



GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE MEDICINA

DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN

SECRETARÍA DE SALUD DEL DISTRITO FEDERAL
DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN

CURSO UNIVERSITARIO DE ESPECIALIZACIÓN EN
MEDICINA LEGAL

***"CALIDAD DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR LOS MÉDICOS LEGISTAS EN
LA AGENCIA DEL MINISTERIO PÚBLICO VENUSTIANO CARRANZA VC-17"***

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN CLÍNICA

PRESENTA
DRA. SONIA DELGADILLO PLASCENCIA

PARA OBTENER EL DIPLOMA DE ESPECIALISTA EN
MEDICINA LEGAL

DIRECTORA DE TESIS
M. en ISS MARIA DEL ROSARIO MENDOZA MARTINEZ



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

2008
**CALIDAD DE LA ATENCION BRINDADA POR LOS MEDICOS LEGISTAS EN LA
AGENCIA DEL MINISTERIO PUBLICO VENUSTIANO CARRANZA VC-17**

Dra. Sonia Delgadillo Plascencia

Vo. Bo.
Dr. Víctor Hugo Soto Flores

Titular del Curso de Especialización
en Medicina Legal.

Vo. Bo.
Dr. Antonio Fraga Mouret

Director de Educación e Investigación de la
Secretaría de Salud del Distrito Federal

**CALIDAD DE LA ATENCION BRINDADA POR LOS MEDICOS LEGISTAS EN LA
AGENCIA DEL MINISTERIO PUBLICO VENUSTIANO CARRANZA VC-17**

Dra. Sonia Delgadillo Plascencia

Vo. Bo.
M. en ISS María del Rosario Mendoza Martínez

Directora de tesis
Jefa de Oficina de Desarrollo Metodológico

AGRADECIMIENTOS

A la Dra. María del Rosario Mendoza, por su apoyo y asesoría.

A mi familia, por su cariño y comprensión.

INDICE

RESUMEN

1. INTRODUCCION	1
2. MATERIAL Y MÉTODOS	7
3. RESULTADOS	10
4. DISCUSIÓN	22
5. CONCLUSIONES	25
6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	26

CALIDAD DE LA ATENCION BRINDADA POR LOS MEDICOS LEGISTAS EN LA AGENCIA DEL MINISTERIO PUBLICO VENUSTIANO CARRANZA VC-17

RESUMEN

Objetivo: Se evaluó la calidad de la atención médica y legista que brindan los médicos legistas adscritos a la agencia de Ministerio Público Venustiano Carranza VC-17 del Distrito Federal.

Material y métodos: Se realizó un estudio observacional, transversal, descriptivo, prospectivo, finito, en el que a través de observación no participante se evaluó la atención otorgada por los médicos de diferentes turnos adscritos a la agencia citada, y se aplicó una encuesta de satisfacción a los usuarios de cualquier edad y sexo atendidos durante los diferentes turnos durante la semana del 6 al 12 de agosto del 2007.

Resultados: En el cuestionario de satisfacción del usuario, la respuesta más frecuente fue “De acuerdo” con 28.22%, seguida por la respuesta “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” con 26.01%, y “En desacuerdo” con 23.46%. La atención médica fue calificada principalmente como “Regular” (65.3%).

Conclusión: Estos resultados sugieren la necesidad de establecer un manual de procedimientos para las actuaciones de los Médicos Legistas adscritos a los Servicios de Medicina Legal de las Agencias del Ministerio Público, capacitación continua a los médicos sobre sus derechos y obligaciones. También se manifiesta la necesidad de recursos económicos para la provisión de equipo médico.

Palabras clave: calidad de la atención, médico legista, satisfacción del usuario, proceso.

I. INTRODUCCION

La actividad profesional del médico legista se encuentra respaldada en una serie de habilidades y destrezas desarrolladas durante su aprendizaje y capacitación y determinado por los programas de estudio de las diferentes facultades y escuelas de medicina. Particularmente el desarrollo profesional del médico legista se encuentra acotado en leyes y reglamentos como la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Ley Orgánica del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal, Nuevo Código Penal para el Distrito Federal, Ley de Profesiones, y requiere la certificación por el Colegio de Medicina Legal; sus actividades son diversas desde su actuación en agencias investigadoras del Ministerio Público hasta su peritación para la Suprema Corte de Justicia.¹⁻⁴

A diferencia de la práctica médica usual, el médico legista extiende un documento que debe ser enviado a la Autoridad Judicial que requirió la valoración. Este documento, conocido como Dictamen Médico Legal, constituye el producto del proceso de trabajo de la Clínica Médico Forense y es de vital importancia dentro del proceso legal, pues debe contener no sólo la información médica usual, sino los requerimientos de la Autoridad Judicial competente, para que ella pueda pronunciarse.¹

Aunque en realidad en la práctica Médico Legal se evalúan pacientes, las valoraciones que aquí se realizan no se hacen de forma directa a solicitud de

los mismos, sino de las Autoridades que son quienes reciben el informe de la valoración realizada, convirtiendo a éstas últimas en sus verdaderos clientes.

Debido a la creciente demanda de la población en cuanto a los Órganos de Procuración de Justicia, y por el alto número de casos de denuncias interpuestas en las que hay lesionados, es importante evaluar como es el proceso de la atención y la satisfacción de los pacientes en esta agencia ya que en ocasiones son los médicos de primer contacto, todo con el fin de disminuir la mortalidad, mejorar el servicio y las causas de demanda por mala atención. Ya sea dirigiendo solicitudes de abastecimiento de equipo médico de primeros auxilios a las autoridades para los servicios de Medicina Legal de las agencias del Ministerio Público y mediante capacitación continua a los médicos legistas de sus deberes y obligaciones según lo marca la ley. Por lo tanto, es importante evaluar la calidad con que se otorga la atención medica como primer paso para mejorar su prestación, que es una necesidad inherente al acto médico mismo.⁵

El Sistema de Evaluación de la Calidad de la Atención de las Unidades Médicas está diseñado y es aplicable tanto en unidades pequeñas de contacto primario, como en hospitales generales, zonales o regionales y hospitales de alta especialidad. Previa a la aplicación del sistema en cada uno de estos niveles de atención, deberá contarse con cédulas de evaluación que contengan los conceptos en los que interese establecer un juicio de valor, para cada uno de los servicios que serán evaluados: atención en un servicio clínico, estudios en un gabinete, inmunizaciones en medicina preventiva, servicios de

enfermería, dietología, recepción, trabajo social, etcétera, amén de que otros como la oportunidad, cortesía y organización.⁶

Si se considera que el Dictamen Médico Legal es una herramienta de calidad de la atención al paciente en los servicios médicos de las Agencias del Ministerio Público surge la interrogante de si éstos están cumpliendo con estándares de calidad y si se están elaborando de acuerdo con los protocolos establecidos para tal fin.⁷

Se ha señalado que un gran número de sujetos que sufren traumatismos múltiples por participar en hechos violentos fallecen durante las primeras 24 horas tanto en el lugar de los hechos, durante su traslado a una unidad asistencial así como en los servicios de urgencia.

Se afirma que hasta en el 20% de los casos donde se han realizado autopsias, se ha comprobado que eran muertes evitables si se hubiera actuado a tiempo. A nivel internacional se reconoce que las actividades de primeros auxilios, la atención médica de emergencia especializada y la rehabilitación no bastan como forma de participación activa del sector salud en la prevención de los accidentes así como la necesidad de estudiar los elementos de la conducta extra e intrahospitalaria que después de haber ocurrido el accidente disminuyen la letalidad.⁸

Es obligación del médico legista conocer los documentos de carácter médico-legal para expedirlos siempre que lo solicite alguna autoridad, saber en

que casos le son solicitados, cuál es la finalidad de los mismos, y como deben ser contestados.

Entre los documentos medicolegales más importantes están: el dictamen, documento emitido por orden de autoridad judicial para que el perito lo ilustre acerca de aspectos médicos en hechos judiciales o administrativos, es un documento medicolegal en donde se emite opinión, mediante una introducción, análisis o discusión y conclusiones.; el certificado, un documento oficial que se da a conocer un hecho determinado, expedido en los términos que establecen las autoridades competentes; la constancia, un documento privado en el cual se da saber un hecho, sin faltar al secreto profesional y que puede sancionarse penalmente por falsedad; el aviso, notificación mediante la cual se comunica a la autoridad sanitaria o judicial de un hecho que se encuentra regulado y sancionado tanto en la Legislatura Sanitaria como en la Penal; entre otros.¹¹

En una investigación realizada en 1996 en unidades de Medicina Familiar del IMSS, el objetivo fue determinar la proporción de usuarios satisfechos con los servicios otorgados. La población seleccionada estuvo constituida por derechohabientes con diferentes niveles socioeconómicos, ramos de producción, cultura y estilos de vida, que el día seleccionado para la aplicación de la encuesta demandaron consulta en su unidad de medicina familiar, siendo un total de 1692 sujetos. El usuario calificaba aspectos como capacidad técnica del médico, relación interpersonal con el médico y otros prestadores, tiempos de espera, organización de los servicios, abasto de medicamentos etcétera. Los individuos se dividieron en satisfechos e

insatisfechos, utilizando para ello la media obtenida en el proceso de validación. La conclusión fue la siguiente: La proporción global de sujetos satisfechos fue de 64.8 % y la de insatisfechos de 35.2%. Esta proporción de sujetos insatisfechos debe considerarse para incrementar la calidad de los servicios médicos prestados.

No es factible esperar que se otorgue una atención de calidad cuando no se dispone de los recursos suficientes que permitan satisfacer las necesidades de la población demandante, tanto como cuando dicha atención se otorga por personal que no está satisfecho en el desempeño de sus labores.¹²

Según la Norma Oficial Mexicana NOM-178-SSA1-1998, establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de establecimientos para la atención médica de pacientes ambulatorios con que deben cumplir las Unidades de Atención Médica que proporcionen servicios de promoción, prevención, diagnóstico, terapéuticos y de rehabilitación, incluyendo la atención de urgencias, curaciones y en su caso, partos a pacientes ambulatorios, y es aplicable a todos los establecimientos de atención médica, ligados a otro servicio o independientes, que presten servicios a pacientes ambulatorios de los sectores público, social y privado en la República Mexicana.¹⁴

De acuerdo a las estadísticas de CONAMED los motivos de las quejas que fueron recibidas en esta instancia, se reflejan principalmente en. problemas técnicos, problemas interpersonales y la oportunidad de la atención, que se relacionan con el tratamiento, problemas de oportunidad, como negar, diferir y/o

retrasar la atención médica, las actitudes, expectativas y percepciones del paciente, maltrato y problemas de comunicación.¹⁵

En ocasiones la falta de material mínimo de curación y medicamentos para la atención de primeros auxilios o de primera instancia, hacen que la atención que se da en los servicios médicos de las agencias del Ministerio Público sea deficiente, por lo tanto se plantea lo siguiente: cuál es el nivel de calidad que tiene la atención médica y legista que brinda el médico Legista de la Agencia del Ministerio Público Venustiano Carranza VC-17 del D. F.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

En el este estudio se presenta un modelo metodológico que permite la evaluación de los aspectos relativos a la calidad, la organización de los servicios, el proceso y resultados de la atención y las relaciones humanas en su otorgamiento, a través del logro de las expectativas del sujeto de la atención (el paciente)

Se realizó un estudio Observacional, Transversal, Descriptivo, Prospectivo, Finito, con los criterios de inclusión: Médicos adscritos a la Agencia del Ministerio Público del Distrito Federal VC-3, de los diferentes turnos, de cualquier edad y sexo, así como usuarios de cualquier edad y sexo atendidos durante los diferentes turnos de la Agencia del Ministerio Público VC-3 atendidos durante la semana del 6 al 12 de agosto del 2007. Los criterios de exclusión fueron usuarios que no desearon contestar la encuesta, y se eliminaron las encuestas incompletas.

Se realizó censo de médicos y pacientes, el método de recolección de datos fue mediante la permanencia de la investigadora responsable del estudio, dentro del Consultorio Médico (observación no participante) para registrar en la lista de cotejo las actividades que realizó el médico ante cada paciente (anexo A -Evaluación de la calidad laboral de los Médicos Legistas en la Agencia del Ministerio Público Venustiano Carranza VC-17) de acuerdo al problema o motivo de la consulta, dicho cuestionario consta de diez reactivos, con respuestas dicotómicas SI o NO cada una. Al término de la consulta se le

aplicó en forma directa el cuestionario de satisfacción al usuario. (anexo B), la cual constó de doce preguntas con una escala de medición de Likert, con cinco posibilidades de respuesta cada una: 5. Muy de acuerdo, 4. De acuerdo, 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 1. Muy en desacuerdo.

Así mismo se registró en el formato ex profeso los insumos con los que cuenta el Consultorio Médico.

Las fuentes e instrumentos para recolección de datos fueron la lista de Cotejo para insumos, lista de Cotejo para Proceso de la Atención, y el cuestionario del usuario.

Las variables de contexto fueron edad y sexo, y las complejas fueron: Satisfacción del usuario (valorada como comprensión del motivo de su exploración física así como su permanencia dentro del consultorio, si el tiempo de espera le pareció adecuado, si recibió un trato cortés, entre otros.); Proceso de atención médica (evaluar si el médico realizó exploración física completa, interrogatorio, si explicó de manera clara y amable al usuario el motivo de su intervención), así como ver con qué Equipo médico cuenta el servicio de Medicina Legal, tanto en cantidad como en calidad

Los cuestionarios se tomaron de un estudio realizado por el Dr. Héctor Aguirre Gas, cuyo título es: Evaluación de la calidad de la atención médica expectativas de los pacientes y de los trabajadores de la unidades médicas, el cual fue publicado en la revista de Salud Pública en 1990. ⁵

Se pretende seguir un modelo de observación no participante. Las respuestas se tomarán de acuerdo a la escala de Likert método desarrollado

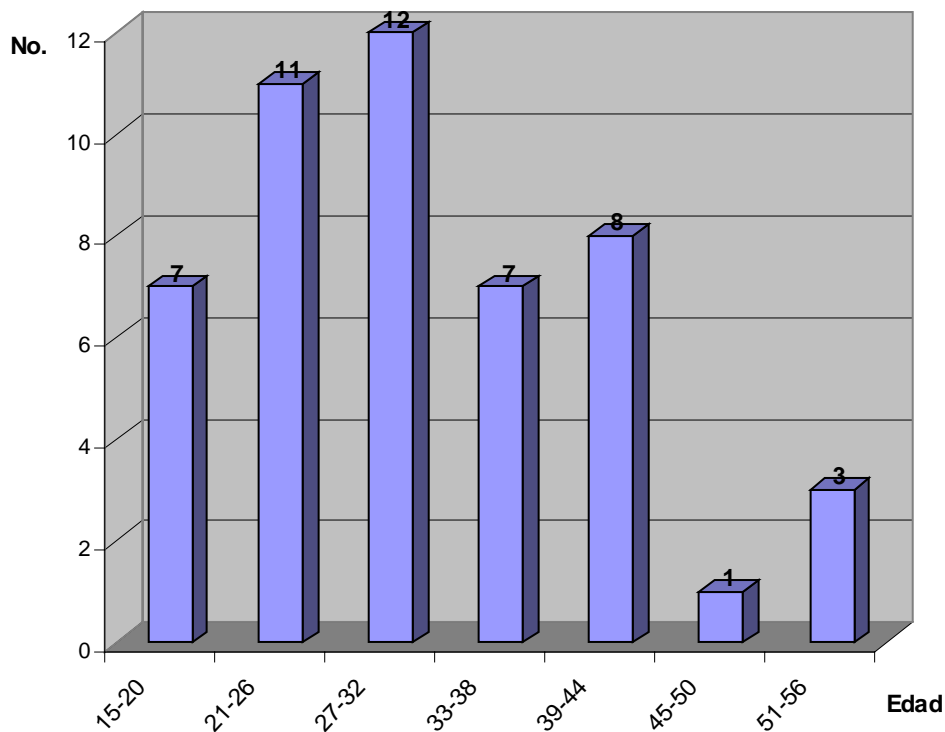
por Rensis Likert a principios de los treinta; Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos. Es decir, se presenta cada afirmación y se pide al sujeto que externe su reacción eligiendo uno de los cinco puntos de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así, el sujeto obtiene una puntuación respecto a la afirmación y al final se obtiene su puntuación total sumando las puntuaciones obtenidas en relación a todas las afirmaciones. En este caso la afirmación incluye o palabras y expresa una sola relación lógica (X – Y). Las alternativas de respuesta o puntos de la escala son cinco e indican cuánto se está de acuerdo con la afirmación correspondiente. Debe recordarse que a cada una de ellas se le asigna un valor numérico y sólo puede marcarse una opción. Se considera un dato inválido a quien marque dos o más opciones.¹

III. RESULTADOS

Durante el período de estudio se aplicaron 49 cuestionarios de satisfacción al usuario, el motivo de la atención fue en el 67.34% por certificado de lesiones y en el 28.57% por certificado de conductor. Y en un solo caso se negó a contestar.

. Con respecto a la edad y sexo de los usuarios encuestados, el 73.46% de del sexo masculino, el 23.53% del sexo femenino; el grupo de edad con mayor número de integrantes fue el de 27 a 32 años, seguido por el grupo de 21 a 26, la edad promedio de 31.20 años con una desviación estándar de 9.68, fig. 1

Fig. 1 Edad de los pacientes atendidos en el Servicio Médico de la Agencia del Ministerio Público Venustiano Carranza



Fuente.- Cuestionario al usuario- 2007.

En cuanto a las respuestas del cuestionario de satisfacción del usuario la respuesta muy de acuerdo obtuvo un 14.11%, siendo la respuesta más frecuente de acuerdo con 28.22%, seguida por la respuesta ni de acuerdo ni en desacuerdo con 26.01%, luego la respuesta en desacuerdo con 23.46%, y por último muy en desacuerdo obtuvo el 6.12%, cuadro I.

En relación a la pregunta número 1, si el médico saludó y se presentó con el usuario, tuvo un porcentaje de más contestaciones “en desacuerdo” con un 34.69%, y menor en de acuerdo ni en desacuerdo con un 2.04%.

En la pregunta número 2, en la que se interroga si el médico legista brindó una atención amable y oportuna, el mayor porcentaje lo obtuvo la respuesta “muy de acuerdo”, con 38.77%, siendo la contestación con menos porcentaje muy en desacuerdo, con 2.04%.

En la pregunta número 3, donde se cuestiona al usuario si el médico legista le orientó el motivo de la revisión física, la respuesta “de acuerdo” obtuvo un mayor número de contestaciones, con un 38.77%, y la respuesta “muy en desacuerdo” obtuvo el menor porcentaje, un 2%.

Respecto a la pregunta número 4, en la que se interroga al usuario si recibió información por parte del médico legista de su estado de salud, el mayor número de contestaciones fue “en desacuerdo”, con 36.73%, siendo la respuesta con menor porcentaje de menciones “muy de acuerdo” con 2.04%.

Cuadro I. Resultados de la Satisfacción del usuario atendido en el Servicio Médico del Ministerio Público de la Delegación Venustiano Carranza. 2007.

Variable	Muy de acuerdo		Acuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		Desacuerdo		Muy en desacuerdo	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Saludo y se presento	11	22.44	15	30.61	1	2.04	17	34.69	4	8.16
Atención amable y oportuna	19	38.77	19	38.77	7	14.28	2	4.08	1	2.04
Orientación sobre la exploración física	13	26.53	19	38.77	6	12.24	8	16.32	2	4.08
Información sobre su estado de salud	1	2.04	10	20.4	17	34.69	18	36.73	2	4.08
Información acerca de la condición clínica	3	6.12	14	28.57	16	32.65	14	28.57	1	2.04
Entiende motivo de la exploración física	13	26.53	20	40.81	10	20.4	4	8.16	1	2.04
Fue cortés la atención	12	24.48	29	59.18	6	12.24	1	2.04	0	0
Satisfacción sobre la atención	4	8.16	15	30.61	20	40.81	8	16.32	1	2.04
Presentación y orden	2	4.08	5	10.2	24	48.97	14	28.57	3	6.12
Sala de espera confortable	1	2.04	2	4.08	17	34.69	20	40.81	8	16.32
Tiempo de atención	0	0	8	16.32	16	32.65	18	36.73	6	12.24
Tiempo de espera	4	8.16	10	20.4	13	26.53	14	28.57	7	14.28

Fuente.- Cuestionario 2007.

En relación a la pregunta número 5, donde se preguntó al usuario si piensa que obtuvo información honesta por parte del médico legista de su condición clínica, se observó un mayor porcentaje en la respuesta “ni de acuerdo ni en desacuerdo” con un 32.65%, así como la respuesta “muy en desacuerdo” obtuvo la menor con el 2.04%.

En cuanto a la pregunta número 6, donde se interroga al usuario si comprendió el motivo de la exploración física, se vio que el mayor fue “de acuerdo” con 40.81%, y el menor lo obtuvo “muy en desacuerdo” con 2.04%.

En la pregunta número 7, donde se preguntó al usuario si el médico legista le proporcionó un trato cortés, el mayor porcentaje de respuestas seleccionadas fue “de acuerdo” con 59.18%, obteniendo cero menciones la respuesta “muy en desacuerdo”.

En la pregunta número 8, donde se interrogó si se sintió satisfecho con la atención médica recibida, los usuarios mencionaron en mayor frecuencia la respuesta “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, con 40.81%, siendo la menos frecuente “muy en desacuerdo” con el 1%.

Respecto a la pregunta número 9, donde se le preguntó al usuario su opinión respecto a la presentación y orden del consultorio del servicio de Medicina Legal, los usuarios mencionaron en mayor frecuencia la respuesta “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, con un 48.97%, y el menor resultó la respuesta “muy de acuerdo”, con el 4.08%.

En la pregunta número 10, donde se cuestiona que consideraron la sala de espera confortable, los usuarios respondieron con mayor frecuencia “en

desacuerdo”, con 40.81%, y el menor fue la respuesta “muy de acuerdo” con 2.04%.

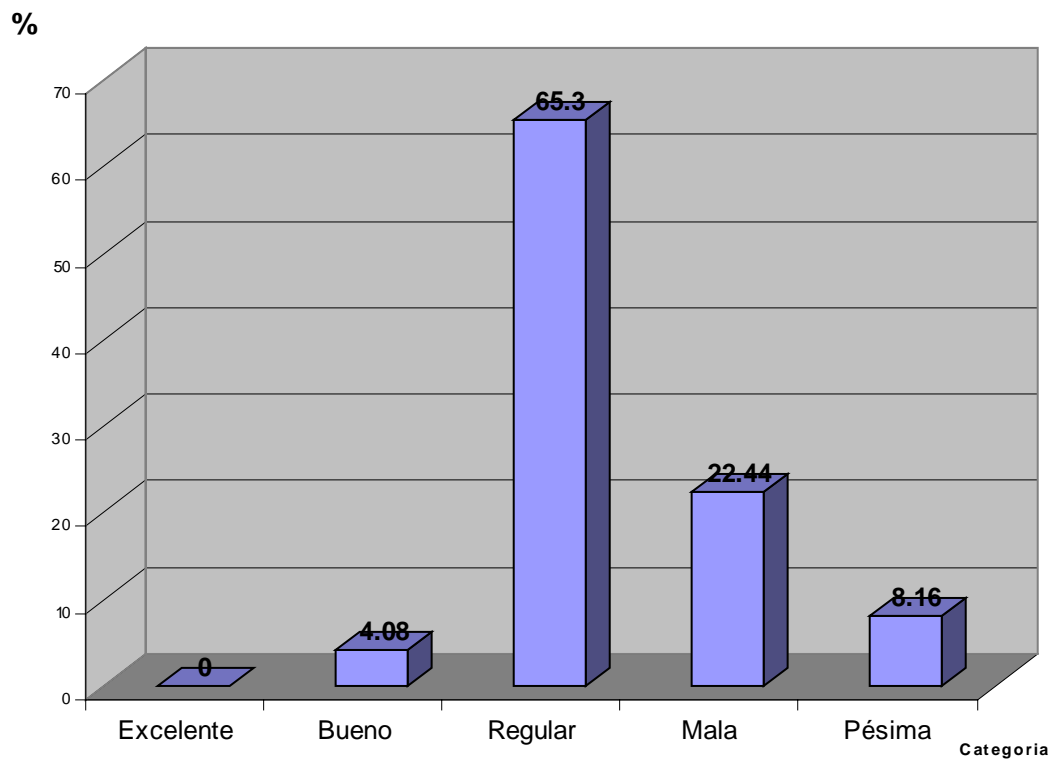
En la pregunta número 11, donde se preguntó si el usuario consideró que el tiempo de atención fue muy prolongado, el mayor lo obtuvo la respuesta “en desacuerdo”, con 36.73%, mientras que la respuesta “muy de acuerdo” obtuvo cero menciones.

Y por último, en la pregunta número 12, se interrogó al usuario si le pareció muy prolongado el tiempo que esperó para recibir atención médica por parte del Médico Legista, se vio que el mayor porcentaje lo obtuvo la respuesta “en desacuerdo”, que obtuvo un 28.57%, mientras que la respuesta “muy de acuerdo” obtuvo el con 8.16%.Ver figura 2.

Resultados obtenidos respecto a la observación no participante hacia los médicos Legistas

En relación a las actividades realizadas durante la atención a los usuarios, el 75.51% de los médicos Legistas sí preguntó al usuario el motivo de su presencia en la Agencia del Ministerio Público, mientras que el 24.48% no lo hizo. En el 77.55% de los casos, los Médicos Legistas realizaron un interrogatorio enfocado al tipo de certificado que la autoridad le solicitó expedir, mientras que en el 22.49% el interrogatorio no estuvo enfocado a lo solicitado.

Fig. 2 Evaluación de la Satisfacción del Usuario del Servicio Médico de la Agencia del Ministerio Público de la Delegación Venustiano Carranza



Fuente.- Cuestionario al usuario- 2007.

Los Médicos Legistas interrogaron a los usuarios si presentaban antecedentes patológicos en un porcentaje de 65.30%, mientras que en un 34.69% de los casos omitieron esta pregunta.

En cuanto a la pregunta a los usuarios si necesitaban la administración de algún medicamento de forma crónica, ésta se realizó en un 59.18%, y se omitió en el 40.81% de los casos. Los Médicos Legistas realizaron una exploración física completa a los usuarios en el 75.18% de los casos, y el 24.48% de los casos fue una revisión incompleta.

En ninguno de los casos se evaluaron los reflejos pupilares a los usuarios. En el 38.77% de los casos, los Médicos Legistas exploraron el aliento de los usuarios, mientras que en el 61.22% de los casos no se realizó esta valoración. La prueba de Romberg se realizó en el 30.61% de los casos, y se omitió en el 69.38%.

Las pruebas de coordinación psicomotriz se llevó a cabo a los usuarios en un 32.65% de los casos, y en un porcentaje de 67.34%, se omitió.

Los Médicos Legistas sí le explicaron claramente a los usuarios el motivo de la valoración clínica en el 71.42% de los casos, mientras que en el 28.57% de los casos, no se les explicó, cuadro II

Cuadro II. Evaluación de la atención médica en la Agencia del Ministerio Público VC -17

Variable	Si		No.	
	No.	%	No.	%
Motivo de la atención	37	75.51	12	24.48
Realización de interrogatorio	38	7.55	11	22.44
Antecedentes de enfermedad crónica	32	65.3	17	34.69
Ingesta de medicamentos	29	59.18	20	40.81
Exploración física completa	37	75.51	12	24.48
Exploración de reflejos pupilares	0	0	49	100
Exploración del aliento del usuario	19	38.77	30	61.22
Prueba de Romberg	15	30.61	34	69.38
Pruebas de coordinación psicomotriz	16	32.65	33	67.34
Explicación al usuario motivo de la E.F.	35	71.42	14	28.57

Fuente.- Lista de cotejo - 2007.

Tomando en cuenta estos resultados se realizó una escala de medición en cuanto a la atención médica, la cual se estatificó de la siguiente manera:

Excelente: 90 a 100, Bueno de 76 a 99, Regular de 61 a 75, Malo de 50 a 60, y Pésimo, de 1 a 49.; de la cual los resultados fueron:

Atención Excelente: 0%

Atención Buena: 4.08%

Atención Regular: 65.3%

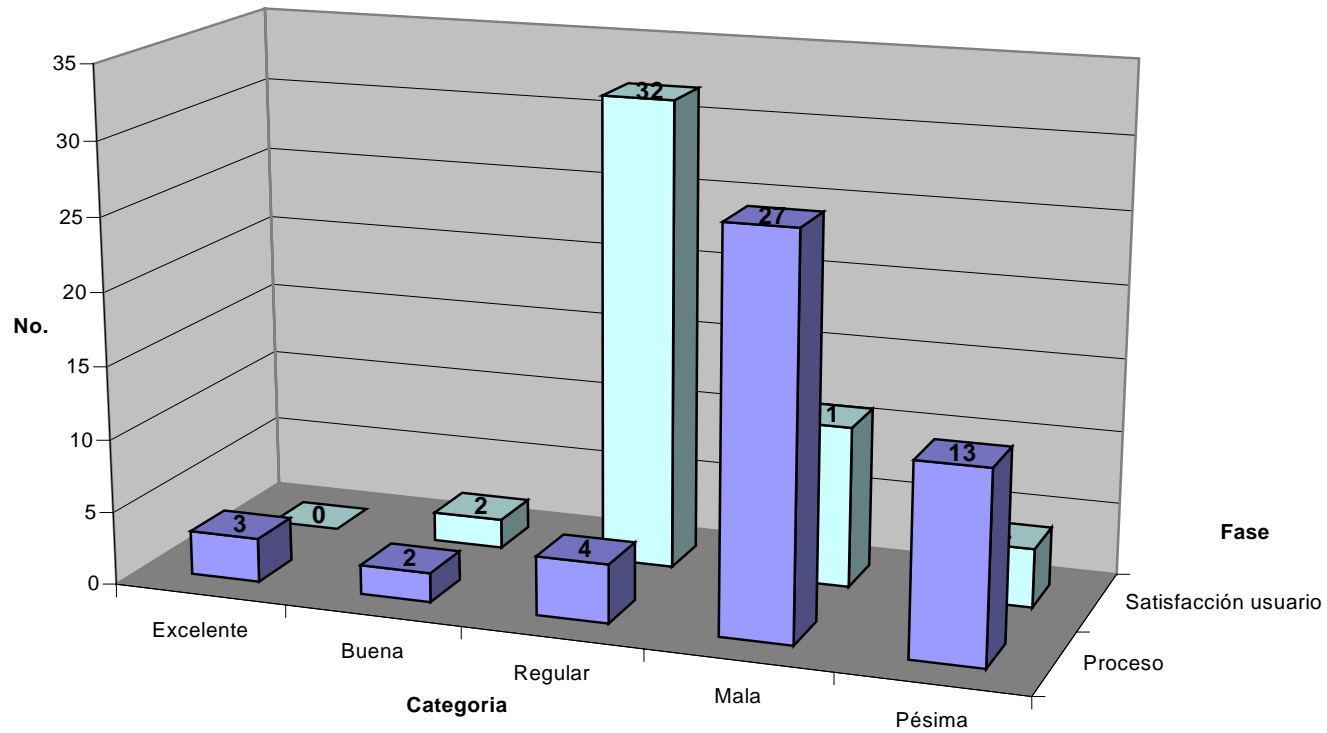
Atención Mala: 22.44%

Atención Pésima: 8.16%

Por lo tanto observamos que la opinión de los usuarios con respecto a la atención recibida con un mayor número de puntuación fue atención regular, con 65.3%, y la de menor porcentaje fue la atención excelente, con 0%.

Se realizó un comparativo para detallar si lo observado en cuanto a la investigación participante se correlacionó con las encuestas de satisfacción de los usuarios, fig. 3

Fig. 3 Comparativo de la Evaluación de la Atención Médica de la Agencia del Ministerio Público de la Delegación Venustiano Carranza



Fuente.- Cuestionario y lista de cotejo -

Respecto a la variable evaluada en el presente estudio correspondiente al equipo médico, se tomó en cuenta la lista de cotejo siguiente:

NORMA Oficial Mexicana NOM-178-SSA1-1998, Que establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de establecimientos para la atención médica de pacientes ambulatorios.

Apéndice H Normativo

Materiales, Medicamentos, e Instrumental para el Botiquín de Urgencias

Material de Curación	Sí	No	Observaciones
Apósitos	XX		
Gasas	XX		
Algodón 500 g	XX		
Sutura nylon 000		XX	
Tela adhesiva	XX		
Vendas elásticas diversas medidas	XX		
Jeringas diversas medidas	XX		
Vendas de yeso		XX	
Guantes de hule estériles	XX		
Campos estériles	XX		

Medicamentos (de 1 a 3 de los genéricos correspondientes)	Sí	No	Observaciones
Para desinfección	XX		
Para anestesia local	XX		
Para cardiología		XX	
Para analgesia		XX	
Para inmunoalergias		XX	
Para intoxicaciones		XX	
Para psiquiatría		XX	

Instrumental	Sí	No	Observaciones
Mango de bisturí		XX	
Hojas de bisturí		XX	
Pinzas de campo		XX	
Pinza de disección sin dientes		XX	
Pinza de disección con dientes		XX	
Pinzas de Nelly rectas		XX	
Pinza de Kelly curvas		XX	
Porta agujas		XX	
Tijeras quirúrgicas rectas	XX		

Por lo tanto se observó que el botiquín de urgencias con que debe contar todo consultorio médico como mínimo básico, se encuentra incompleto.

Otros insumos que sí se encontraron en el servicio de Medicina Legal fueron: Mesa de exploración, Báscula y estadímetro, baumanómetro y estetoscopio, alcohol de uso médico, estuche de diagnóstico y negatoscopio.

IV. DISCUSIÓN

El presente estudio llevado a cabo en el Servicio de Medicina Legal de la Agencia del Ministerio Público Venustiano Carranza VC-17, donde el objetivo general fue evaluar la calidad de la atención médica y legista de los médicos de los tres turnos, así como de fin de semana adscritos a la Agencia del Ministerio Público Venustiano Carranza VC-17, lo anterior se llevó a cabo mediante la aplicación de cuestionarios de satisfacción al usuario, dichos cuestionarios que ya han sido validados se tomaron del artículo: Sistema de Evaluación de la Calidad de la Atención de las Unidades Médicas, 1990, por el Dr. Aguirre Gas Héctor, de la revista Salud Pública Mexicana. Dicho cuestionario fue modificado para una correcta evaluación de resultados en esta investigación, y consiste en doce preguntas al usuario que evalúan entre otras cuestiones la relación interpersonal con el médico, tiempos de espera, organización de los servicios, percepción de las instalaciones del servicio de Medicina Legal, etcétera; con cinco posibles respuestas para cada pregunta que son: muy de acuerdo, de acuerdo, ni en acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y muy en desacuerdo. En base a estas respuestas y al puntaje obtenido, se calificó la atención médica en Atención Excelente: 0%, Atención Buena:4.08%, Atención Regular: 65.3%, Atención Mala: 22.44%, y Atención Pésima: 8.16%. De las respuestas, la mencionada con mayor porcentaje de frecuencia fue de acuerdo con 28.22%, y la menos mencionada fue en desacuerdo, que obtuvo el 6.12%.

Con esto se determina que en comparación con otros estudios de este tipo, en los cuales también se determinó la satisfacción de los usuarios,

como en el estudio realizado en unidades médicas del IMSS de Medicina Familiar en el año de 1996, se vio que los individuos resultaron con un porcentaje de 64.8 % y la de insatisfechos de 35.2%.¹², en cambio, en el estudio en cuestión se observó que en la pregunta número 8 del cuestionario aplicado: ¿Esta usted satisfecho con la atención médica que recibió?, el mayor porcentaje lo obtuvo la respuesta “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, con 40.81%, siendo la respuesta menos frecuente “muy en desacuerdo” con el 1%, lo cual indica una tendencia mayor de usuarios insatisfechos con la atención médica recibida.

En relación a las actividades realizadas por los Médicos Legistas adscritos a la Agencia del Ministerio Público durante la atención a los usuarios, las cuales se compararon con una lista de cotejo que incluye procedimientos básicos de interrogatorio y exploración física, ya que no existe actualmente un manual de procedimientos normado para la actuación de los Médicos Legistas adscritos a los Servicios de Medicina Legal de las Agencias del Ministerio Público. Dichas actividades incluyen lo siguiente: si el médico preguntó el motivo de la presencia del usuario en la Agencia del Ministerio Público, si realizó interrogatorio, enfocado al tipo de certificado que se le solicitó expedir, si interrogó antecedentes patológicos, ingesta de medicamentos, realizó exploración física completa, de los reflejos pupilares, del aliento del usuario, de la prueba de Romberg, así como pruebas de coordinación psicomotriz, y por último si le explicó al usuario en forma clara el motivo de su presencia en el servicio de Medicina Legal. Los resultados fueron los siguientes: el 75.55% de los médicos si preguntó el motivo de la

presencia del usuario en la Agencia del Ministerio Público, el 75% de los médicos realizó exploración física completa, el 71.42% de los médicos sí explicó al usuario el motivo de la exploración física.

Por otro lado se observó que el 40.81% de los médicos no interrogó al usuario el antecedente la ingesta crónica de medicamentos, el 69.38% de los médicos no realizó la Prueba de Romberg, y en ningún caso se realizó la exploración de los reflejos pupilares.

En cuanto a la lista de cotejo incluida en la Norma Oficial Mexicana NOM-178-SSA1-1998, Que establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de establecimientos para la atención médica de pacientes ambulatorios, se vió que en la Agencia del Ministerio Público hay carencias importantes de dicho material de curación, lo que dificulta la atención médica primaria de los usuarios que así lo requieren por parte de los Médicos Legistas, y esta problemática se ha detectado también en otros Servicios de Medicina Legal adscritos a las Agencias del Ministerio Público del Distrito Federal. Ante esto, los Médicos Legistas atribuyen a una baja provisión de insumos por falta de recursos por parte de las autoridades, ya que manifiestan que en muchas ocasiones se hacen peticiones por escrito solicitando material, siendo éste negado continuamente.

V. CONCLUSIONES

Este es un estudio sobre la calidad en la atención brindada por los Médicos Legistas adscritos al Servicio de Medicina Legal de la Agencia del Ministerio Público Venustiano Carranza VC-17, así como la satisfacción por la atención médica y legista recibida por los usuarios que acudieron por diversos motivos a dicha agencia.

Los resultados indican que la atención médica por parte de los Médicos Legistas adscritos al Servicio de Medicina Legal de la Agencia del Ministerio Público Venustiano Carranza VC-17 tuvieron un desempeño regular.

En cuanto a la satisfacción de los usuarios por la atención médica recibida, resultó una tendencia hacia la insatisfacción, con un mayor número de respuestas hacia esta pregunta.

Así mismo, se concluye que el servicio de Medicina Legal carece de los insumos mínimos necesarios para brindar atención médica de urgencia, lo cual demerita la atención médica proporcionada.

Estos resultados sugieren la necesidad de establecer un manual de procedimientos específico para las actuaciones de los Médicos Legistas adscritos a los Servicios de Medicina Legal de las Agencias del Ministerio Público, así como capacitación continua hacia los médicos sobre sus derechos y obligaciones. También se muestra la necesidad de requerimientos constantes a las autoridades para que brinden recursos económicos para la provisión de equipo médico.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1.- Dr. Jorge Castellanos Ruiz, *JUS medica, medicina Legal y Forense*, Capítulo 2 p: 1
- 2.-Ley Orgánica del Tribunal Superior de Justicia del D. F. Título sexto de los auxiliares de la Administración de Justicia. Capítulo III, IV.
- 3.- LEY REGLAMENTARIA DEL ARTÍCULO 5º CONSTITUCIONAL (profesiones)
- 4.- Artículos 3º, 4º, 5º, 16º y 17º . NUEVO CÓDIGO PENAL PARA EL DISTRITO FEDERAL
- 5.- Aguirre Gas, Héctor. *Evaluación de la calidad de la atención médica expectativas de los pacientes y de los trabajadores de la unidades médicas*, *Salud Pública Méx.*;32(3):170-80, mar.-abr. 1990.
- 6.- Dra. Leonor Jiménez Cangas, Dra. Rosa María Báez Dueñas, Dr. Benito Pérez Maza y Dra. Iliana Reyes Álvarez, *Metodología para la evaluación de la calidad en instituciones de atención primaria de salud* Rev. Cubana Salud Pública v.22 n.1 Ciudad de La Habana ene.-jun. 1996 Facultad de Salud Pública Instituto Superior de Ciencias Médicas de La Habana.
- 7.- Dra. Grettchen Flores Sandí, *Indicadores de calidad en la pericia forense*, *Med. Leg. Costa Rica* v.21 n.1 Heredia mar. 2004.
- 8.- Prof. Daisy Ferrer Marrero, Prof. Jorge González Pérez, Dra. María C Guardado Álvarez, Dra. Margarita Colina Méndez y Dra. Carmen Mas García, *Calidad de la atención médica brindada a pacientes lesionados en accidentes de tránsito que resultaron fallecidos*. Resultado de una investigación Instituto de Medicina Legal, Ciudad Habana, Cuba.

- 9.- Aguirre Baztán, A.: Etnografía. *Metodología cualitativa en la investigación sociocultural*. Ed. Boixareu Universitaria. Barcelona, 1995. p. 73.
- 10.- Rincón, D. y cols.: *Técnicas de investigación social*. Ed. Dykinson. Madrid, 1995.
- 11.- Eduardo Vargas Alvarado. *Medicina Legal y Deontología Médica*. Ed. Trillas. México.
- 12.- Blanca Hernández Leyva et al., *Satisfacción de usuarios en UMF*, *Rev Med IMSS* 2002; 40 (5): 373-378.
- 13.- Vinacur, Jorge C; Cuman, Delia G., *Evaluación de la calidad médica en Obstetricia*, *Med. & soc*;15(1):17-26, ene.-mar. 1992. tab.
- 14.- Norma Oficial Mexicana NOM-178-SSA1-1998, Que establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de establecimientos para la atención médica de pacientes ambulatorios.
- 15.- INEGI, Estadísticas de carácter Judicial en el Distrito Federal en el 2005.
- 16.- Comisión Nacional de Arbitraje Médico, *CONAMED*, Página Oficial www.conamed.com.mx

ANEXO A

Número _____

Fecha _____

Hora _____

SECRETARIA DE SALUD DEL GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL ESPECIALIDAD EN MEDICINA LEGAL

Evaluación de la calidad laboral de los médicos legistas en la agencia del Ministerio Público Venustiano Carranza VC-17

OBJETIVO: Evaluación de la satisfacción del usuario por la atención médica recibida.

INDICACIONES: Marque con una cruz la respuesta que considere correcta:

(5) Muy de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (Afirmación) (2)
En desacuerdo (1) Muy en desacuerdo.

- 1.- ¿El Médico Legista le saludó y se presentó con usted? ()
- 2.- ¿El Médico Legista le atendió en forma amable y oportuna? ()
- 3.- ¿Recibió orientación en cuanto al objetivo de su revisión física por parte del Médico Legista? ()
- 4.- ¿El Médico Legista le informó sobre su estado de salud? ()
- 5.- ¿Usted siente que se le ha proporcionado información honesta acerca de la condición clínica? ()
- 6.- ¿Usted entiende por qué le han realizado la exploración física en este servicio? ()
- 7.- ¿El Médico Legista adscrito al servicio de Medicina Legal ha sido cortés con usted? ()
- 8.- ¿Esta usted satisfecho con la atención médica que recibió? ()
- 9.- ¿Cómo considera que es la presentación y el orden en el consultorio de Medicina Legal? ()
- 10.- ¿La sala de espera es confortable? ()
- 11.- ¿Considera que se prolongó el tiempo de su evaluación física en este servicio? ()
- 12.- ¿Considera que se prolongó el tiempo de espera para pasar a este servicio? ()

ANEXO B

Número _____
Fecha _____
Hora _____

SECRETARIA DE SALUD DEL GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL Lista de Cotejo

TITULO DE LA INVESTIGACION: Evaluación de la calidad laboral de los médicos legistas en la agencia del ministerio público Venustiano Carranza VC-17

OBJETIVO: Evaluar el proceso de la atención médica por parte de los Médicos Legistas adscritos al servicio de Medicina Legal de la Agencia del Ministerio Público Venustiano Carranza VC-17

REACTIVO	SI	NO	OBSERVACIONES
¿El médico preguntó el motivo de la presencia del usuario en la Agencia del Ministerio Público?			
¿Realizó interrogatorio al usuario, con enfoque al tipo de certificado que se le solicitó expedir?			
¿Preguntó si padece alguna enfermedad crónica?			
¿Preguntó si el usuario necesita tomar algún medicamento?			
¿Realizó exploración física completa?			
¿Realizó exploración de los reflejos pupilares?			
¿Realizó exploración del aliento del usuario?			
¿Realizó prueba de Romberg?			
¿Realizó pruebas de coordinación psicomotriz?			
¿Le explicó al usuario en forma clara el motivo de su presencia en el servicio de Medicina Legal?			