

ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA

RECLAMACIONES

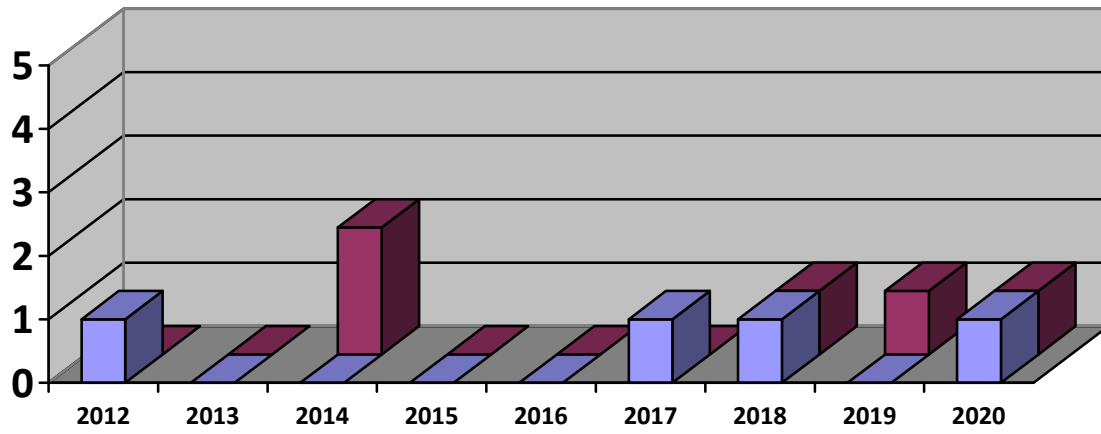
2012-1º semestre 2020



UGC Cirugía Torácica y Trasplante Pulmonar

Hospital Universitario Reina Sofía

Actualizado en septiembre de 2020



Atribuibles **No atribuibles**

Año	Total	Fecha	Motivo	Análisis	Área de Mejora
2012	1	31 octubre	No encontrar a un profesional	El familiar de un paciente ingresado reclama por no encontrar en la secretaría de la unidad a la secretaria.	<p>La secretaria no recuerda dónde estaba en ese preciso momento, pero, con toda probabilidad, cumpliendo con alguna actividad profesional fuera del despacho de Secretaría.</p> <p>Cuando abandone la secretaría por algún tiempo, pondrá cartel anunciando la hora aproximada de regreso.</p>
2013	0				
2014	2	30 abril	Desacuerdo con decisión clínica: no ingreso	El familiar no estuvo de acuerdo con la decisión de los médicos de otras especialidades (Urgencias y Medicina Interna) de no ingresar a la paciente 5 días antes de una intervención programada no urgente.	La reclamación no es imputable a nuestra Unidad; se nos dirigió porque la intervención programada sí era de nuestra Unidad, pero no fuimos causante del desacuerdo.
		12 junio	Desacuerdo con decisión externa a nuestra Unidad	Desacuerdo de los familiares con el destino del paciente para rehabilitación, tras su ingreso en nuestra Unidad.	La reclamación no es imputable a nuestra Unidad; fue un desacuerdo entre los propios familiares por el destino del paciente tras el alta.
2015	0	-	-	-	
2016	0				
2017	1	27 octubre	Desacuerdo de familiar con decisión clínica tomada juntamente con la paciente y resto de familiares	El hijo de una paciente mostró su desacuerdo con una decisión clínica tomada conjuntamente por los facultativos de la unidad y la paciente y el resto de los familiares, que, además, mostraron su satisfacción con la asistencia recibida	Probablemente, hubo una falta de comunicación con el hijo de la paciente, probablemente por no ser el familiar cuidador principal. Sinceramente, pensamos que este caso solo roza nuestra responsabilidad y, por tanto, la atribución de la reclamación a nuestra unidad.

2018	2	21 de marzo	Falta de suficiente información médica	El familiar de un paciente refiere no haber sido informado al respecto de la colocación de un drenaje pleural. No obstante, el cirujano y la neumóloga de guardia refieren haberle informado y así consta en la historia digital. Probablemente se informó al otro hijo y no hubo comunicación entre ellos	Aunque lo damos como atribuido, no creemos que no se diera información, sinceramente.
		2 de octubre	Cuestionamiento de la actuación médica	El paciente, al que se le colocó un drenaje, estando ingresado a cargo de otra especialidad, manifieste una serie de detalles anatómicos y fisiopatológicos que habrían podido ser lesionados (que no lo fueron) y que no se ajustan a la realidad de la anatomía humana	No creemos que el malestar pueda ser atribuido a nuestra actuación ni a nuestra unidad.
2019	1	17 de octubre	Atribución de un mal resultado a la actuación DE UN MÉDICO DE OTRA ESPECIALIDAD	Familiar que reclama por un tratamiento eventualmente inadecuado con resultado de muerte. No obstante, ni el tratamiento (heparina de bajo peso molecular) tuvo nada que ver con la muerte (edema de pulmón). Además, el tratamiento fue prescrito por un médico de urgencias y no por un cirujano torácico	No atribuible por error de médico designado
2020		12 de marzo	Error de identificación de especialidad por parte de una familiar (cirujano torácico por cardiovascular)	La reclamación no es a nuestra unidad y que ha habido una confusión de especialidad.	Error de asignación por parte del familiar
		17 de marzo	Aplazamiento de una intervención programada por coincidir en el tiempo con trasplante pulmonar	Aunque el aplazamiento se produjo por parte de Anestesiología y Enfermería -ya que por cirugía torácica no se ha desprogramado ninguna intervención desde hace más de 10 años-, comprendemos el malestar del padre del paciente y nos atribuimos, al menos en parte, la responsabilidad	Celebramos una reunión con la Directora Gerente, Anestesiología y Dirección de Enfermería, en la que se concluyó que se iban a poner los medios necesarios para que no se desprogramaran intervenciones quirúrgicas por trasplante

Insertar filas

Todas las contestaciones se realizaron en las 48h desde la notificación a nuestra unidad.