

La Gestion des Réclamations Patrimoniales, comme outil pour améliorer la qualité des soins.

**Alfredo Rivas, Fondation Espagnole pour la Coopération Internationale, la Santé et la Politique Sociale,
Ministère de la Santé, de la Politique Sociale et de l'Égalité**



ASOCIACIÓN LATINA PARA
EL ANÁLISIS DE LOS SISTEMAS DE SALUD

Espagne

**Atelier ALASS
Malpraxis médical: actualités et perspectives
Chisinau - Moldavia, 29 Juin 2012**

LA PRESTATION DE SOINS

2002-2009

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	Total
LES CONSULTATIONS MÉDICALES									
LA MÉDECINE DE FAMILLE	12.807.467	13.882.124	14.157.659	15.087.562	15.357.685	15.512.312	13.326.724	14.045.838	114.177.371
LA PÉDIATRIE/ÉQUIPE	1.065.050	1.206.163	1.191.486	1.337.549	1.359.833	1.450.266	1.402.912	1.534.847	10.548.106
L'INFIRMERIE	8.327.011	8.814.343	8.743.045	9.060.286	9.078.410	9.324.503	8.735.362	9.421.848	71.504.808
LES CONSULTATIONS SPECIALISÉES	2.387.500	2.519.250	2.667.805	2.764.026	2.877.139	2.971.488	3.171.474	3.373.029	22.731.711
TOTAL DES CONSULTATIONS	24.587.028	26.421.881	26.759.995	28.249.423	28.673.067	29.258.569	26.636.472	28.375.562	218.961.996
LES URGENCES SPECIALISÉES	656.257	692.171	713.362	731.810	760.192	838.609	867.406	909.304	6.169.111
LES URGENCES PAC	2.040.876	2.289.677	2.384.243	2.384.243	2.457.540	2.658.777	1.730.483	2.175.527	18.121.366
TOTAL DES URGENCES	2.697.133	2.981.848	2.953.235	3.116.053	3.217.732	3.497.386	2.597.889	3.084.831	24.290.477
LES INTERVENT. CHIRURGICALES	100.686	105.369	110.250	112.198	116.428	138.266	129.196	136.654	949.047
LES SORTIES HOSPITALIÈRES	152.681	156.790	159.789	162.468	163.897	168.987	178.387	181.887	1.324.886
L' OBSTETRIQUE:									
LES CONSULTATIONS	67.888	78.634	87.634	98.728	114.355	128.040	129.568	171.905	876.752
LA PSYCHOPROPHYLAXIS	4.348	6.306	6.256	6.833	6.396	5.935	6.957	4.876	47.907
LES NAISSANCES	15.316	15.522	16.220	16.498	17.754	18.745	19.851	19.009	138.915
TOTAL OBSTETRIQUE	87.552	100.462	109.524	122.059	138.505	152.720	156.376	195.790	1.062.988
TOTAL ACTIVITÉ PRESTATIONS DE SOINS	27.625.080	29.766.350	30.092.793	31.762.201	32.309.629	33.215.928	29.698.320	31.974.724	246.445.025

RATIO PRESTATIONS/RÉCLAMATIONS PATRIMONIALES: LA GÉRANCE DANS LES PREMIERS SOINS

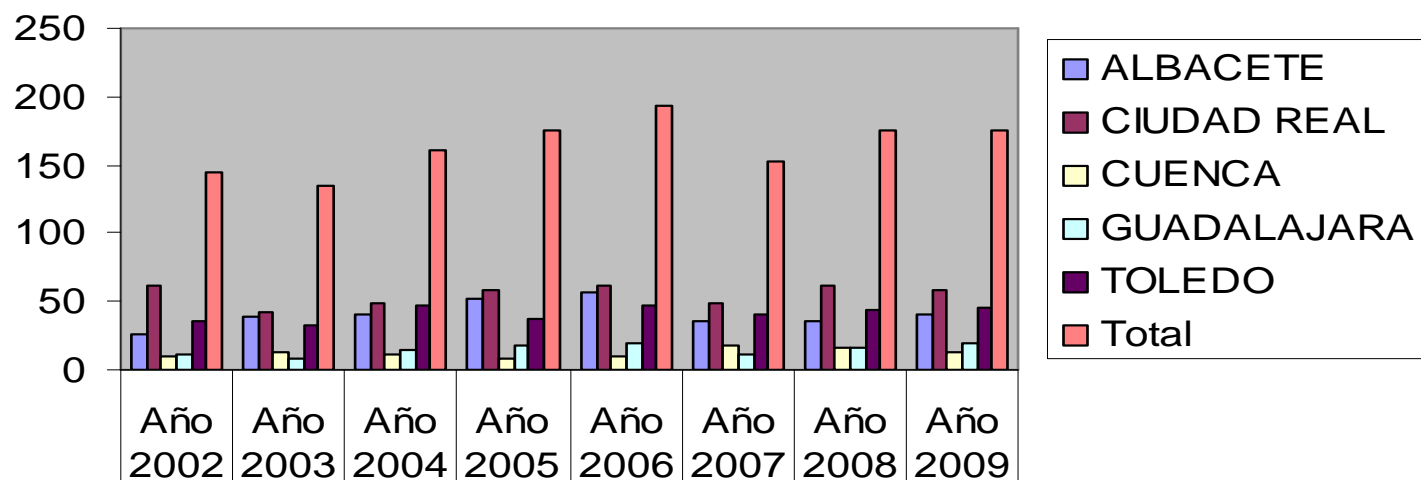
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	Total
CONSULTATIONS. PREMIERS SOINS:							
- MÉDECINE DE FAMILLE	14157659	15087562	15357685	15512312	13326724	14045838	87487780
- PÉDIATRIE/ÉQUIPE	1191486	1337549	1359833	1450266	1402912	1534847	8276893
- INFIRMERIE	8743045	9060286	9078410	9324503	8735362	9421848	54363454
URGENCES PAC	2384243	2384243	2457540	2658777	1730483	2175527	13790813
TOTAL PRÉSTATIONS G.A.P.	26476433	27869640	28253468	28945858	25195481	27178060	163918940
RÉCL.	9	21	13	29	16	18	106
Ratio * 1000000 PRESTATIONS	0,34	0,75	0,46	1,00	0,64	0,66	0,65

LES RÉCLAMATIONS PATRIMONIALES 2002-2009

Province	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	Total	%
Albacete	26	39	40	52	57	36	36	40	326	24,89
Ciudad Real	62	42	48	59	61	48	62	58	440	33,59
Cuenca	10	13	12	8	9	18	17	13	100	7,63
Guadalajara	11	8	14	18	19	11	16	19	116	8,85
Toledo	35	32	47	38	47	40	44	45	328	25,04
Total	144	134	161	175	193	153	175	175	1310	100,00

LES RÉCLAMATIONS PATRIMONIALES 2002-2009

RPt 2002-2009



	Año 2002	Año 2003	Año 2004	Año 2005	Año 2006	Año 2007	Año 2008	Año 2009
ALBACETE	26	39	40	52	57	36	36	40
CIUDAD REAL	62	42	48	59	61	48	62	58
CUENCA	10	13	12	8	9	18	17	13
GUADALAJARA	11	8	14	18	19	11	16	19
TOLEDO	35	32	47	38	47	40	44	45
Total	144	134	161	175	193	153	175	175

LA RESPONSABILITÉ PATRIMONIALE

**POURQUOI LE CITOYEN
DÉPOSE T-IL UNE
RÉCLAMATION?**

LA RESPONSABILITÉ PATRIMONIALE

- **LES ERREURS: DE DIAGNOSTIC ET
DANS LES TRAITEMENTS**
- **LES RÉTARDS: DE DIAGNOSTIC ET
DANS LES TRAITEMENTS**
- **LA MAUVAISE GESTION DE
L'ADMINISTRATION:**
 - L' Information Courte ou nulle
 - Le Personnel/La Moral
 - Phisyque/Structurel

LES CAUSES DE RÉCLAMATION (I)

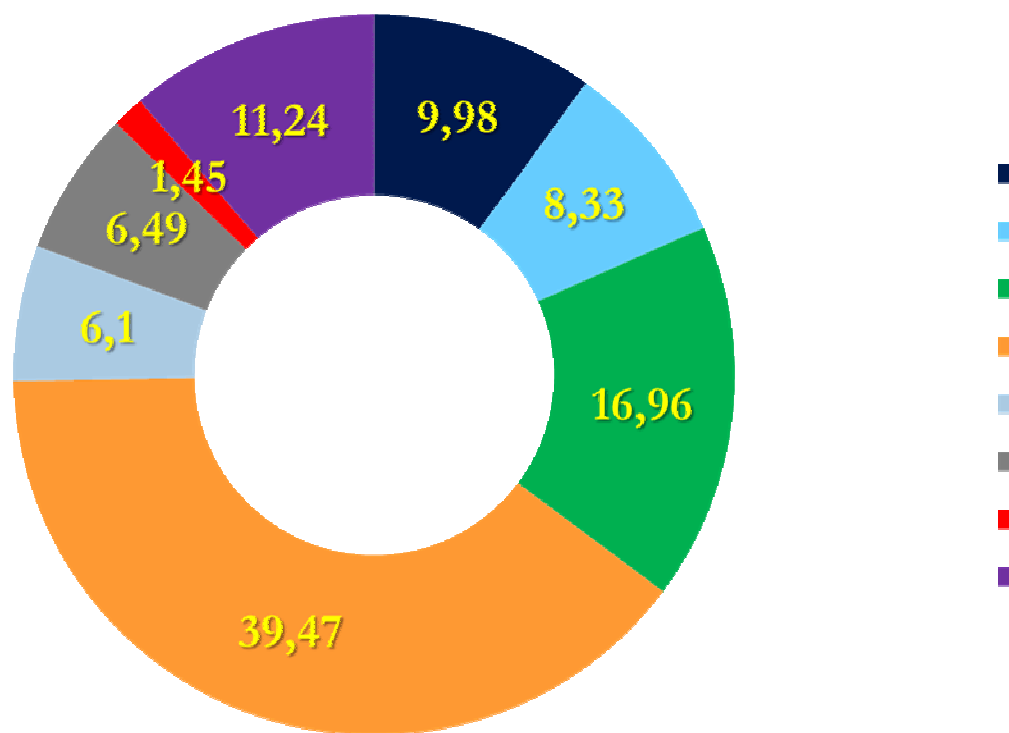
- **Le retard de diagnostic:** le retard injustifiable des tests nécessaires pour un diagnostic correct.
- **Le retard dans le traitement:** le retard injustifiable dans l'application ou la réalisation du traitement qui a été prescrit correctement.
- **L'Erreur de diagnostic:** dans les hypothèses où on peut témoigner le diagnostic a posteriori différent du diagnostic initial.
- **L'erreur dans le traitement:** l' erreur d'utilisation technique, telles que les extravasations, les erreurs dans la solution ou dans la voie d' administration des médicaments, médicaments périmés, les failles en équipements de réanimation, les erreurs dans l'exécution d' une technique chirurgicale, etc.

LES CAUSES DE RÉCLAMATION

(II)

- **Les Installations:** dommages et intérêts produits par l'utilisation ou l'exploitation des installations visées par l'activité de la santé.
- **L'Organization:** dommages et intérêts causés par une gestion administrative défectueuse.
- **La Direction:** dommages et intérêts causés au personnel des établissements de santé dans l'exercice de leur activité.
- **Autres:** quelque autre raison qui n'est pas incluse dans les définitions ci-dessus.

LES CAUSES DE RÉCLAMATION: la vision du citoyen

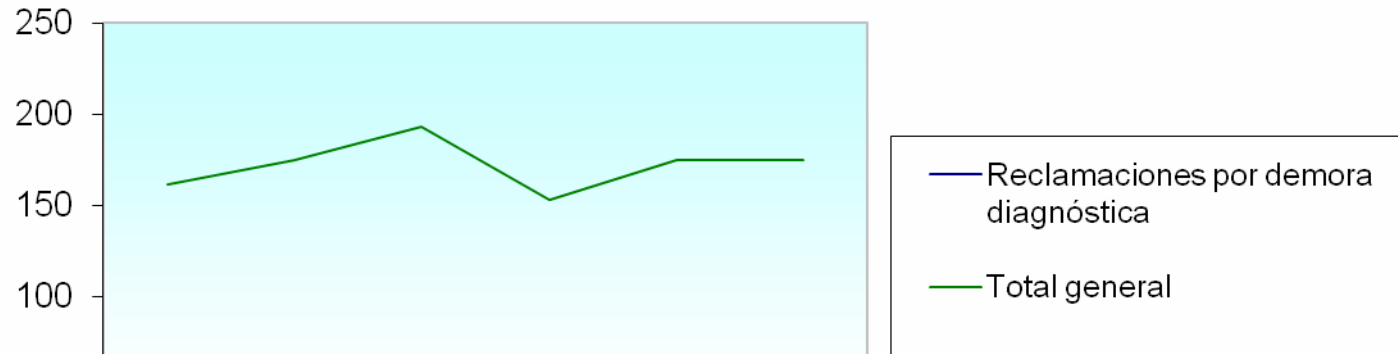


LES CAUSES DE RÉCLAMATION: la vision du citoyen

Les Réclamations	2004	2005	2006	2007	2008	2009	Total général	%
LE RÉTARD DE DIAGNOSTIC	25	21	16	14	16	11	103	9,98
LE RÉTARD DANS LE TRAITEMENT	17	11	21	13	16	8	86	8,33
L' ERREUR DE DIAGNÓSTIC	20	24	35	33	43	20	175	16,96
L' ERREUR DANS LE TRAITEMENT	66	79	88	57	59	58	407	39,47
LES ÉQUIPEMENTS	12	10	12	4	9	16	63	6,1
L' ORGANISATION	18	23	15	9	2		67	6,49
LA DIRECTION	3	7	3	1	1		15	1,45
AUTRES			3	22	29	62	116	11,24
Total Général	161	175	193	153	175	175	1032	100,02

LES CAUSES DE RÉCLAMATION: TENDENCES

DEMORA DIAGNÓSTICA LE RÉTARD DE DIAGNOSTIC

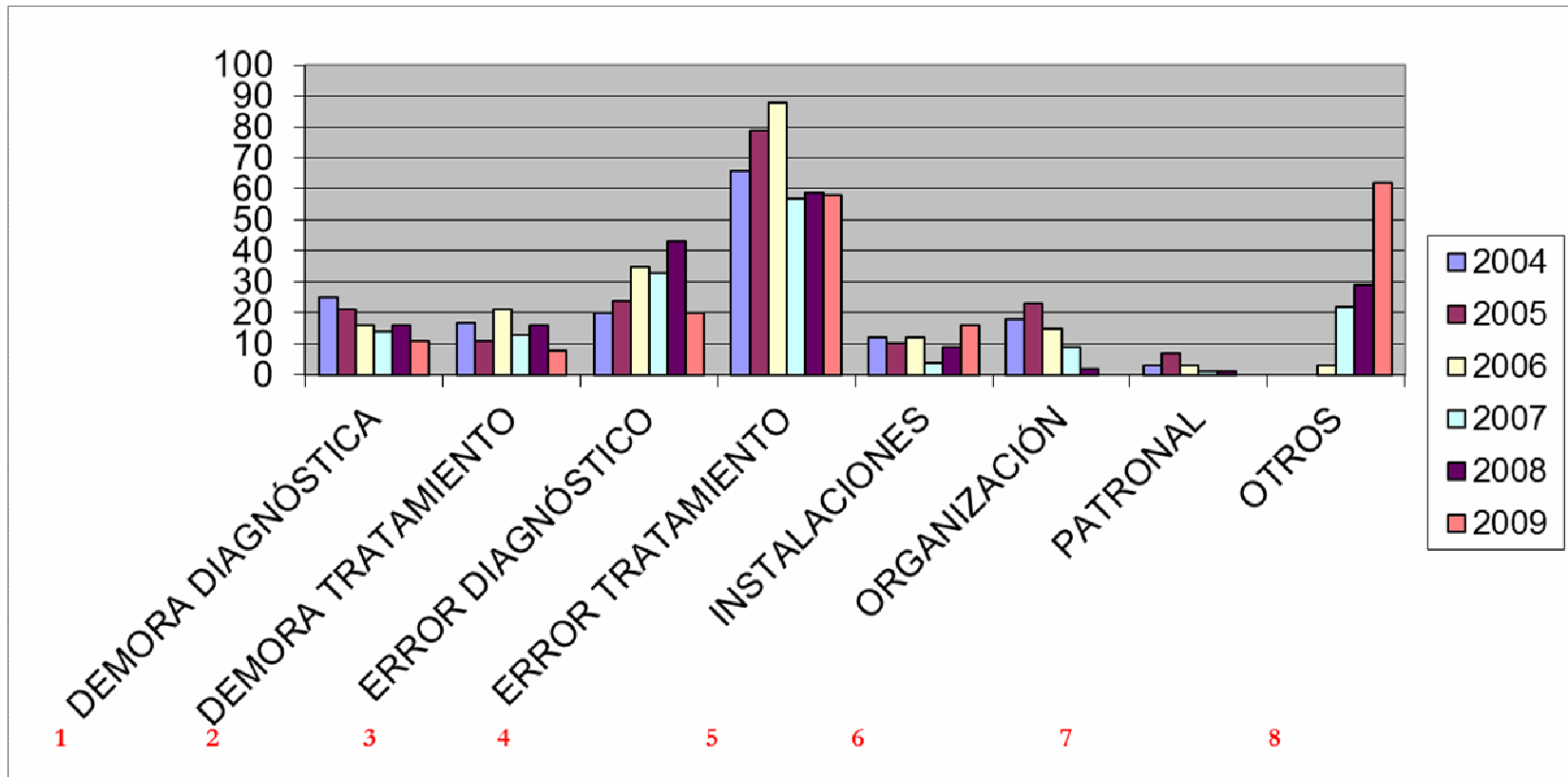


	2004	2005	2006	2007	2008	2009
— Reclamaciones por demora diagnóstica	25	21	16	14	16	11
— Total general	161	175	193	153	175	175

Les Réclamations
pour le retard de
diagnostic

Total général

LES RAISONS DE LA RÉCLAMATION: la vision du Citoyen



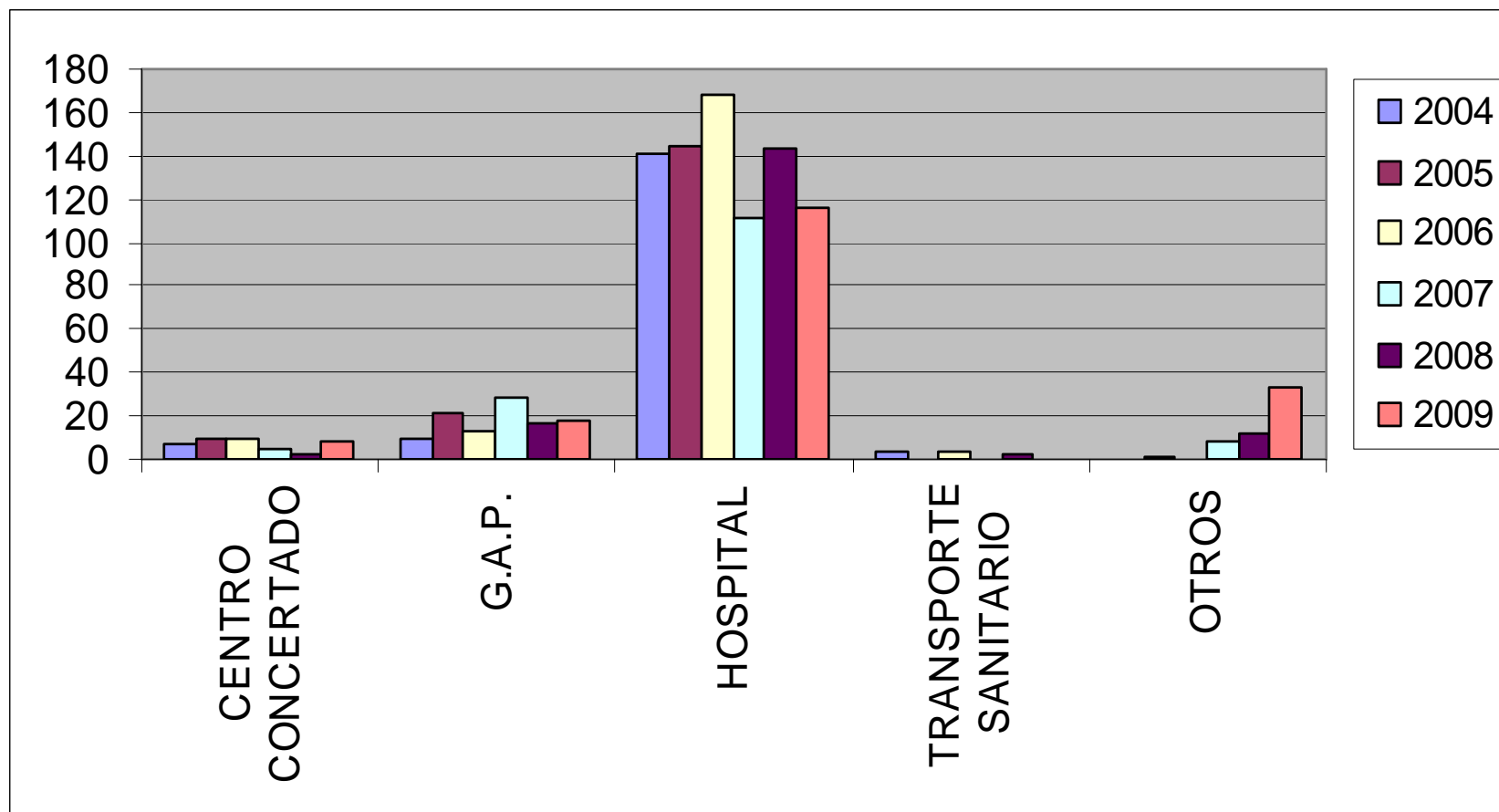
- 1. Le retard de diagnostic
- 2. Le retard dans le traitement
- 3. L'erreur de diagnostic
- 4. L'erreur dans le traitement

- 5. Les installations
- 6. L'organisation
- 7. La direction
- 8. Autres

LES RÉCLAMATIONS PATRIMONIALES: L'ENTOURAGE

Lieu Établissement	2004	2005	2006	2007	2008	2009	TOTAL	%
Les Établissements sous contrat avec l'État	7	9	9	5	2	8	33	3,79
G.A.P.	9	21	13	29	16	18	97	11,14
L'HÔPITAL	141	144	168	111	143	116	682	78,30
LE TRANSPORT SANITAIRE	4		3		2		5	0,57
AUTRES		1		8	12	33	54	6,20
Total général	161	175	193	153	175	175	871	100,0

LES RÉCLAMATIONS PATRIMONIALES: L'ENTOURAGE



Établissement sous contrat avec l'état

G.A.P.

HÔPITAL

TRANSPORT SANITAIRE

AUTRES

RATIO PRÉSTATIONS/RÉCLAMATIONS PATRIMONIALES: OPÉRATOIRE

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	Total
OPÉRATOIRE	110250	112198	116428	138266	129196	136654	742992
RÉCL.	33	34	26	35	23	43	194
Ratio * 1000000 PRESTATIONS	299,32	303,04	223,31	253,14	178,02	314,66	261,11

RATIO PROMOTIONS/RÉCLAMATIONS PATRIMONIALES: URGENCES

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	Total
LES URGENCES SPECIALISÉES	713362	731810	760192	838609	867406	909304	4820683
LES RÉCL.	33	27	31	26	35	21	173
Ratio * 1000000 PRESTATIONS	46,26	36,89	40,78	31,00	40,35	23,09	35,89

LE PROCESSUS CONTENCIUEUX- ADMINISTRATIF 2005-2009

	PROCÉSSUS	SENTENCES ESTIMATOIRE	ARRÊT	INCOMPÉTENTES	EN ATTENTE	EN ATTENTE %
L'Audience Nationale	36	3	13	3	17	6,61
La Cour C-A de Albacete	6	0	2	1	3	1,17
La Cour C-A de Ciudad Real	3	0	0	2	1	0,39
La Cour C-A N° 1 de Toledo	161	22	44	0	95	36,96
La Cour C-A N° 2 de Toledo	167	14	31	0	109	42,41
Le Tribunal Superieur de Justice	151	24	95	0	32	12,45
Total général	524	63	185	6	257	100,00

LA RESPONSABILITÉ PATRIMONIALE

**COMMENT L'ADMINISTRATION
RÉPOND T-ELLE?**

LA RESPONSABILITÉ PATRIMONIALE

**ANALYSE LES DONNÉES
DISPONIBLES, AFIN DE
RELEVER, notamment:**

LA RESPONSABILITÉ PATRIMONIALE

1. LES ERREURS DANS L'ORGANISATION:

- Le renvoi aux autres niveaux ou spécialités (le retard et la manque de coordination)
- Le Transport médical
- Le Retards dans les soins de santé
- l' Erreur d'assomption (consentement confirmé, protocoles, etc..)
- L' Échecs dans la formation

LA RESPONSABILITÉ PATRIMONIALE

2. LES ERREURS HUMAINES:

- DANS LES PRESTATIONS DE SOINS:
 - Commises par le personnel médical ou chirurgical
 - Commises par d'autres personnels
- Ne concernant pas les prestations de soins

3. LES ERREURS:

STRUCTURELLES/TECHNOLOGIQUES

LA CARTE DES RISQUES DE RESPONSABILITÉ PATRIMONIALE

¿Qu'est-ce que c'est?

C'est un système d'information que nous permettra de connaître les risques ou les dommages probables ou avérés, en ce qui concerne les soins de santé par le biais du SESCAM, afin d'agir sur eux et les empêcher à l'avenir

LA CARTE DES RISQUES RÉSPONSABILITÉ PATRIMONIALE

**¿ QUELLE EST LA BASE
FONDAMENTALE POUR SON
DÉVELOPPEMENT?**

**INFORMATION : UNE CARTE DES
RISQUES SERA FIABLE SI LA
COLLECTE DE DONNÉES EST
CORRECTE**

LA CARTE DES RISQUES RESPONSABILITÉ PATRIMONIALE

¿QU'APPORTE T-ELLE AU CITOYEN?

LA RÉCLAMATION PATRIMONIALE EST SON
POINT DE VUE DES FAITS ET NOUS PLACER
DANS LE CONTEXTE

- TEMPORAL (lorsque les événements se sont produits)
 - ESPACIAL (dans quel centre de santé)
 - FONCTIONNEL (dans quel service)
 - PERSONNEL (personnes impliquées)

LA CARTE DES RISQUES DE RESPONSABILITÉ PATRIMONIALE

¿QU'APPORTE L' ADMINISTRATION?

L'INSTRUCTION DE LA RÉCLAMATION
FOURNIT INFORMATION OBJECTIVE
SUR LES FAITS, ET DÉTERMINE SI ON
REMPLE LES CONDITIONS POUR
L'ÉTABLISSEMENT DE LA
RESPONSABILITE PATRIMONIALE DE
L'ADMINISTRATION

LA CARTE DES RISQUES DE RESPONSABILITÉ PATRIMONIALE

**COMMENT FAIRE POUR LA
METTRE EN OEUVRE?**

LA CARTE DES RISQUES DE RESPONSABILITÉ PATRIMONIALE

**AVEC L'ÉLABORATION D'UN
RAPPORT AVEC UNE
PERIODICITÉ TRIMESTRIEL.
RÉSULTAT DE L'ANALYSE
PÉRIODIQUE DES DONNÉES
RECUEILLIS EN AVANCE AVEC
UNE APPLICATION
INFORMATIQUE AFFÉRENTE**

LA CARTE DES RISQUES DE RESPONSABILITÉ PATRIMONIALE

**QUELLE EST L'UTILITÉ DE CE
NOUVEAU OUTIL?**

LA CARTE DES RISQUES DE RESPONSABILITÉ PATRIMONIALE

Permettra détecter les erreurs dans
l'organisation: quand n'existe pas la
coordination entre les niveaux et les
spécialités, le retard de transport, les
erreurs en formation, les erreurs dans
la responsabilization des personnes,
etc.

et de les CORRIGER

LA CARTE DES RISQUES DE RESPONSABILITÉ PATRIMONIALE

**Permettra de détecter les
erreurs technologiques pour
pouvoir les résoudre.**

LA CARTE DES RISQUES DE RESPONSABILITÉ PATRIMONIALE

**Permettra de détecter les erreurs
humaines et d'employer les
moyens nécessaires pour
qu'ils ne se répètent
plus jamais.**

LA CARTE DES RISQUES DE RÉSPONSABILITÉ PATRIMONIALE

**QUELLE ET LE BUT DE
L'ÉLABORATION DE LA
CARTE DES RISQUES?**

LA CARTE DES RISQUES DE RESPONSABILITÉ PATRIMONIALE

**DANS L'ENCADREMENT D'UNE
POLITIQUE DE SÉCURITÉ:
PRÊTER AUX CITOYENS DE
CASTILLA-LA MANCHA UNE
PRESTATION DE SOIN DE
SÉCURITÉ ET QUALITÉ.**