

20 Años de Arbitraje Médico

Comisión Estatal de Arbitraje Médico para el Estado de Aguascalientes

*Dr. José Antonio Medina Rodríguez
Comisionado*

La salud es uno de los bienes más preciados del hombre. El Estado, cumpliendo con su labor de cuidar el bienestar de los ciudadanos ha creado instituciones en quienes recae la responsabilidad de cuidar, mantener y restaurar el óptimo estado físico y mental de las personas. En este contexto, la Comisión Estatal de Arbitraje Médico cumplió, en 2016, diecisiete años de promover la buena práctica médica y de informar sobre los Derechos que tienen los pacientes y los profesionales de la salud.

La queja médica representa una oportunidad para que la población ejerza el derecho de recibir una atención médica con calidad. Es indudable que la queja médica es un fiel reflejo de la insatisfacción y reclamo legítimo de la sociedad, que muchas veces, por desgracia, constituye hechos dolorosos para la ciudadanía.

Detrás de ella existe un conjunto complejo de políticas de salud, de organización, de estructura y de función institucional que, aunque orientada a proporcionar un adecuado servicio, puede llegar a presentar deficiencias que se traducen en conflictos que se atienden para dilucidar el papel que diversos factores tuvieron en la misma.

Actualmente, muchas de estas inconformidades se ventilan en instancias judiciales con el consecuente deterioro del vínculo entre médico y paciente, pasando de una relación humanista, de beneficios mutuos, de colaboración y confianza, a un esquema de enfrentamiento y disputa, en el que las partes actúan por lo general con intransigencia.

Es una tarea prioritaria de esta Comisión, incrementar el conocimiento de la sociedad sobre los servicios de la COESAMED por lo que difundimos permanentemente entre la población en general y también entre los prestadores de servicios de salud, nuestros beneficios como instancia alternativa con el objeto de propiciar que las diferencias que se originen como consecuencia de la prestación de un servicio de atención médica, sean resueltas prioritariamente en la Comisión.

La atención a la ciudadanía es proporcionada por médicos y abogados capacitados para orientar y atender las quejas en forma oportuna y eficiente. La COESAMED Aguascalientes posee los siguientes atributos:

- Ámbito de acción estatal.
- Buena autonomía técnica.
- Garantiza la imparcialidad.
- Proporciona la conciliación entre las partes involucradas.
- Actúa como árbitro a petición de los involucrados.
- Sólo interviene si las partes no ejercen su derecho por la vía jurisdiccional.

Sus principios son:

- Confidencialidad
- Imparcialidad
- Objetividad
- Buena fe de las partes
- Gratuidad

Misión: Propiciar relaciones sanas entre los profesionales de la salud y sus pacientes.

Visión: Influir positivamente en la mejora de la práctica de la medicina, pública y privada en nuestro estado.

El hecho de promover una actitud de confianza y credibilidad en los usuarios ante una instancia totalmente conciliatoria y sin fuerza coercitiva, no es una tarea sencilla. Los resultados registrados por la COESAMED demuestran que, tanto la idea original de la institución, como el modelo propuesto para la atención de inconformidades, han demostrado sus bondades en 17 años de labores. Esto ha generado una mayor aprobación por parte de la población en general; cada vez más demandante, participativa y crítica, y que posee más información respecto del proceso de atención profesional y exige mejor calidad en los servicios médicos que recibe.

La eficiencia de la institución no solo se sustenta en una estructura organizacional y un proyecto de servicio a la comunidad, sino en la credibilidad alcanzada, tomando como base la esencia del organismo, que es la de tener servidores públicos calificados y profesionales, comprometidos con ellos mismos, con la misión institucional, con la sociedad y dispuestos a mantener un desempeño honesto, confidencial y con valores firmes para ofrecer productos de calidad y contribuir así al desarrollo estatal y nacional.

Es por ello, que prevenir y favorecer la práctica de la medicina en Aguascalientes, es una prioridad para la Comisión Estatal de Arbitraje Médico, pues contribuye a resolver los conflictos que se susciten entre los pacientes y los prestadores de servicios médicos, lo cual nos conduce a fortalecer la relación entre ellos y, a fin de cuentas, mejorar la calidad y calidez de los servicios.

LOGROS ALCANZADOS

Durante el año 2006 se logró la implantación y certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-2000 en todos los servicios que ofrece la COESAMED, lo que garantiza que la atención y los servicios proporcionados sean de calidad al asegurarse la satisfacción de la ciudadanía.

Además, se logró la homologación documental y funcional de los servicios que ofrece la COESAMED con la CONAMED, de manera tal que en nuestro estado se sigue el Modelo de Arbitraje Médico propuesto por la CONAMED para la atención de las así llamadas “quejas médicas”, lo que garantiza objetividad, imparcialidad, gratuidad y equidad para las partes en conflicto.

En 2007, la COESAMED adoptó e implantó el Modelo Excellentia elaborado por la Secretaría de Gestión e Innovación del Gobierno de Aguascalientes para el perfeccionamiento de los servicios y la calidad que se ofrecen a la ciudadanía, al cubrir sus necesidades, expectativas y aspiraciones, con lo que se obtuvo la certificación ciudadana en la Gestión Pública y se llegó al primer lugar en su categoría ese mismo año.

En 2008 se firmó el Convenio de Colaboración para la Desconcentración de la Atención de Asuntos de las Instituciones de Salud Federal CONAMED-IMSS-ISSSTE- COESAMED, de tal manera que las inconformidades que se presentan en contra de dichas instituciones por negación de servicios o irregularidad en su prestación, son desahogadas dentro del estado, de conformidad con lo establecido en dicho Convenio, lo

que agiliza el trámite y brinda una mayor confianza a la ciudadanía de que sus asuntos serán resueltos.

La COESAMED Aguascalientes participó en el Premio Nacional de Calidad en Salud 2008 y se colocó dentro de las 18 unidades finalistas, de un total de 223 participantes de todo el país. También participó en el Premio Estatal Innovación 2008 con el Procedimiento de Gestiones Inmediatas.

En 2009 concursó en los Premios Excellentia e Innovación Estatal, con el Proceso de Gestiones Inmediatas, y de manera conjunta con la CONAMED, se participó en la difusión de la Clasificación Internacional para la Seguridad del Paciente que realiza la OMS.

En 2010, la COESAMED concursó en los Premios Excellentia e Innovación Estatal con el Procedimiento de Audiencia Informativa.

Durante 2011, se firmaron y renovaron varios convenios de colaboración con diferentes instituciones educativas y gubernamentales. Como parte de esta estrategia de comunicación dirigida hacia la población de Aguascalientes, la COESAMED alcanzó mayor presencia en los medios locales, tanto impresos como electrónicos y se incursionó con mayor fuerza en el amplio panorama de las redes sociales.

El año 2012 sentó un precedente para las actividades de la COESAMED pues se dio prioridad a las acciones educativas y de difusión de las facultades y atribuciones de la Comisión. Asimismo, se pusieron al alcance del personal de salud en formación y en activo, los primeros números del Cuaderno de Divulgación COESAMED.

En 2013 vio la luz el primer proyecto editorial de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico para el Estado de Aguascalientes. Se trata del libro titulado: “Relación paciente – médico. Voces diversas”. El libro está conformado por material inédito, en el que participaron médicos integrantes del Consejo de la Comisión, personal de COESAMED, así como invitados especialistas en la materia.

Con gran satisfacción, en el año 2014, editamos el segundo libro de la Comisión: “Fuentes del Conflicto en la Relación Paciente-Médico. Reflexiones y Propuestas” que contiene material inédito realizado por distinguidos profesionales de las ciencias médicas e incluye problemas y desafíos a los que se enfrenta el arbitraje médico actualmente.

Durante los días 29, 30 y 31 de octubre del mismo año, se llevó a cabo la XXV Reunión del Consejo Nacional Mexicano de Arbitraje Médico en Aguascalientes, con la distinguida presencia del Sr. Gobernador, Ing. Carlos Lozano de la Torre; de la Secretaria de Salud Federal, Dra. Mer-

cedes Juan López; del Comisionado Nacional de Arbitraje Médico, Dr. José Meljem Moctezuma y de Comisionados de 27 entidades del país.

En 2015, por primera vez en la historia de COESAMED Aguascalientes, se superaron los 700 casos atendidos, lo que es un reflejo de la confianza que la sociedad ha depositado en la Institución para aclarar sus dudas con respecto a la atención médica que reciben, agilizar algún trámite ante alguna Institución Pública de Salud o dirimir sus diferencias con la prestación de servicio médico privado.

Se han impartido un total de once seminarios de “Prevención del Conflicto derivado del Acto Médico” a profesionales de la salud para la mejora de la práctica médica, con la colaboración de la UNAM, la CO-NAMED y la Universidad Autónoma de Aguascalientes (UAA).

Además se remodelaron las instalaciones de la Comisión y se adquirió equipo de cómputo y copiado, mobiliario de oficina y una nueva unidad automotriz, todo con recursos propios.

IMPACTO SOCIAL

La población a la que atiende la COESAMED es toda aquella persona que solicite que se le proporcione atención para resolver los conflictos suscitados entre los usuarios y los prestadores de servicios médicos en nuestro estado, para “propiciar relaciones sanas entre los profesionales de la salud y sus pacientes”.

La mejora de la calidad de la atención del paciente se consigue por medio de la resolución de conflictos entre pacientes o sus familiares y personal médico, en los ámbitos público, social y privado, al actuarse con imparcialidad, objetividad, confidencialidad y respeto, mediante la orientación, gestión, asesoría, queja, conciliación y arbitraje; todas ellas, etapas del modelo de arbitraje médico institucional.

En este contexto, la COESAMED privilegia la promoción de una cultura de respeto y colaboración entre los profesionales de la salud y sus pacientes y familiares, que fortalezca el ejercicio de la Medicina y contribuya al bienestar social, previniendo la práctica de la Medicina defensiva y como respuesta, mejorar la calidad de los servicios de salud a la población del estado.

La COESAMED reconoce un compromiso de gran trascendencia ante la sociedad, pues no sólo se refiere a dirimir objetiva e imparcialmente las controversias entre prestadores y usuarios de los servicios médicos, sino que pretende, además, influir favorablemente en el mejoramiento

de la práctica de la Medicina, pública y privada, en todo el estado de Aguascalientes.

Es muy importante para la COESAMED, ganar prestigio, respeto y reconocimiento dentro de la sociedad, en su calidad de árbitro y como factor importante de contribución a la mejora de la calidad de los servicios de salud en nuestro país. Para ello, es imprescindible garantizar a las partes involucradas en las controversias, imparcialidad en el análisis, dictamen y resolución de los asuntos que se presentan. La imparcialidad es un acto de justicia, en donde se trata a las partes de manera equitativa y se busca siempre el acuerdo y la resolución de los asuntos, sin perjuicio para ninguna de ellas.

La institución ha sido creada con un fin social, que se debe cumplir y es su obligación rendir cuentas a la sociedad acerca de la tarea encomendada.

En las interacciones entre el personal de la COESAMED se busca que prevalezca una mística de trabajo en equipo; en los servicios de la institución se reconoce el resultado de las contribuciones individuales que cada uno de sus miembros aportan a un proyecto común. Es importante también que prevenga en las relaciones interpersonales la honestidad, el respeto, la amabilidad y cortesía en el trato, dado que no se puede ofrecer hacia fuera lo que no se practica dentro.

El personal de la COESAMED ha ratificado, por escrito, su compromiso de confidencialidad sobre la información de los asuntos atendidos en la Institución, consciente de la importancia de garantizar a las partes involucradas el manejo privado de cada uno de los casos. La imparcialidad en la atención de los asuntos es un compromiso establecido desde el Decreto de creación de la COESAMED, lo que se refleja en los procedimientos operativos para la atención de las quejas presentadas, como por ejemplo, la atención personalizada y la selección de los asesores externos que emiten opiniones técnicas o expertas sobre los asuntos que se ponen a su consideración, las cuales se realizan mediante un sistema electrónico aleatorio. Se realiza un monitoreo constante de la satisfacción de los usuarios, para orientar en forma permanente las acciones y cumplir con los requerimientos de los mismos.

PERSPECTIVAS

1. Seguir trabajando en función de la homologación documental y funcional de los servicios con el Modelo de Arbitraje Médico propuesto

por la CONAMED. En este sentido y para atender a dicha homologación, hemos cumplido con los requisitos necesarios, lo que faculta a la COESAMED a desahogar los procedimientos de queja en contra del IMSS y el ISSSTE. Otro punto clave para cumplir los objetivos de la COESAMED, es dar seguimiento a los convenios de colaboración con instituciones de salud y con universidades estatales, y gestionar nuevos convenios con otras instituciones del estado.

2. Continuar con el programa de conferencias para prevención del conflicto derivado del acto médico, que va dirigido a médicos y profesionales de la salud para capacitarlos y actualizarlos con la información pertinente sobre el tema.
3. Continuar el programa de difusión en la comunidad sobre cuáles son las funciones de COESAMED, procedimientos y beneficios. Seguir editando Cuadernos de Divulgación con temas accesibles a la población en general.
4. Otra manera de mejorar la práctica de la Medicina en Aguascalientes es por medio de la constante mejora y perfeccionamiento de los procesos de los servicios que ofrece la COESAMED, y con la implementación de indicadores que nos permitan evaluar el desarrollo de los procesos, a fin de confirmar los avances en cuanto a la calidad de los servicios en el estado.

ADENDUM Período 2011- al 30 de junio de 2016

Durante la presente administración, se recibieron en COESAMED Aguascalientes más de 3,200 asuntos, más que en cualquier otra administración anterior. Esto indica un incremento de 33.5% con respecto al inicio de la administración. Durante el mismo período, el número de asuntos recibidos por parte de los Municipios se cuadruplicó. Actualmente es el 8% del total de casos recibidos.

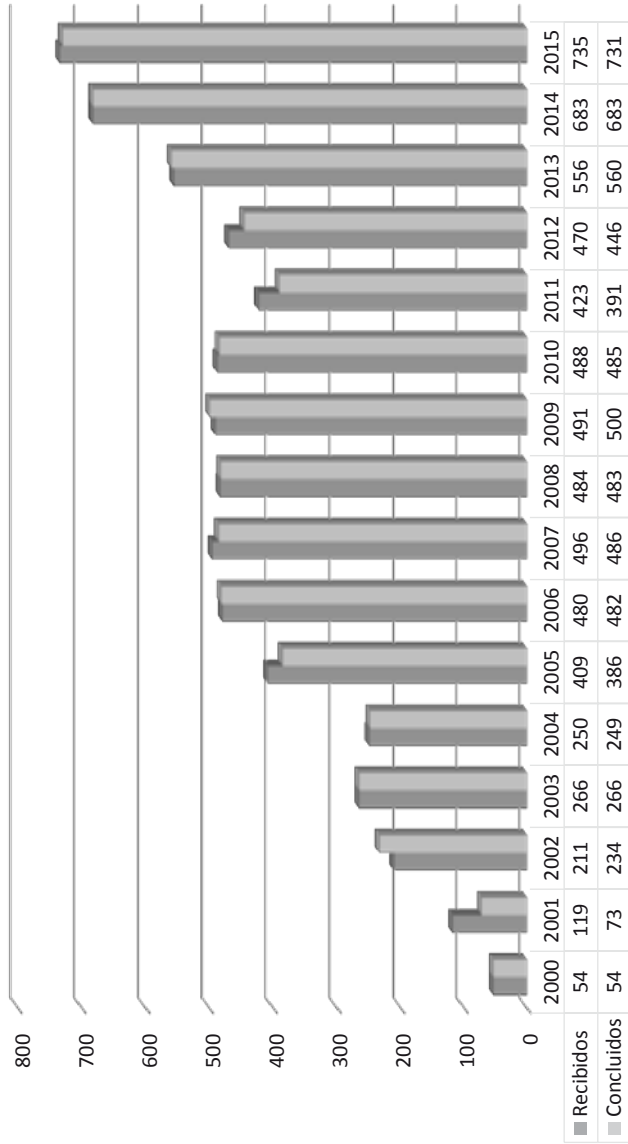
En 6 años, se cerró el 92% (180) de las 195 quejas recibidas, quedando solamente en proceso 15 quejas, que representan el 8% del total. Además, se obtuvieron en la mesa de conciliación 4 millones 606 mil 847 pesos. Adicionalmente, por concepto de reconsideración a casos IMSS y casos ISSSTE, se recuperaron 2 millones 082 mil 142 pesos. Esto suma, un total de 6 millones, 688 mil 989 pesos en beneficio de los pacientes de Aguascalientes.

De 2011 a 2016, se llevaron a cabo más de 100 conferencias dirigidas hacia tres grandes sectores: los usuarios de servicios públicos y privados

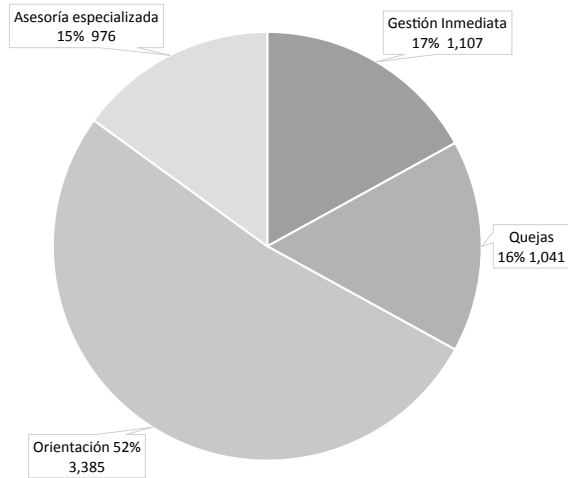
de salud, los profesionales en activo y los profesionales en formación. Se visitaron varios municipios de Aguascalientes, hospitales públicos y privados y las principales universidades del Estado que ofrecen carreras relacionadas con el área de la salud, llevando a todos el mensaje de las bondades de la Comisión, las cuales se basan en los valores que rigen su actuación: objetividad, imparcialidad, buena fe de las partes, confidencialidad y gratuidad. Se atendió a más de 7181 prestadores de servicios de salud, en activo y en formación a través del programa Conferencias COESAMED.

Del 2011 al 2016, se atendieron 11,314 personas durante 6 años a través de todos nuestros servicios (orientación, gestión inmediata, quejas, asesorías especializadas y conferencias). En el mismo período, las encuestas de salida revelaron que el 97% de los usuarios está satisfecho con el servicio.

GRÁFICA 1.
 ASUNTOS RECIBIDOS CONCLUIDOS.
 COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO PARA EL ESTADO DE AGUASCALIENTES
 2000 - 20015



GRÁFICA 2.
DISTRIBUCIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS POR TIPO DE SERVICIO OFRECIDO.
COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO PARA EL ESTADO DE AGUASCALIENTES
2000 - 20015



GRÁFICA 3.
DISTRIBUCIÓN DE LAS MODALIDADES DE CONCLUSIÓN EN QUEJAS.
COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO PARA EL ESTADO DE AGUASCALIENTES
2000 - 20015

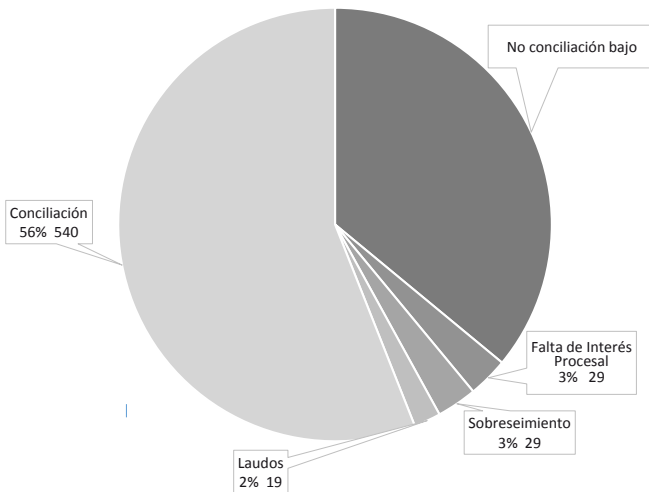


TABLA 1.
QUEJAS CONCLUIDAS POR INSTITUCIÓN MÉDICA RELACIONADA SEGÚN AÑO
COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO PARA EL ESTADO DE AGUASCALIENTES

Sector/ Grupo / Institución	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Total	965	54	73	119	147	101	48	43	50	65	45	35	42	38	32	41
Sector Público	238	0	0	0	0	0	21	20	28	39	29	23	34	28	21	31
Seguridad Social	273	0	0	0	0	0	17	14	26	36	26	23	34	25	20	29
IMSS	249						15	12	22	35	25	23	28	24	16	26
ISSSTE	0															
ISSSTE Estatal	24															
Sin seguridad Social	25	0	0	0	0	0	2	2	4	1	1		6	1	4	3
Servicios Estatales de Salud ¹	25						4	6	2	3	3	0	1	3	1	2
Sector Privado	667	54	73	119	147	101	27	23	22	26	16	12	8	10	11	10
Servicios Privados	172	0	0	0	0	0	26	23	22	26	16	12	8	10	11	10
Clinicas sin servicio de hospitalización	11						2		2	3	2	2	0	1	0	1
Consultorios	127						18	19	20	19	12	12	1	5	8	8
Hospitales	33						6	4	2	4	1	5	3	4	3	1
Laboratorios y Gabinete	1									1		0				
Asistencia Privada	465	54	73	119	147	101	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cruz Roja	1						1									
No Disponibles	464	54	73	119	147	101										

¹ Incluye los Servicios Médicos del G. D. F. Aguascalientes
 Fuente: Comisión Arbitraje Médico para el Estado de: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Diagnósticas (SAQMED Estatal)

