

CAPITULO IV

“ DIAGNÓSTICO AL RESPETO DE LOS DERECHOS DEL PACIENTE ATENDIDO EN EL HOSPITAL GENERAL DEL ESTADO ”

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Hace 17 años, el tres de febrero de 1983, se publicó en el Diario Oficial de la Federación una reforma a la Constitución Mexicana, para añadir un nuevo párrafo al artículo 4º que literalmente señala:

“ Toda persona tiene derecho a la protección de la salud, la ley definirá las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud y establecerá la concurrencia de la federación y las entidades federativas en materia de salubridad general, conforme a lo que dispone la fracción XVI del Artículo 73 de esta constitución ”

Con lo anteriormente expuesto, queda muy claro que el Derecho a la Salud, es un Derecho Humano reconocido por nuestra Constitución Mexicana, resulta interesante preguntarnos si los mexicanos gozamos del Derecho a la Salud en nuestro país, creemos que aun falta mucho por hacer para que podamos afirmar que el “ Derecho a la Protección de la Salud ”, es un derecho de todos los mexicanos.

En Sonora, nuestro estado, tenemos protección a la salud por Instituciones de Seguridad Social como son: IMSS, ISSSTE, ISSSTESON, Hospital Militar, etc., protección a la salud por Instituciones Privadas como son: sanatorios y hospitales privados y las instituciones de asistencia o beneficencia probada como son: agrupaciones civiles como ANLAC, Albergue Luz Valencia, etc.

En el Hospital General del Estado, se ha observado una falta de conocimiento por parte de los médicos sobre los Derechos del Paciente. Los prestadores de los servicios de salud no cuentan para su defensa mas que la sensibilidad ética de los prestadores de esos servicios, por lo que creemos que es clara la necesidad de avanzar en el conocimiento de los Derechos del Paciente para proponer alternativas de mejoría constante de la calidad y calidez, tanto en el servicio como en las relaciones entre el profesional y los usuarios del hospital. Con lo que respecta a los pacientes se observa ignorancia total , por lo tanto no pueden hacer valer sus derechos a la salud.

Ante la situación que se ha podido observar en el Hospital General del Estado, pretendemos realizar un estudio diagnóstico que nos permita contestarnos la siguiente interrogante:

* ¿ Son respetados los Derechos del Paciente atendido en el Hospital General del Estado ?

2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

A).- Conocer cuáles son los factores que intervienen para que no sean respetados los Derechos del Paciente que acuden al Hospital General del Estado.

B).- Presentar ante las autoridades de salud una propuesta desde la perspectiva del trabajo social que tenga como finalidad elevar a rango de obligatoriedad el respeto a los Derechos de los Pacientes por parte del personal médico y paramédico.

3. SUPUESTOS A COMPROBAR

- 1. No existe un respeto a los Derechos del Paciente por parte del personal medico y paramédico del Hospital General del Estado.**
- 2. Existe una falta de conocimiento por parte del personal médico y paramédico sobre los Derechos del Paciente.**
- 3. El paciente no conoce los Derechos que tiene para ser tratado por el personal medico y paramédico.**
- 4. Existe desconocimiento por parte de las autoridades del Hospital General del Estado en torno a la capacitación de los Derechos del Paciente.**

4. DISEÑO DE LA INVESTIGACION

4.1. INSTRUMENTO DE RECABACION DE DATOS

Para la recabación de datos, se elaboraron cédulas de entrevistas dirigidas al personal medico, pacientes y autoridades del Hospital General del Estado, bajo las siguientes categorías:

- **Cédula a personal medico y paramédico**

Categorías:

1. Conocimiento de los Derechos del Paciente
2. Respeto a los Derechos de los Pacientes
3. Importancia que da a los Derechos de los Pacientes
4. Participación para la buena atención del paciente

- **Cédula a pacientes**

Categorías:

1. Conocimiento de los Derechos de los Pacientes
2. Respeto a sus Derechos como Paciente
3. Reclamo a sus derechos
4. Opinión de la atención medica recibida

- **Cédula a autoridades medicas**

Categorías:

1. Importancia que da a los Derechos de los Pacientes
2. Vigilancia al respeto de los Derechos de los Pacientes
3. Interés en la capacitación al personal tratante sobre los Derechos del Paciente

4.2. PRUEBA PILOTO

Se realizó a principios del año de 1999 una prueba piloto para comprobar si estaban bien elaborados los cuestionarios y si cubrían nuestros objetivos de investigación. Se aplicaron 10 cédulas a personal médico y paramédico, 30 a pacientes y 2 a autoridades.

4.3. SELECCIÓN DE LA MUESTRA DE ESTUDIO

Se tomó como base 7,200 pacientes que acuden en demanda de servicio de consulta externa y hospitalización cada mes, al Hospital General del Estado. Considerando 7,200 pacientes como una población grande se utilizó la estimación de proporción por medio de la aproximación a la distribución binominal con la distribución normal:

La fórmula aplicada es:

$$N = \frac{1}{4} (Z_{\alpha/2} / E)^2$$

Z = la tabla

Para un nivel de confianza de 95% de que el error sea cuando más .06 obtenemos:

$$\text{Con } \alpha = 95\% \quad \alpha/2 = 0.95/2 = 0.4750$$

Buscando el área bajo la curva normal en la tabla $Z_{\alpha/2} = 1.96$

$$N = \frac{1}{4} (1.96 / .06)^2 = 267$$

Finalmente se decidió cerrar a 300 encuestas.

Considerando que sólo son 200 médicos se tomó una muestra grande de 100 médicos pretendiendo así encuestar al 50% y así tener una información bastante confiable con un pequeño margen de error.

Por tratarse de solo 17 autoridades se aplicó la encuesta a el 100%

4.4. RECABACION DE DATOS

Se realizó durante los meses de septiembre a noviembre de 1999 en los diferentes horarios: matutino, vespertino y nocturno. En los servicios de consulta externa, urgencias y hospitalización. Ver anexo No.1.

4.5. PRESENTACION E INTERPRETACION DE DATOS

Ver cuadros en anexo No.2.

4.6 ANALISIS Y CONCLUSIONES

Para el tratamiento de este punto, procederemos a hacer el análisis de cada supuesto propuesto en esta investigación, dicho análisis se hará en el mismo orden en que están propuestos en ésta investigación.

En relación al supuesto No.1, que dice: “no existe un respeto a los derechos del paciente por parte del personal médico y paramédico del Hospital General del Estado”, la información obtenida nos dice lo siguiente:

Los médicos en un bajo porcentaje se preocupan por mejorar las condiciones de atención al paciente, como vemos en el cuadro no. 12 y 23; el 50% de los entrevistados nos refieren respetar el sentimiento del paciente cuando le van a dar el diagnóstico (cuadro No. 14), es necesario que el 100% se ponga en lugar del paciente. Vemos que el médico no trata al paciente indigente igual que a otro paciente en un 70% (cuadro No. 15), le importa la apariencia física e higiene para consultarlo. Consideran que el espacio físico no es el adecuado para respetar la intimidad del paciente en un 70% (cuadro No. 16). Al brindar el diagnóstico y tratamiento no lo hacen claramente en un 70% (cuadro No. 17); no toman en cuenta el nivel económico para brindar el tratamiento médico en su gran mayoría, el 80% (cuadro No. 18). en un 100% no dan al paciente la oportunidad de opinar sobre su tratamiento médico (cuadro No. 19), en un 90% sí piden la autorización cuando van a realizar intervenciones quirúrgicas y/o estudios especiales (cuadro No. 20); el personal paramédico, casi la mitad no tiene conocimiento que el derecho a la seguridad médica debe ser gratuito por decreto presidencial (cuadro No. 21). El 90% refieren no haber tenido queja en su contra sobre mal trato al paciente y/o su familia (cuadro No. 22). en su totalidad creen brindar una técnica avanzada y un tratamiento adecuado al paciente, independiente de su pronóstico médico, no existe autoridad que lo verifique (cuadro No. 24 y 26). Cuando llega a existir arbitrariedad en algún caso, el personal paramédico apoya a la institución en un 80% (cuadro No. 25). las asociaciones médicas no se preocupan por brindar cursos sobre Derechos del Paciente (cuadro No. 13).

Los Derechos del Paciente nos dicen que al usuario se le debe atender con consideración y respeto, tiene derecho a toda la información acerca de su padecimiento, tratamiento y pronóstico, a aclarar todas las dudas sobre su padecimiento y a conocer las consecuencias del rechazo a su tratamiento; tiene derecho a su intimidad, confidencialidad, a una mejor atención médica integral sin importar su situación económica, tiene derecho a conocer los nombres de los profesionales paramédicos y médicos encargados de su tratamiento, tiene derecho a esperar una continuidad razonable en su atención; tiene derecho a examinar y recibir explicación del estado de cuenta de sus gastos independientemente quién vaya a abonarla o saldarla, tiene derecho a conocer las normas y reglamentos del hospital en donde está recibiendo atención.

Concluimos que el personal paramédico en su gran mayoría, no comprende el sentimiento del paciente y/o su familia ante la angustia del padecimiento, no se da tiempo para explicar a fondo el diagnóstico, pronóstico y tratamiento médico; ni da la confianza suficiente para que el paciente aclare dudas; mucho menos la oportunidad de opinar sobre su tratamiento aún considerando que es un Derecho del Paciente.

Con esta información tenemos para confirmar que sí se comprobó el supuesto No. 1.

Continuamos con el análisis del supuesto No. 2 que dice: “ Existe una falta de conocimiento por parte del personal médico y paramédico sobre los derechos del paciente”. La encuesta realizada nos arroja la siguiente información:

El personal paramédico en su formación profesional no cursó materia sobre derechos humanos, no conoce sobre Derechos del Paciente (cuadros No. 1 y 2) en el Hospital General del Estado no recibe capacitación sobre Derechos del Paciente (cuadro No. 3) no conoce por sí solo los Derechos del Paciente (cuadro No. 4 al 11). las asociaciones medicas no se preocupan por brindar capacitación sobre Derechos del Paciente (cuadro No. 13).

Al entrevistar al personal médico y paramédico nos dimos cuenta de la

falta de bases académicas e interés en el tema. Actúan solamente guiados por su formación moral.

El estudio anterior nos muestra la poca o nula capacitación o formación que tiene el personal médico y paramédico sobre los Derechos del Paciente no existe preocupación en los planes de estudio, ni en las autoridades del hospital, ni en las federaciones ni asociaciones medicas por organizar cursos o conferencias informativas sobre estos temas de interés. No existen bases que avalen el conocimiento sobre los derechos que tienen los usuarios del Hospital General del Estado, quienes son las personas con las cuales trabajan. esta situación nos hace pensar que son vistos únicamente como objetos de estudio y no como personas con necesidades, valores éticos, sentimientos, moral, dignidad, a las que hay que respetar y tomar en cuenta como ser humano.

Con esta información tenemos para comprobar el supuesto No. 2.

En relación al supuesto No. 3 que dice: “ El paciente no conoce los derechos que tiene para ser tratado por el personal medico y paramédico ” en el Hospital General del Estado. El resultado de las encuestas es el siguiente:

Los pacientes han oído hablar de los Derechos Humanos y de los reglamentos y normas hospitalarias que regulan su conducta en un 97.4 % (cuadro No. 27), pero no sabe que aunque no tenga dinero, tiene derecho a atención medica (cuadro No. 30), refiere que no le informan claramente sobre su enfermedad y el tratamiento a seguir en un 96.4% ni aclaran dudas los médicos que lo atienden en un 86.7% (cuadro No. 31 y 32). En su mayoría comentan que no respetan su persona en el momento de la auscultación (cuadro No. 33), sobre todo porque son varios los que quieren observar debido a que el Hospital General del Estado, es un hospital de enseñanza. Cuando le van a realizar una intervención quirúrgica si le informan al paciente y/o familia en un 93.3% (cuadro No. 34); el 91.7% no le informan sobre las molestias que ocasionan algunos estudios, así como si alguna enfermedad lo incapacitara total o parcialmente (cuadro No. 35). En su gran mayoría no lo llaman por su nombre, ni el paciente conoce el nombre del medico o de la persona encargada de aplicar el tratamiento (cuadro No. 36) cuando es diagnóstico medico infecto-contagioso no respetan la confiabilidad (cuadro No. 37); en caso de

fallecer algún familiar no le informan cálidamente sobre el deceso, en una gran mayoría (cuadro No. 38), el 100 % de los pacientes no deciden que medico consultar (cuadro No. 39); no le dan la oportunidad de decidir sobre el tratamiento medico (cuadro No. 40), el paciente tiene derecho a decidir si acepta o no el tratamiento; cuando esto sucede los médicos lo toman como desacato o desobediencia, el paciente no sabe que la institución tiene la obligación de realizarle los estudios médicos sin cobrarle en caso de no tener dinero (cuadro No. 41). El paciente tiene derecho a información detallada sobre los gastos médicos que ha ocasionado independientemente de quien cubra la cuenta. El paciente y/o familiar no conoce que si fallece por falta de estudios que no le realizaron por escasos recursos económicos, violan sus derechos (cuadro No. 42). Refiere que sí respetan su horario de citas y hora de intervenciones quirúrgicas (cuadro No. 44), el paciente tiene mas confianza a trabajo social para reclamar sus citas medicas, inconformidades en el diagnostico medico y mal trato (cuadro No. 45, 46 y 47), el encuestado sí considera adecuado el espacio físico para su atención medica así como trato medico (cuadro No. 48 y 49). Considera rápida y adecuada la información cuando ha tenido algún familiar fallecido (cuadro No. 50). Cree que en el Hospital General del Estado sí lo atienden bien (cuadro No. 51), cree que el medico sí se preocupa por su enfermedad y que el hospital le brinda todo lo necesario para su tratamiento y en caso de necesitar alguna canalización a otra institución para un seguimiento medico, lo hacen con la autorización del paciente y/o familiar (cuadro No. 52), un 41% cree que la atención que recibe es excelente y un 6.4% considera que es deficiente (cuadro No. 53).

Casi la totalidad de los pacientes tampoco tienen conocimiento de sus derechos; nadie se preocupa por dárselos a conocer, parece que quisieran mantenerlos en la ignorancia para que no reclamen ante la autoridad competente.

Con toda esta información tenemos para comprobar el supuesto No. 3. El último supuesto es el No. 4 que dice: “ existe poco interés por parte de las autoridades del Hospital General del Estado, en torno a la capacitación de los Derechos del Paciente ”.

Tenemos que al aplicar el cuestionario nos refieren las autoridades que si

le dan importancia a los Derechos del Paciente (cuadro No. 54); pero al contrastar las demás preguntas vemos que no es así porque no han implementado sesiones informativas y/o cursos acerca de la instrucción del tema que nos ocupa (cuadro No. 55, 62 y 65), ni se preocupan por incluir en el Reglamento General del Hospital General del Estado un enunciado sobre los Derechos del Paciente y formas de cómo hacerlos valer (cuadro No. 56). Las autoridades del Hospital General del Estado, conocen que su personal medico y paramédico no conocen los Derechos del Paciente, en un 88.24% como vemos en el (cuadro No. 57), no se preocupan por tener a la vista los mencionados derechos (cuadro No. 58), no existe una comisión de vigilancia de los Derechos del Paciente en dicho hospital (cuadro No. 59), a nivel estatal no se ha hecho nada por implementar la Comisión de Arbitraje Medico (cuadro No. 60), cuando se presenta una violación por parte del personal medico, refieren las autoridades ser imparciales en decidir sobre alguna arbitrariedad (cuadro No. 61), comentan en un 70.6% que reciben de 1 a 3 quejas en el mes sobre mala atención al paciente (cuadro No. 63), cuando se presenta un caso clínico del paciente en un 100% no le piden autorización del paciente al familiar, respetándose la identidad del mismo.

De la Comisión Estatal de Derechos Humanos no reciben quejas.

Creemos que en un hospital de tercer nivel como es el Hospital General del Estado, deben realizarse diferentes funciones como son:

1. Prevención y tratamiento de enfermedades.
2. Educación de los profesionales de salud y de los pacientes.
3. Realización de investigación clínica.

Todas estas actividades deben girar en un conocimiento general-principal que es el paciente y sobre todo el reconocimiento de su dignidad como ser humano. Este reconocimiento cabal es la mejor garantía de los Derechos del Paciente.

Toda esta información nos ayuda a comprobar el supuesto No.4.

Como conclusión general tenemos que en el medio hospitalario se habla

muy poco del tema moral, ético, de relaciones humanas, valores, y mucho menos se informa sobre nuestro tema de estudio, “ Los Derechos del Paciente”.

Vemos que el comportamiento humano se está convirtiendo en una disciplina indispensable, dentro del marco de respeto a la dignidad humana; sobre todo en instituciones en donde se brinda atención de tercer nivel como es el Hospital General del Estado, nuestro objeto de estudio.

Se sabe que para que el cuerpo esté sano, se debe tener un equilibrio entre las necesidades materiales y los bienes espirituales (dignidad, valor, moral, respeto, etc.) tomando en cuenta que la persona es un ente bio-psico-social.