

20 Años de Arbitraje Médico

Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Campeche

*Dr. Alberto José Ruiz Rodríguez
Comisionado*

ANTECEDENTES

En el Plan Estatal de Desarrollo 1997-2003, se planteó como uno de sus objetivos prioritarios, mejorar la calidad de los servicios médicos a través de las instituciones, así como atender las legítimas demandas de los usuarios, para que los servicios operen con mayor calidad y eficiencia.

En ese sentido, el 27 de mayo del 2000 se publicó en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado, el Acuerdo de Creación de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico (CEAMED), que entró en vigor al día siguiente de su publicación. Este órgano administrativo fue creado para recibir las quejas, investigar las posibles irregularidades, comisiones o rechazos en la prestación de los servicios médicos, y emitir sus opiniones, acuerdos y laudos, lo que contribuye a evitar grandes cargas de trabajo a los órganos jurisdiccionales, pero sin llegar a sustituirlos.

Por otra parte, en el Plan Estatal de Desarrollo 2003-2009 se conjugó la más alta aspiración ciudadana, los criterios técnicos y los propósitos institucionales del Gobierno del Estado formando parte del Eje Estratégico IV correspondiente al mejoramiento en la Calidad de Vida y Desarrollo Social bajo el supuesto de que un Sistema de Salud debe colocar la calidad en el centro de todas sus acciones para no correr el riesgo de producir una mala atención o insatisfacción en los usuarios; o peor aún, desperdiciar valiosos recursos sin lograr los efectos deseados; por lo que se señaló la urgente necesidad del Sistema de Salud en llevar a cabo el reforzamiento y la actualización de los equipos médicos, así

como asegurar que la atención médica sea adecuada. Bajo ese tenor, el 1 de febrero de 2004 se consolidó la Comisión Estatal de Arbitraje Médico (CEAMED).

Con fundamento en las facultades que le otorga la fracción II del artículo 46 de la Constitución Política del Estado, la LIX Legislatura del Congreso local integró un expediente con la iniciativa de ley para crear dicha Comisión, sometida para su evaluación y estudio.

Así se gestó el cuerpo normativo que originó su fundamento jurídico y puso las bases para regular al organismo encargado de dirimir en forma amigable y de buena fe, posibles conflictos entre el usuario y el prestador de servicios médicos: la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Campeche. (CAMECAM).

Se trata de un instrumento jurídico que abonará a la creación de mecanismos y procedimientos que permitan a la Comisión brindar asesoría e información a los usuarios y prestadores de servicios de salud sobre sus derechos y obligaciones, así como recibir, investigar y atender las quejas que le presenten los usuarios de servicios médicos frente a una posible irregularidad en la práctica clínica, o incluso, al negarse a prestar dicho servicio.

Durante el cuarto período extraordinario, se emitió la Ley de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Campeche (CAMECAM), por decreto de la LIX Legislatura del Congreso del Estado de Campeche, el 12 de septiembre de 2009, publicada en el Diario Oficial el lunes 14 de ese mes, aunque entró en vigor el 1 de enero de 2010.

El Ejecutivo Estatal formuló el Plan Estatal de Desarrollo 2009-2015, que en su tercer eje, “Desarrollo Social y Bienestar”, señala como objetivo: generar condiciones de desarrollo para ofrecer mayor bienestar a la población campechana, siendo solidarios con las personas y familias en situación de marginación y vulnerabilidad. A la letra, se señala que las instituciones públicas “[...] deben emprender acciones que garanticen la cobertura, la calidad y el trato digno en los servicios de salud, dándole un mayor impulso al arbitraje médico, para fortalecer el absoluto respeto a los derechos humanos”.

IMPACTO SOCIAL

La figura del médico y la Medicina han sido tradicionalmente sujetos de mucho respeto por parte de la sociedad. Sin embargo, es la propia sociedad quien observa de manera permanente el ejercicio del galeno,

lo pondera, lo cuestiona, y genuinamente le reclama que la responsabilidad y la ética profesional sean una constante.

En Campeche, el ejercicio de las profesiones está regulado por las Leyes estatales, y es responsabilidad del Estado atender y dar curso a las demandas sociales, sea que se relacionen con el acceso, la cobertura, la calidad de la atención, o con la mala práctica. Sin embargo, la atención de las controversias entre usuarios y prestadores de salud es un asunto que compete a todos: a los prestadores de servicios de salud, por su interés y compromiso de brindar la atención médica de la mejor calidad posible; a los pacientes, por representar una satisfacción que afecta su calidad, incluso sus expectativas de vida y a los sistemas de salud, ya que es su obligación satisfacer las necesidades de los usuarios, brindar servicios de calidad y cuidar la seguridad del paciente.

La queja médica, es decir, la inconformidad de los usuarios respecto a los servicios médicos recibidos, representa una oportunidad para que la población ejerza el derecho de recibir una atención con calidad; constituye un punto de convergencia entre las necesidades y expectativas de la sociedad y la disposición de los recursos, tanto de los servicios de salud como de los prestadores de los mismos.

La práctica de la Medicina a veces implica conflictos. El profesional de la salud actúa con diferentes niveles de incertidumbre que varían de acuerdo a los padecimientos de los pacientes, a los recursos disponibles, así como a su propia preparación académica y ética profesional.

El 26 de febrero de 2016 se renovaron las bases de colaboración con la Fiscalía General del Estado, cuyo objetivo es establecer los mecanismos de colaboración necesarios entre ambas instancias y apoyarnos mutuamente para orientar a la ciudadanía sobre los servicios de la Comisión, amén de contribuir a solucionar las denuncias presentadas en la Fiscalía sobre posibles ilícitos vinculados con profesionales, técnicos y auxiliares que brinden atención médica, siempre que la pretensión reclamada derive de actos de probable negligencia e impericia médica. De igual forma, la CAMECAM atenderá las solicitudes de peritajes médicos, siempre que se respete lo establecido en el capítulo IV(1) de su reglamento de procedimientos.

El 16 de mayo de 2016 la Comisión también renovó las bases e colaboración con el Tribunal Superior de Justicia. la Comisión de Derechos Humanos del Estado, donde se establecen las bases para una colaboración mutua, que permitirá el intercambio académico y de conocimientos.

El 22 de junio de 2016 en coordinación con la Fiscalía General del Estado, se impartió el curso-taller “El rol de los Cuerpos de Rescate y Atención Hospitalaria, dentro de la Investigación Criminal” en el que participó personal de la Secretaría de Protección Civil (SEPROCI), Caminos y Puentes Federales, Hospital General de Especialidades de la Secretaría de Salud, el ISSSTE y Colegio de Enfermeras.

El 14 de julio la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Campeche se integra como Vocal al Comité Estatal de Calidad en Salud (CE-CAS), instancia promotora y coordinadora del establecimiento para el desarrollo de la Estrategia Nacional para la Consolidación de la Calidad en los Establecimientos y Servicios de Atención Médica, integrando las políticas que en materia de calidad y seguridad del paciente se realicen en el ámbito estatal

Para brindar una atención eficaz a las inconformidades que exponen los ciudadanos y tratar de resolverlas por medio de una gestión inmediata, los miembros de la Comisión estatal se han reunido con delegados y directores de hospitales del sector salud tanto federales como estatales, en ciudades como: Campeche, Carmen, Calakmul, Escárcega y Calkiní.

Con la finalidad de vincular acciones para el diseño y aplicación de estrategias y medidas preventivas, que impulsen las mejoras en la calidad de la atención médica y seguridad de los pacientes, se ha iniciado en coordina con la Comisión para la Protección de Riesgos Sanitarios del Estado de Campeche (COPRISCAM), el IMSS, el ISSSTE, así como con la Secretaría de Salud y el Colegio de Médicos de Campeche; una ardua labor para obtener un diagnóstico situacional de equipos, insumos e infraestructura, de acuerdo con las áreas correspondientes que ocasionaron las inconformidades, y así obtener la información que nos permita emitir una opinión técnica, veraz y oportuna, además de las sugerencias para su corrección en las instancias correspondientes.

En el artículo 12, fracción VII de nuestra Ley, se refiere lo siguiente:
[...] establecer los mecanismos de difusión que permitan a los usuarios y prestadores de los servicios médicos y a la sociedad en su conjunto, conocer sus derechos y obligaciones en materia de salud, así como las funciones de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado.

Es por ello que nos hemos dado a la tarea de continuar con la campaña de difusión, que incluye la entrega de trípticos, carteles de “Derechos de los médicos, de los pacientes y de las enfermeras y enfermeros”. Además, personal de la Comisión atendió entrevistas en radio y televisión;

se han impartido pláticas a personal de salud sobre temas como ¿Qué es la CAMECAM?; Violencia Obstétrica y El expediente clínico entre otros y se han emitido avisos promocionales en radio.

PERSPECTIVAS

El hecho de brindar servicios de salud eficientes, con calidad, calidez y seguridad a todos los segmentos sociales y en todos los componentes del Sistema Nacional de Salud (SNS), representa un gran reto en materia de igualdad de oportunidades. Es por ello que nos solidarizamos con las personas y familias en situación de marginación y vulnerabilidad, a partir de acciones que garanticen la calidad y el trato digno en la prestación y el ejercicio de los servicios de salud, de los sectores público, social y privado:

1. *Ampliar la cobertura*

Se fortalecerá el acercamiento y la coordinación en toda la geografía del estado de Campeche, a partir de sus autoridades municipales, estatales y sanitarias, al solicitarles su apoyo para ofrecer nuestros servicios mediante ventanillas de atención al público, en las cuales se puedan recibir y canalizar las inconformidades, con el objetivo de turnarlas a la Comisión para su análisis y proceso correspondiente.

2. *Actualización de la Ley*

Para contar con un marco normativo acorde con las funciones que esta Comisión ejecuta a diario, es necesario reformar la Ley del ramo con base en los lineamientos de la Ley de la Administración Pública Paraestatal. Tarea que hemos iniciado (2)

3. *Certificación ISO 9001-2008*

Comprometidos hoy más que nunca con la calidad, se inició la gestión para obtener la certificación de nuestros procesos, con base en la Norma Oficial Mexicana (NOM) ISO 9001-2008. En este proyecto participaremos todos los integrantes de la CAMECAM y se lleva a cabo para:

- Ser una institución más competente, por medio del desarrollo permanente del personal.
- Reforzar una cultura de trabajo basada en el mejoramiento continuo.
- Simplificar el trabajo administrativo y operativo.

- Generar más oportunidades de crecimiento, con el propósito de brindar un servicio óptimo a quienes se relacionan con la institución.
- Ser una organización de clase mundial, que opere bajo los más estrictos estándares de calidad en el servicio.
- Contribuir para que la ciudadanía recupere la confianza en las instituciones gubernamentales

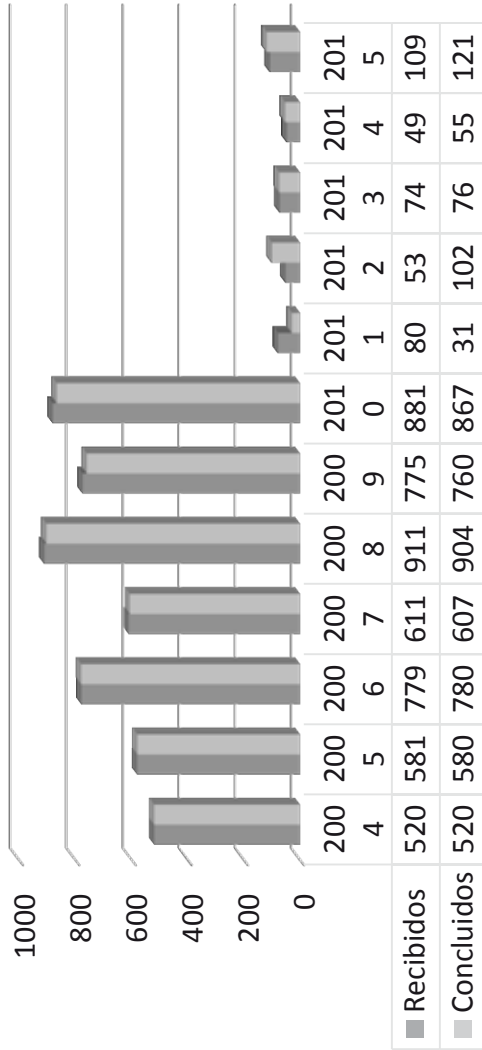
4. Fortalecimiento de las relaciones interinstitucionales

Se propicia el trabajo coordinado con la Comisión de Derechos Humanos, la Procuraduría General de la República (PGR), el Tribunal Superior de Justicia del Estado, la Fiscalía General del Estado (FGE), entre otros.

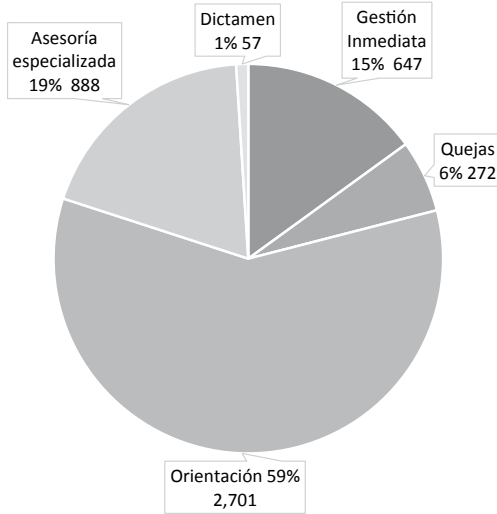
Cabe destacar que una de las líneas de acción para impulsar con calidad y seguridad los servicios de salud en el estado, consiste en proteger los derechos de los pacientes mediante la conciliación y el arbitraje; con esta alternativa de solución de controversias entre usuarios y prestadores de servicios de salud, al ofrecer un trato digno, respetuoso, imparcial y confidencial, se privilegia la protección de los derechos y obligaciones en materia de salud.

A todos los usuarios de servicios de salud en Campeche, que llegaren a inconformarse con posibles irregularidades en la atención médica que reciben, se les invita a que acudan a la Comisión para presentar sus quejas, con la seguridad de que serán valoradas por peritos o expertos de las distintas especialidades médicas involucradas, y que mediante la conciliación y el diálogo, serán solucionadas. Recordemos que la salud es el bien más valioso que posee el ser humano, y debemos atesorarlo.

GRÁFICA 1.
 ASUNTOS RECIBIDOS CONCLUIDOS.
 COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE CAMPECHE
 2004 - 20015



GRÁFICA 2.
DISTRIBUCIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS POR TIPO DE SERVICIO OFRECIDO.
COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE CAMPECHE
2000 - 20015



GRÁFICA 3.
DISTRIBUCIÓN DE LAS MODALIDADES DE CONCLUSIÓN EN QUEJAS.
COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE CAMPECHE
2000 - 20015

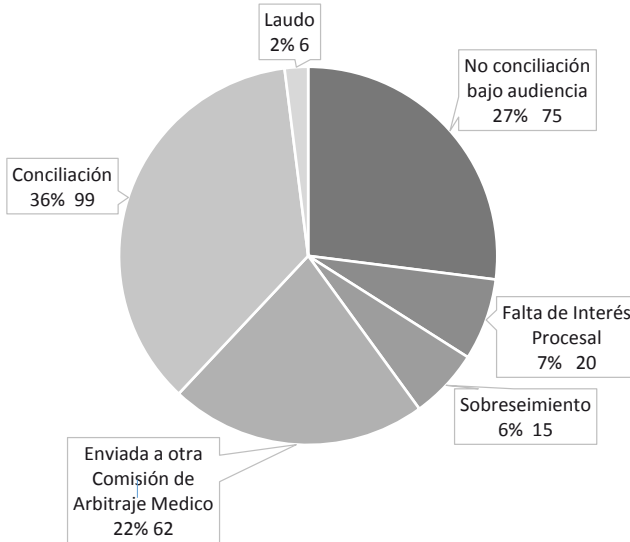


TABLA 1.
QUEJAS CONCLUIDAS POR INSTITUCIÓN MÉDICA RELACIONADA SEGÚN AÑO.
COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE CAMPECHE
2010 - 2015

Sector / Grupo / Institución	Total	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Total	271	10	15	30	25	23	26	27	31	27	24	24	9
Sector Público	220	10	10	24	17	19	22	26	27	22	19	16	8
Seguridad Social	162	7	8	17	16	10	14	22	17	18	13	12	8
IMSS	124	4	5	10	14	8	10	18	12	15	12	9	7
ISSSTE	33	2	3	7	2	1	2	3	5	3	1	3	1
PEMEX	5	1				1	2	1					
Asistencia Social	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Sin seguridad Social	57	3	2	7	1	8	8	4	10	4	6	4	0
Servicios Estatales de Salud ^{1/}	57	3	2	7	1	8	8	4	10	4	6	4	0
Sector Privado	51	0	5	6	8	4	4	1	4	5	5	8	1
Servicios Privados	50	0	5	6	8	4	4	1	4	5	5	8	0
Clínicas sin servicio de hospitalización	1									1			
Consultorios	33	2		3	3	3	3	1	3	2	5	8	
Hospitales	16	3	3	3	5	1	1		1	2			
Asistencia Privada	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Otro	1												1

^{1/}Incluye los Servicios Médicos del G. D. F.

Fuente: Comisión de Arbitraje Médico del estado de:

Campeche

Sistema de Atención de Quejas Médicas / Dictámenes (SIQMED-ESTAD)

