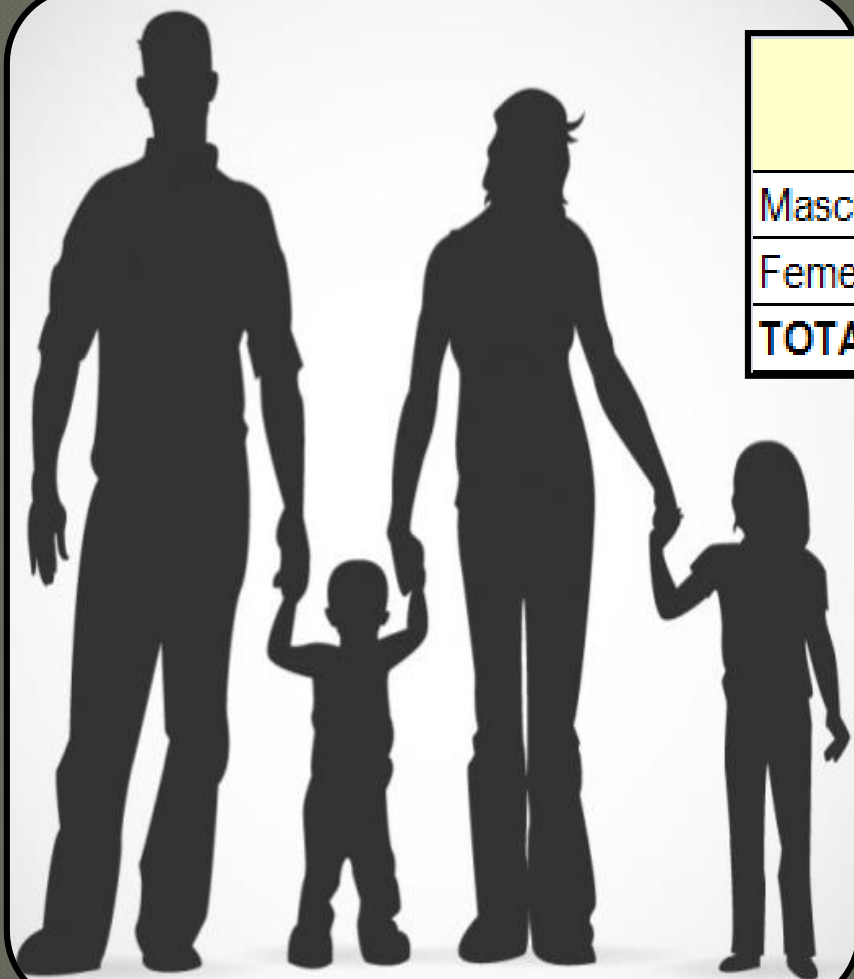
- Acción para dar a conocer un desacuerdo o insatisfacción con la prestación de un servicio de salud o la conducta del personal de salud. También ante la denegación de una atención o servicio de salud

## Denuncia

- Mecanismo mediante el cual una persona notifica ante la autoridad sanitaria hechos, conductas y acciones llevadas a cabo en centros, servicios y prestadores de salud que afectan la integridad, la salud o la vida, ya sea propia, de un familiar o de un conocido.

# Quejas y denuncias recibidas en el período 2011-2015:

## Sexo y edad de los afectados

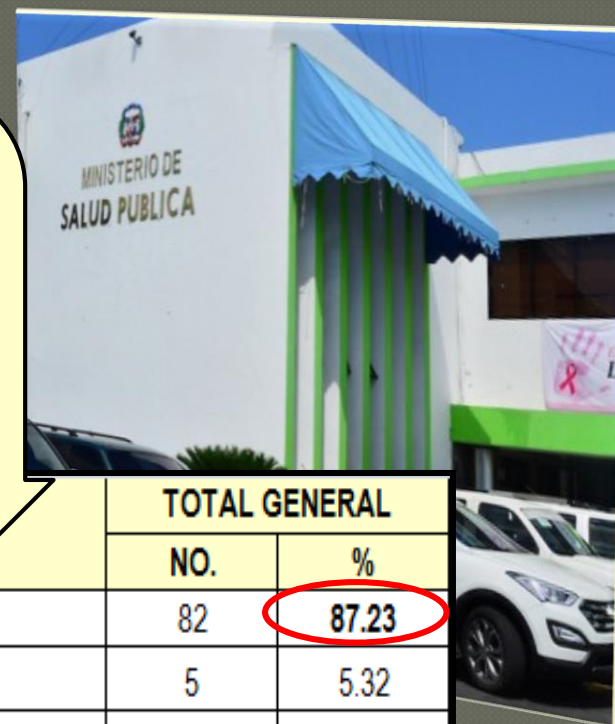


SEXO	TOTAL PERIODO	
	NO.	%
Masculino	33	34.02
Femenino	64	65.98
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>100.00</b>

EDAD	TOTAL GENERAL	
	NO.	%
< 5 años	11	11.34
5-15 años	9	9.28
16-25 años	10	10.31
26-35 años	9	9.28
36-45 años	6	6.19
46-60 años	9	9.28
>61 años	3	3.09
Datos no disponibles	40	41.24
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>100.00</b>

# Quejas y denuncias recibidas en el período 2011-2015: instancias remitentes

INSTANCIA QUE REMITE	TOTAL GENERAL	
	NO.	%
Instancias del MSP	94	96.91
Presidencia de la República	1	1.03
Procuraduría General de la República	1	1.03
Pro Consumidor	1	1.03
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>100.00</b>



INSTANCIA DEL MSP	TOTAL GENERAL	
	NO.	%
OAI	82	87.23
Viceministerio de Garantía de la Calidad	5	5.32
Despacho de la Ministra	5	5.32
Consultoría Jurídica	1	1.06
Dirección General de Bancos de Sangre	1	1.06
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>100.00</b>

Período 2011-2015:

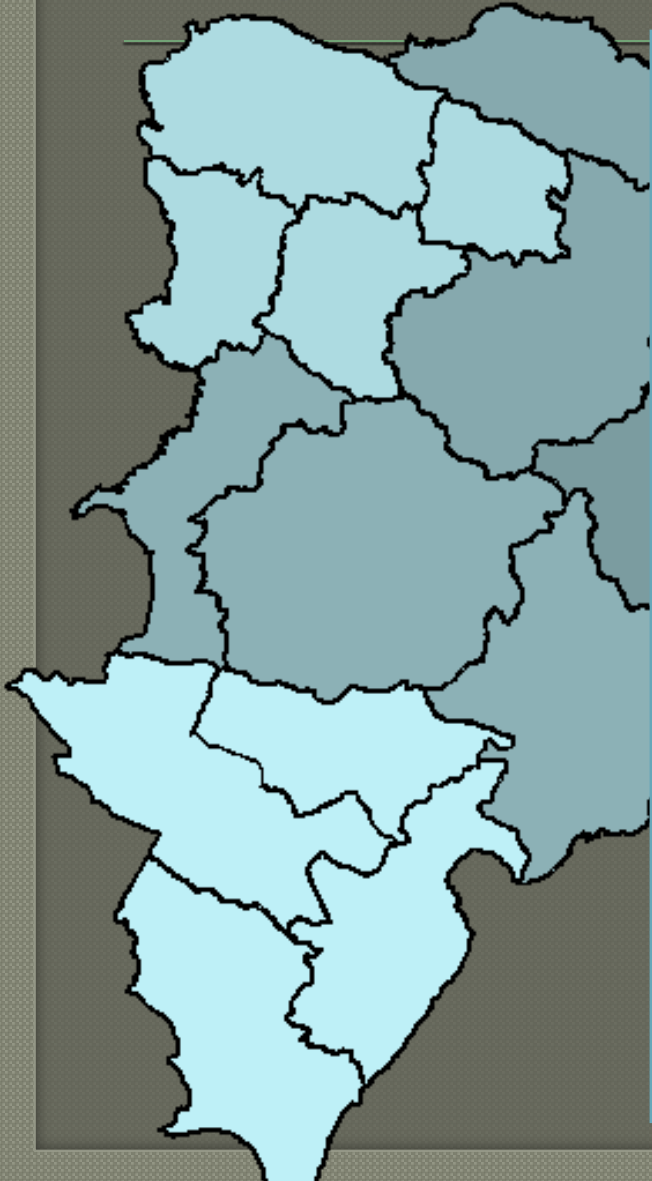
## Personas e instituciones que realizan las quejas y las denuncias



PERSONA O INSTITUCION	TOTAL GENERAL	
	NO.	%
Familiar	46	47.42
Persona afectada	38	39.18
Abogado	6	6.19
Consultoria Juridica MSP	2	2.06
Procuraduria Fiscal del D.N.	1	1.03
Pro Consumidor	1	1.03
Director del hospital	1	1.03
Dato no disponible	1	1.03
Dirección General Materno Infantil	1	1.03
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>100.00</b>

# Quejas y denuncias recibidas en el período 2011-2015: Ubicación del centro de salud involucrado

PROVINCIAS	TOTAL GENERAL	
	NO.	%
Santo Domingo	70	72.16
La Vega	4	4.12
Monseñor Nouel	4	4.12
San Cristóbal	3	3.09
San Juan de la Maguana	2	2.06
San Pedro de Macoris	2	2.06
Azua	1	1.03
Bahoruco	1	1.03
Barahona	1	1.03
Independencia	1	1.03
La Altagracia	1	1.03
María Trinidad Sánchez	1	1.03
Monte Plata	1	1.03
Peravia	1	1.03
Puerto Plata	1	1.03
Samaná	1	1.03
Santiago	1	1.03
Dato no disponible	1	1.03
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>100.00</b>



# Quejas y denuncias recibidas en el período 2011-2015:

## Tipo de centro de salud involucrado



TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TOTAL GENERAL	
	NO.	%
Público	52	53.61
Privado	37	38.14
Privado sin Fines de Lucro (Patronatos y ONG)	7	7.22
Datos No Disponibles	1	1.03
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>100.00</b>

Período 2011-2015:

## Quejas y denuncias por área

QUEJAS Y DENUNCIAS SEGÚN ÁREA	TOTAL GENERAL	
	NO.	%
Servicios quirúrgicos	21	21.65
Atención Embarazo y parto	14	14.43
Denegación de servicios	10	10.31
Atención al menor de 1 año	9	9.28
Cirugía Estética y Plástica	7	7.22
Insatisfacción con el servicio	6	6.19
Oportunidad de la atención	6	6.19
Humanización	5	5.15
Habilitación	3	3.09
Aplicación de medicamentos	2	2.06
Odontología	2	2.06
Ortopedia	2	2.06
Violencia en el servicio de salud	2	2.06
Certificación médica	1	1.03
Comunicación	1	1.03
Costos de los servicios	1	1.03
Denuncia del prestador	1	1.03
Diabetes	1	1.03
Diagnóstico	1	1.03
Medicamentos y productos sanitarios	1	1.03
Transfusión sanguínea	1	1.03
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>100.00</b>



# Quejas y denuncias recibidas en el período 2011-2015:

## Hecho denunciado

HECHO DENUNCIADO	TOTAL GENERAL	
	NO.	%
Muerte	31	31.96
Daño físico	26	26.80
Insatisfacción con el servicio	11	11.34
Denegación	10	10.31
Maltrato	8	8.25
Condiciones físicas del establecimiento	3	3.09
Medicamentos	3	3.09
Otros	3	3.09
Solicitud de Información	1	1.03
Traslado inadecuado del paciente	1	1.03
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>100.00</b>



# Quejas y denuncias recibidas en el período 2011-2015:

## Personal involucrado



TIPO DE PERSONAL DE SALUD INVOLUCRADO	TOTAL GENERAL	
	NO.	%
Médico	83	85.57
Enfermera	3	3.09
Odontólogo	3	3.09
Personal administrativo	3	3.09
Oftalmólogo	1	1.03
Cirujano Plástico	1	1.03
Personal pruebas diagnósticas	1	1.03
Dato no disponible	2	2.06
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>100.00</b>

# Quejas y denuncias recibidas en el período 2011-2015: Informe de investigación realizado



INFORME DE INVESTIGACION	TOTAL GENERAL	
	NO.	%
Con informe	56	57.73
Sin informe	41	42.27
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>100.00</b>

**“Lecciones aprendidas de la investigación  
de quejas y denuncias de los usuarios  
de los servicios de salud en  
República Dominicana”**

**IV. Lecciones aprendidas**

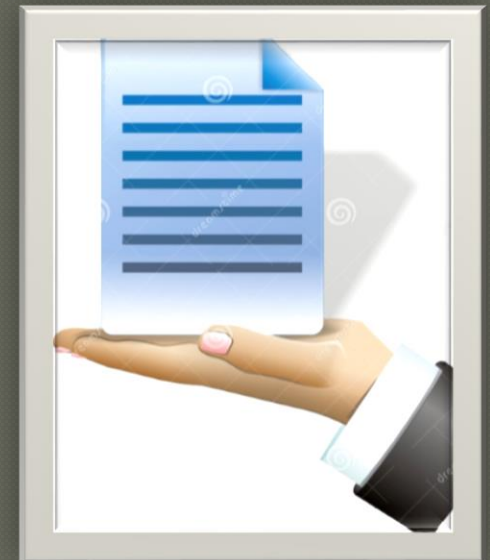
## Lecciones aprendidas del proceso de investigación de quejas y denuncias presentadas por los usuarios



- El propósito de la investigación de quejas y denuncias presentadas por los usuarios no es imputar responsabilidades individuales al personal de salud involucrado en cada caso.
- Es establecer si el proceso de atención se apega a los estándares de obligatorio cumplimiento definidos por la Autoridad Sanitaria en los reglamentos técnicos y a la mejor evidencia científica disponible, así como a las mejores prácticas contenidas en los protocolos de atención.

# Lecciones aprendidas: el informe de investigación

- No es información pública en virtud del carácter privado de los datos que contiene.
- Puede ser utilizado por el usuario para iniciar una acción de tipo judicial y formar parte del cuerpo de pruebas en las que un juez basa su fallo.
- La Dirección de Monitoreo y Evaluación de la Calidad de los Servicios cierra el proceso relativo a la investigación de cada caso cuando el informe es entregado a la instancia con capacidad de influir en la modificación de la situación de no conformidad con la norma encontrada.



# Lecciones aprendidas: aspectos relacionados con el prestador de los servicios

- Los elementos de la comunicación y del trato al paciente y a sus familiares son determinantes en la insatisfacción que subyace en la presentación de una queja o denuncia.
- El consentimiento informado trasciende la firma de un documento escrito: implica dialogo con el paciente y sus familiares para proveerles información entendible sobre riesgos y efectos adversos que los procedimientos diagnósticos y terapéuticos pueden acarrear.
- Desarrollar mecanismos de autorregulación para mejorar la calidad de sus servicios: sistemas de gestión de la calidad; auditoría interna; reporte de eventos adversos.
- Mejorar la calidad de los registros médicos, con énfasis en los expedientes clínicos para lograr que sean completos, organizados, legibles.
- Los prestadores deben ser conscientes que el paciente tiene derecho a recibir información íntegra sobre la atención que ha recibido
- Y que las DPS/DAS, en su calidad de Autoridad Sanitaria en el nivel local, pueden requerir el expediente original del paciente.



## Lecciones aprendidas: aspectos relacionados con las Direcciones Provinciales y de Áreas de Salud

**Las instancias rectoras locales deben ser apoyadas para fortalecer su capacidad de:**

- Monitorear y evaluar el cumplimiento de los estándares de calidad.
- Llevar a cabo la auditoría del expediente clínico.
- Entrevistar al paciente y a sus familiares.
- Realizar la investigación en el plazo establecido.
- Aumentar el porcentaje de investigaciones que culminan en un informe.
- Mejorar la calidad técnica del informe: redacción, consistencia interna, objetividad.
- Mantener la confidencialidad durante todo el proceso de investigación.



## Lecciones aprendidas: aspectos relacionados con los usuarios y las usuarias de los servicios

- La presentación de una queja o denuncia es una manifestación de empoderamiento de los usuarios en el ejercicio de su derecho a recibir servicios de salud de calidad.
- Los usuarios están llamados a jugar un rol protagónico en su proceso de salud-enfermedad: informarse, preguntar, comprometerse.
- Al presentar una queja o denuncia deben asumir la responsabilidad que esta acción implica.



## Lecciones aprendidas: aspectos sistémicos



- Promoción de una cultura de la calidad en salud entre todos los actores del Sistema Nacional de Salud.

*-Fortalecer la capacidad del Ministerio de Salud de ejercer su rol como instancia rectora del Sistema Nacional de Salud.*

*-Consolidar, expandir y descentralizar el procedimiento para la investigación de quejas y denuncias de los usuarios de los servicios.*



“Las instituciones públicas somos garantes  
de los derechos de la ciudadanía”

¡Muchas gracias!

Dirección de Monitoreo y Evaluación de la Calidad de los Servicios

809-540-3964

[francini.placencia@salud.gob.do](mailto:francini.placencia@salud.gob.do)