



Principales causas de reclamaciones jurídicas contra el Talento Humano en Salud y sus formas de prevención



Cuidamos a los que cuidan



www.facebook.com/SCAREColombia
www.facebook.com/soyfepasde/



@scarecolombia
@fepasde



scarecolombia
fepasdecol

Índice

1	Introducción	03
2	Reclamaciones relacionadas con el diagnóstico médico	04
3	Tratamiento inadecuado o inoportuno	05
4	Reclamaciones relacionadas con el suministro de medicamentos	06
5	Consentimiento informado	07
6	Diligenciamiento de la historia clínica	08
7	Relación inadecuada con el paciente y sus familiares	10
8	Comentarios inoportunos respecto al diagnóstico	10
9	¿Qué puede hacer el personal de la salud para prevenir reclamaciones?	11
10	En caso de iniciar un proceso judicial: ¿Qué derechos tiene el Talento Humano en Salud?	12
11	¿Qué debe hacer el Talento Humano en Salud que se entera de un proceso o reclamación jurídica en su contra?	13
12	Conclusiones	15



1

Introducción

En la **atención en salud** hay muchas prácticas consideradas normales que pueden ocasionar reclamaciones judiciales y condenas en el campo de la responsabilidad médica. Es así como situaciones relacionadas con el diagnóstico, el diligenciamiento de la historia clínica, las fallas en el **consentimiento informado**, entre otros, pasan a ser factores importantes y en ocasiones decisivos para el juzgamiento del acto del profesional de la salud, motivo por el cual resulta útil y beneficioso conocerlos para así reducir el riesgo de estas condenas en materia jurídica.

Es importante aclarar que para que el profesional de la salud sea objeto de un proceso judicial o administrativo, no es necesario que haya incurrido en una falla durante la prestación del servicio o un incumplimiento de la **Lex Artis** por parte del mismo, toda vez que el paciente tiene la potestad de iniciar una reclamación o solicitar una investigación con base en su propia percepción originada por la atención recibida, valorando la calidad y oportunidad en la que se brindó el servicio para que, a través del proceso, se pueda determinar si existió o no responsabilidad por parte de este profesional.

2 Reclamaciones relacionadas con el diagnóstico médico



El diagnóstico, como parte del derecho a la salud, consiste en la valoración técnica, científica y oportuna que permite definir el estado de salud del paciente y el tratamiento médico que requiere¹, siendo regulado dentro de la **Ley de Ética Médica** al establecer que el médico debe dedicar a su paciente el tiempo necesario para realizar su evaluación e indicar los exámenes indispensables para precisar su diagnóstico.

Por la anterior razón, una de las conductas que puede llevar al error en el diagnóstico consiste en no indagar todos los síntomas que presenta el paciente; la comunicación entre el profesional de la salud y el paciente resulta fundamental para evitar estos riesgos y darle seguridad al paciente, haciendo evidente la valoración de todos los problemas de salud que aquejan a la persona atendida.

Omitir la realización de todos los exámenes pertinentes que permitan descartar patologías y encontrar la verdadera fuente de su problema, contribuye a las fallas que puedan presentarse en el diagnóstico, motivo por el cual es sumamente importante poner al servicio del paciente todas las herramientas que permitan un diagnóstico correcto y un posterior tratamiento que resulte efectivo y satisfaga sus necesidades.



1. Corte Constitucional, sentencia T-100 de 2016, Magistrada Ponente María Victoria Calle, página 9.

3

Tratamiento inadecuado e inoportuno



Como habíamos mencionado, un error de diagnóstico puede conllevar a un error de tratamiento, motivo por el cual es importante tener presente que la atención debe ser integral y de calidad en todas las **etapas del acto médico**, esto debido a que las mismas se encuentran relacionadas.

Por esta razón otra de las causas por las cuales se demandan a los profesionales de la salud se deriva del error al momento de escoger y aplicar el tratamiento para la condición que aqueja al paciente, se requiere gran compromiso del personal en esta etapa debido a que una evaluación equívoca de todos los síntomas y resultados de los exámenes puede terminar en una definición errónea del tratamiento que requiere el paciente, trayendo como consecuencia la pérdida en la oportunidad de sanar y el empeoramiento de su estado de salud, toda vez que no solo el tratamiento puede llegar a ser inadecuado sino también inoportuno.

La evaluación detallada de las condiciones que presenta y la pericia del médico serán la combinación correcta para evitar este tipo de resultados.

La Ley de Ética Médica establece que el médico sólo deberá emplear medios terapéuticos que hayan sido aceptados por las instituciones científicas legalmente reconocidas y, en casos excepcionales, podrá usar procedimientos experimentales cuando las circunstancias sean excepcionalmente graves y cuando esta sea la única posibilidad de salvación, este proceso requiere la autorización del paciente, sus familiares o de una junta médica.



4 Reclamaciones relacionadas con el suministro de medicamentos

Otra de las **causas por las cuales se demandan a los profesionales de la salud** se desprende del error al momento de suministrar los medicamentos al paciente.



El orden y la comunicación con el equipo de trabajo, la corroboración de la correspondencia con los medicamentos que el paciente está tomando según lo registrado en la **historia clínica**, la diligencia y cuidado al suministrarlos en las dosis y horas correspondientes, conforman las precauciones y deberes que deben seguirse en el acto médico. No obstante, muchas veces el cansancio por las largas horas de trabajo o la falta de verificación de los medicamentos recetados, conllevan a estas fallas en la prestación del servicio que pueden ser evitadas a tiempo y que ahorrarían el inicio de un proceso con repercusiones patrimoniales y sancionatorias para el personal sanitario.

5 Consentimiento informado



Puede suceder que existan deficiencias en la información que debe ser suministrada al paciente respecto de su estado de salud, tratamiento o procedimiento a seguir, considerando para este último sus alternativas y las posibles contingencias que pueden ocurrir en el desarrollo del mismo.

Debe tenerse en cuenta que el conocimiento del paciente en todos los aspectos relacionados con su atención garantiza su autonomía en la toma de decisiones y le otorga validez al acto médico que se realice, pero en la práctica son comunes las falencias en su otorgamiento, razón por la cual el número de demandas van en aumento.

La ausencia de **consentimiento informado**, la firma de este consentimiento en blanco o la firma del mismo sin haber otorgado al paciente todo el contexto y la información suficiente, son prácticas contrarias a la Lex Artis que deben ser evitadas para minimizar consecuencias legales.

Otra práctica errónea respecto al consentimiento informado consiste en utilizar consentimientos conjuntos para varios actos médicos o formatos generales que

no especifican los riesgos del tratamiento o procedimiento que se va a realizar, sino que son una simple declaración de haber entendido los riesgos.

Recordemos que entre más invasivo o experimental sea el tratamiento, más detallado deberá ser el consentimiento. En este punto se recomienda que los profesionales de la salud dejen constancia en la historia clínica del cumplimiento respecto a su obligación de informar y, además, utilicen y diligencien de manera adecuada los formatos adoptados por las instituciones para estos efectos, ya que aunque la existencia del consentimiento se puede probar haciendo uso de los medios de prueba contemplados en el ordenamiento jurídico, como los testimonios, por ejemplo, es preferible por seguridad contar con el documento en el que conste su correcto otorgamiento.



6

Diligenciamiento de la historia clínica



La historia clínica corresponde al documento privado que contiene el registro obligatorio de las condiciones de salud del paciente, documento que, en la mayor parte de los procesos, resulta ser la prueba más importante a la que acude el juez para decidir un caso de **responsabilidad médica** debido a que contiene toda la información sobre el estado de salud, los pasos que se realizaron en la atención y otras situaciones relevantes en su caso. La ausencia de su diligenciamiento, la omisión de datos importantes en la atención o la ausencia de descripciones quirúrgicas, generan un gran riesgo al momento de probar el actuar diligente y conforme a la Lex Artis del profesional de la salud.

De igual forma, la historia clínica permite que los futuros profesionales que tengan contacto con el paciente puedan conocer todo el contexto y evolución de su caso, lo que les permite ofrecer una atención acorde con su situación particular, razón por la que su diligenciamiento deberá ser detallado y seguir un orden cronológico.

Así mismo, las siglas o abreviaturas deben ser eliminadas al momento de realizar el diligenciamiento de este documento debido a que dificultan el entendimiento de la

anotación realizada y dan un amplio margen de interpretación a lo que se quiso establecer y poca certeza en cuanto al desarrollo de la atención brindada, lo que puede generar fallas posteriores en la atención del paciente.

En el mismo sentido, los tachones, borrones o enmendaduras son escenarios comunes que deben ser eliminados de la práctica médica para, en su lugar, dejar la anotación pasada y realizar una anotación posterior aclaratoria en donde se clarifique y corrija el detalle que se quiere suprimir.

En el mismo sentido, los tachones, borrões o enmendaduras son escenarios comunes que deben ser eliminados de la práctica médica para, en su lugar, dejar la anotación pasada y realizar una anotación posterior aclaratoria en donde se clarifique y corrija el detalle que se quiere suprimir.

Otros problemas comunes son el corte y pegue de otras historias clínicas o la realización de anotaciones sin valorar previamente al paciente, por lo que es necesario resaltar una vez más la importancia del **vínculo médico-paciente** y la atención personalizada y de calidad que evite un escenario jurídico causado por la falta de claridad y problemas en la comunicación con el profesional.

En este punto se destaca un problema frecuente que consiste en el préstamo de contraseñas y sellos para el **diligenciamiento de la historia clínica** o la realización de registros por parte de otro profesional a tu nombre, situación que no está permitida y que incluso puede constituir falsedad en documento privado. Solo podrás realizar anotaciones a tu nombre y utilizar el sistema con tu usuario para el diligenciamiento de la historia clínica, lo que te permitirá tener control y conocimiento de la situación del paciente y evitar cualquier falla, recuerda que eres responsable de las anotaciones que se realicen y del uso de tu usuario por alguien diferente.





7

Relación inadecuada con el paciente y sus familiares



Cuando hablamos de la relación entre el profesional de la salud, el paciente y/o familiares, debemos tener en cuenta el factor humano que se desarrolla en este contexto, es decir, debemos recordar que estamos hablando de una persona que se encuentra padeciendo un problema de salud y, por lo tanto, se siente vulnerable y tiene gran incertidumbre por su condición, motivo por el cual, si el paciente siente que ha sido correctamente atendido, si considera que la comunicación con el talento humano ha sido óptima, que se han despejado todas sus dudas y, adicionalmente, que ha recibido la atención necesaria por el personal de la salud, usualmente no realizará ningún tipo de reclamación jurídica.



8

Comentarios inoportunos

Evita referirse de mala manera frente al actuar de otro profesional y ocupación que haya atendido al paciente. Los procesos pueden iniciar porque en alguna de las atenciones se descalifica una atención anterior.

9

¿Qué puede hacer el personal de la salud para prevenir reclamaciones?



Riesgo de condena, es muy importante que siempre realicen diligentemente las siguientes actividades:

Realizar todas las atenciones que requiera el paciente de acuerdo con la Lex Artis. Para esto te recomendamos consultar y acoger las guías y protocolos de la institución en la que te encuentres laborando o prestando tus servicios. En caso que necesites apartarte de alguna guía o protocolo, deberás dejar constancia de esta situación y de tus razones en la **historia clínica del paciente**.



Adecuado diligenciamiento de la historia clínica de acuerdo con las normas vigentes.



Realizar adecuadamente el consentimiento informado, esto implica informar al paciente de las alternativas, del tratamiento recomendado y de los riesgos que lleva consigo cada uno de los tratamientos. Dejar constancia de todo lo anterior y de la aceptación del paciente con su firma en un documento puede prevenir una reclamación jurídica.





10

En caso de iniciar un proceso judicial: ¿Qué derechos tiene el Talento Humano en Salud?

El Talento Humano en Salud tiene derecho a:



Un debido proceso, lo cual significa que debe ser objeto de un proceso judicial previamente establecido por la ley, contando con las garantías definidas que le permiten proteger sus derechos.



Su derecho de defensa entendido como la posibilidad de ser oído en el proceso, presentar pruebas y controvertir las que se presenten en su contra, como por ejemplo: testimonios, dictámenes periciales, pruebas documentales, entre otros.



Ser defendido por un abogado.



En materia penal, ética y disciplinaria, a que se presuma inocente mientras no se haya demostrado su culpabilidad a través de un proceso en el que haya contado con las correspondientes garantías.

11

¿Qué debe hacer el Talento Humano en Salud que se entera de un proceso o reclamación jurídica en su contra?



Puede suceder que existan deficiencias en la información que debe ser suministrada al paciente respecto de su estado de salud, tratamiento o procedimiento a seguir, considerando para este último sus alternativas y las posibles contingencias que pueden ocurrir en el desarrollo del mismo.



En primer lugar, intentar mantener la calma y recordar que el hecho que sea sujeto de un proceso judicial no necesariamente implica una condena.



Buscar la asesoría de su abogado para que pueda comprender bien el contexto y las circunstancias del proceso que va a enfrentar.



Escuchar atentamente al abogado para que pueda comprender cuál es el paso a seguir.



Explicar a su abogado lo sucedido sin omitir ningún detalle, esto permitirá la elaboración de un mejor plan de defensa.



Buscar acompañamiento del abogado para las audiencias o diligencias a las que sea citado.



No asistir a audiencias o diligencias sin asesoría legal.



No firmar documentos sin asesoría legal.



Recopilar toda la información relevante para el caso.



Buscar literatura científica sobre el tema objeto de discusión que ayude a la defensa.



Recordar que hemos dispuesto las líneas de **S.C.A.R.E. - FEPASDE** que se encuentran disponibles para asesorar al Talento Humano en Salud.

¿Te gustaría afiliarte y ser parte de nuestra comunidad?

Hazlo con un clic aquí





12 Conclusiones

Podemos entonces afirmar que la mayoría de estas situaciones que derivan en procesos en contra de los profesionales de la salud son prevenibles y que el conocimiento previo de la forma en que se debe actuar dentro del acto médico constituye una herramienta muy valiosa para brindar **seguridad jurídica a la práctica médica**.

El correcto diligenciamiento de la historia clínica, la calidad de la información suministrada al paciente a través del consentimiento informado para que ejerza su autonomía en las decisiones relacionadas con su estado de salud, la comunicación clara y fluida entre el personal y la diligencia por parte de los profesionales al evaluar el diagnóstico y tratamiento a seguir, aseguran el apego a las disposiciones que rigen la práctica médica y permiten que nuestra gestión cuente con las pruebas y las razones suficientes para proteger intereses y evitar que deban afrontar un proceso en ocasiones innecesario.



www.scare.org.co

 /SCAREColombia

 @scarecolombia

 scarecolombia



www.fepasde.com

 /soyfepasde

 @fepasde

 fepasdecol

 Contact center Bogotá: (1) 744 8100

 Línea gratuita: 01 8000 180343



Bibliografía

Corte Constitucional, sentencia T-100 de 2016, Magistrada Ponente María Victoria Calle, página 9.

