

BOLETÍN

CONAMED - OPS

MAYO - JUNIO 2018

Órgano de difusión del
Centro Colaborador en
materia de Calidad y
Seguridad del Paciente

18



Organización
Panamericana
de la Salud



Organización
Mundial de la Salud

OFICINA REGIONAL PARA LAS Américas

SALUD

SECRETARÍA DE SALUD



CONAMED

COMISIÓN NACIONAL DE
ARBITRAJE MÉDICO

Seguridad del Paciente en Odontología

Dr. José Noé Rizo Amézquita

El término "seguridad del paciente" describe la totalidad de todas las medidas en la clínica y la práctica que están destinadas a prevenir a los pacientes de errores y daños evitables en relación con el tratamiento curativo. En este contexto, se ha publicado en varias ocasiones una segunda definición particularmente concisa y precisa de la seguridad del paciente como "ausencia de eventos adversos".

El tema de la seguridad del paciente ha ganado importancia y atención pública en las últimas dos décadas. La razón de esto puede deberse a la creciente tendencia a empoderar a los pacientes con especial énfasis en la autonomía así como el fortalecimiento de la perspectiva de sus derechos. De hecho, la moderna división del trabajo, operaciones y medidas de gran complejidad y, a veces altamente mecanizada en medicina y odontología sólo implica un considerable potencial de errores, que (por ejemplo, por medio de cirugía, radiación o medicamentos) pueden tener graves consecuencias, especialmente cuando se trabaja en la integridad física.

En este sentido, iniciaremos con la revisión de las cifras de la CONAMED respecto a las quejas atendidas en las que se vincula a la odontología y las especialidades relacionadas con la misma, como lo son cirugía maxilofacial, endodoncia, exodoncia, Implantología dental, odontología general, odontología pediátrica, ortodoncia, periodoncia y Prostodoncia, durante el periodo 2002-2017, procurando revisar las principales

motivos de queja y la relación que guarda con la calidad de la atención y la seguridad del paciente.

Se recibieron en total 26,773 quejas de todas las especialidades del área de la salud y en odontología y las subespecialidades de la misma se recibieron 2138 en el periodo 2002-2017 mencionado, lo que equivale a 8.0% respecto al total de quejas en el periodo (cuadro 1).

Cuadro 1. Quejas concluidas del servicio de Odontología 2002-2017.

Especialidad	Total	%
Prostodoncia	878	41.1
Ortodoncia	298	13.9
Odontología	257	12.0
Endodoncia	225	10.5
Exodoncia	158	7.4
Cirugía maxilofacial (CMF)	141	6.6
Implantología dental	136	6.4
Periodoncia	25	1.2
Odonto-pediatría	20	0.9
Total Odontología	2138	8.0
Total 2002-2017	26,773	

De acuerdo con estas cifras, Prostodoncia (entendida como el área de la odontología que se centra en las prótesis dentales) es la especialidad de la odontología con el mayor porcentaje de quejas, esto puede estar relacionado con la expectativa que genera el tratamiento al respecto del restablecimiento de la función y la estética y la expectativa que esto genera con relación al resultado final, además del costo y el tiempo invertido en el tratamiento.

Respecto al sector involucrado e institución, el 86.5% de las quejas corresponde al sector privado, respecto al sector público, la institución que mayor porcentaje concentra es el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) con 42.4% respecto al total en ese sector, seguido por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) con 16.7% (cuadro 2).

Cuadro 2. Sector e institución involucrada en la queja en odontología, 2002-2017.

Institución	Total	%	*Otros incluye: Servicios Médicos de Instituciones Universitarias, Servicios Médicos de la Policía Auxiliar, Servicios Médicos de la Policía Bancaria, Servicios Médicos del Transporte Colectivo Metro.
Sector privado	1850	86.5	
Sector Público	288	13.5	
IMSS	122	42.4	
ISSSTE	48	16.7	
SSA/SESA's	26	9.0	
PEMEX	7	2.4	
Otros*	85	29.5	Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED). CONAMED, 2002 - 2016.
Total	2138		

Así mismo, resulta necesario identificar cuáles son los principales motivos relacionados con la presentación de una inconformidad en la CONAMED en las cuales se ve involucrada la odontología y las áreas que se desprenden de ella (cuadro 3) y suman un total de 4,436 y guardan una relación de 2 motivos por queja, considerando que se presentaron 2138 quejas en esta área de la medicina.

En este sentido, el tratamiento médico concentró el mayor número de motivos de inconformidad con 1,354, lo que equivale a 30.7% con respecto al total, seguido por problemas en la relación médico paciente con 26.0% y por problemas en el diagnóstico en tercer sitio 20.6%. Gráfica 1.

Vale la pena desagregar las grandes categorías de motivos de queja, para conocer a detalle cuales son las principales causas por las que los usuarios presentan una inconformidad en la Comisión. Iniciaremos por revisar la categoría que encabeza este listado: tratamiento médico. En esta categoría se concentra en más de la mitad en un tratamiento inadecuado con 59.4%.

En la relación médico-paciente, la información errónea o incompleta es la que concentra el mayor porcentaje con 42.6%, así como los problemas en el diagnóstico, la falta de información y consentimiento encabezan esta categoría con 27.3% seguido por un diagnóstico erróneo con 21.5%.

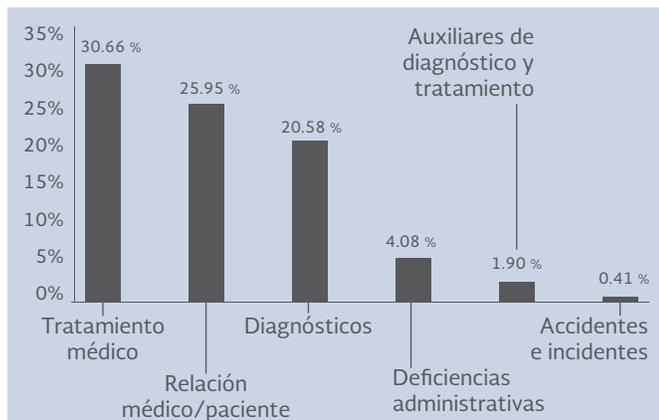
Con la finalidad de atender no solamente los posibles motivos de inconformidad, sino más bien a los problemas con los que se relaciona la odontología con la seguridad del paciente, a partir de una revisión bibliográfica se han identificado algunos otros, tales como la prescripción de medicamentos, entendida como una de las áreas donde se detectan mayor número de

problemas clínicos, relacionados con los errores en la prescripción de un fármaco, ya sea por la dosis, la duración o la vía, esto puede incluso, generar reacciones adversas a medicamentos, por una pobre anamnesis registradas en la historia

Cuadro 3. Categorías de motivos de la queja.

Categorías de motivos de la queja	Total	% respecto a la categoría
Tratamiento médico	1354	30.7
Alta prematura del tratamiento	19	1.4
Complicaciones secundarias:	225	16.6
Desinformación		
Diferimiento	222	16.4
Negación del servicio	27	2.0
Secuelas: Exceso terapéutico	57	4.2
Tratamiento inadecuado	804	59.4
Relación médico-paciente	1146	26.0
Falta de información	407	35.5
Información errónea o incompleta	488	42.6
Maltrato	251	21.9
Problemas con el diagnóstico	909	20.6
Erróneo	195	21.5
Diferimiento	161	17.7
Innecesario	68	7.5
Inoportuno	93	10.2
Falta de Información y consentimiento	248	27.3
Omisión	144	15.8
Tratamiento quirúrgico	745	20.6
Alta prematura de los cuidados postoperatorios	5	0.7
Complicaciones del transoperatorio	35	4.7
Complicaciones del postoperatorio	154	20.7
Secuelas	141	18.9
Diferimiento del tratamiento quirúrgico	39	5.2
Cirugía innecesaria	28	3.8
Extirpaciones erróneas	20	2.7
Tratamiento no satisfactorios:	35	4.7
Falta de consentimiento informado		
Tratamiento no satisfactorios:	131	17.6
Falta de vigilancia		
Técnica inadecuada	157	21.1
Deficiencias administrativas	180	4.1
Falta de Medicamento	2	1.1
Demora prolongada para obtener servicio	134	74.4
Maltrato y/o abuso por personal hospitalario no medico	5	2.8
Falta de equipo, insumos y/o personal	17	9.4
Negación de la atención	22	12.2
Auxiliares de diagnóstico y tratamiento	84	1.9
Estudios innecesario	2	2.4
Resultados inoportunos	10	11.9
Falsos positivos	1	1.2
Secuelas	20	23.8
Diferimiento	51	60.7
Accidentes e incidentes	18	0.4
Presentación de infección intrahospitalaria	6	33.3
Presentación de accidentes	11	61.1
Le administraron un medicamento que no le correspondía	1	5.6
Total	4436	

Nota: Se considera más de un motivo de queja.
Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED). CONAMED, 2002 - 2016.



Gráfica 1. Motivos relacionados con la inconformidad en odontología, 2002-2017.

clínica. Además de generar interacciones medicamentosas posiblemente por falta de conocimientos por parte del profesional que prescribe o por no tomar en cuenta los medicamentos que el paciente toma habitualmente cuando hay presencia de comorbilidades. Las dosis erróneas de medicamentos se encuentran en mayor proporción en pacientes menores y pueden ocasionar alteraciones en el metabolismo.

Se ha identificado que los procedimientos quirúrgicos producen eventos adversos relacionados con errores en la planificación del tratamiento, errores relacionados con el tipo de procedimiento a realizar y con la zona en la que se va a intervenir, derivados de distracciones o interpretación inadecuada de los estudios de laboratorio o de gabinete que apoyan al procedimiento quirúrgico, pero uno de los más comunes, pueden ser los errores con la profilaxis preoperatoria en pacientes médicamente comprometido y también en el seguimiento y control de los pacientes intervenidos, no estando exentos de la presentación de infecciones del sitio quirúrgico, que no son detectadas oportunamente. Uno de los apartados que también están presentes y que demeritan la atención en odontología con seguridad enfocada en los pacientes; son los accidentes, los cuales pueden ir desde caídas de pacientes, quemaduras e incisiones accidentales, hasta la ingesta de material odontológico y daños oculares. Realizar una extracción de un órgano dentario incorrecto o tener un problema con la medicación no solo es un escenario de horror para el paciente, sino también para el dentista. Para evitar estos incidentes debemos considerar cuales son los que nunca deberían ocurrir, siempre que se hayan tomado todas las medidas preventivas necesarias. Ya sea porque tienen graves consecuencias para los pacientes y generalmente se consideran errores evitables. En medicina, incluso en cirugía, ya existe una comprensión en este sentido; en odontología, hasta ahora no se ha encontrado.

Se ha publicado una lista para la atención primaria en odontología cuyo objetivo es mejorar de forma sostenible la seguridad de los pacientes y crear normas de seguridad internacionales mediante el aumento de la conciencia por parte del equipo de práctica y la optimización de las prácticas

del equipo. La lista de incidentes que podemos prevenir en la atención odontológica es la siguiente:

1. Fractura de mandíbula del paciente
2. Extracción de diente equivocado
3. Tratar al paciente equivocado
4. Aplicación del medicamento anestésico incorrecto
5. Lesión del ojo del paciente debido a la falta de uso de protección ocular adecuada
6. Olvido de cuerpos extraños en el paciente después de procedimientos quirúrgicos
7. Inhalación de cuerpos extraños por el paciente
8. No esterilizar los instrumentos
9. Falta de registro de la historia de las alergias del paciente a la medicación
10. Uso de material dental en un paciente con alergia conocida al material dental utilizado (latex)
11. Prescripción de un medicamento a un paciente con una alergia conocida
12. Reutilización de artículos desechables
13. Falta de evaluación de cáncer oral de las lesiones del paciente que no cura después de dos semanas de tratamiento
14. No realización de exámenes de detección del cáncer oral durante los exámenes de rutina
15. Prescripción de medicamentos incorrectos para niños

La seguridad del paciente es esencial para una atención de salud bucal de calidad. Es imperativo que los riesgos de lesiones o infecciones a los pacientes sin embargo, el tema en la odontología se ha dejado de lado debido a un menor riesgo percibido que otros campos de la salud. Alrededor de la década de 1990 hubo un cambio en la creencia, y un movimiento comenzó a mejorar los sistemas en lugar de asignar toda la culpa al error humano. Este cambio de pensamiento condujo a una mejor transparencia y protocolo en las prácticas. Sin embargo no todo se trata del paciente, los dentistas y sus empleados deben tomar precauciones para evitar la exposición a agentes infecciosos, alérgenos y radiación dañina y cualquier otro peligro. Lo que es más importante, se debe establecer una cultura de seguridad en el trabajo de arriba hacia abajo. Además, el control de la infección es un factor clave en la seguridad del paciente.

Algunas recomendaciones para prevenir y controlar las enfermedades infecciosas incluyen el desarrollo de un programa de prevención de infecciones, asegurándose de proporcionar toda la capacitación y los suministros necesarios para que el personal cumpla con las normas y siga un protocolo de higiene respiratoria y de manos adecuado.

Espero que este breve repaso por la seguridad del paciente en odontología, sea la antesala al desarrollo de esta importante rama del área de la salud, que mucho se ha subestimado.

BOLETÍN

CONAMED - OPS



Organización
Panamericana
de la Salud



Organización
Mundial de la Salud
OFICINA REGIONAL PARA LAS
Américas

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE
ARBITRAJE MÉDICO

www.gob.mx/conamed