

20 Años de Arbitraje Médico

Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México

Dr. Pablo Rueda Villalpando
Comisionado

ANTECEDENTES

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establece en su artículo 4º, el derecho de los mexicanos de contar con servicios de salud que garanticen su bienestar, es por ello que en el Senado del Estado, se han conformado instituciones públicas encargadas de proporcionarlos a la sociedad.

En el ámbito nacional, el mejoramiento de la calidad de los servicios médicos, se ha venido realizando a través de la reestructuración de las instituciones encargadas de la prestación de estos, a fin de atender las legítimas demandas de los usuarios, quienes reclaman que la atención médica se otorgue con calidad y eficiencia.

Lo anterior, trajo consigo la necesidad de crear un órgano que se encargará de dilucidar y conducir en forma amigable y de buena fe, los conflictos que pudieran derivarse de la atención médica y que contribuyera, al mismo tiempo, a evitar las cargas de trabajo presentadas en los órganos jurisdiccionales y sin pretender sustituirlos, coadyuvar a tutelar el derecho a la protección de la salud y mejorar la calidad en el prestación del servicio.

Así, se creó la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de México, mediante Acuerdo del Ejecutivo publicado en la Gaceta de Gobierno el 12 de febrero de 1998, como un órgano desconcentrado del Instituto de Salud del Estado de México, con autonomía técnica y administrativa para emitir sus opiniones, acuerdos y laudos, con el objeto de contribuir

en la solución de conflictos suscitados entre los usuarios y profesionales sanitarios.

Con la entrada en vigor del Código Administrativo del Estado de México, en marzo de 2002, la Comisión cambió de naturaleza jurídica, constituyéndose en un organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propio, mientras que su denominación se modificó para quedar como Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México.

El estado mexicano tiene la obligación de garantizar el Derecho Constitucional de protección a la salud; este derecho implica la equidad en la accesibilidad, oportunidad y calidad de los servicios que se ofertan, en un camino que lleve a la mejora continua.

Con 125 municipios y cerca de 17 millones de habitantes, el Estado de México es la entidad con mayor población; se tienen municipios densamente poblados, principalmente en la zona metropolitana, que implican una gran demanda de servicios públicos, incluyendo los de salud; existen también municipios con baja densidad poblacional y mayores distancias territoriales para llegar a los mencionados servicios, como es el caso de los servicios que brinda esta Comisión.

Desde mayo del 2000 y hasta junio del 2015, la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México, atendió a la población mexiquense a través de dos oficinas: la ubicada en Toluca y una Delegación con sede en Naucalpan de Juárez. Sin embargo, para ampliar más los servicios y hacerlos llegar a los mexiquenses, a partir de julio de 2015, iniciaron operaciones dos nuevas Delegaciones, ubicadas en las cabeceras municipales de Ixtapan de la Sal y Texcoco de Mora; beneficiando a 7,609,852 mexiquenses de 53 municipios .

Para el cumplimiento de las funciones y atribuciones, cuenta con un marco jurídico de actuación basado en: Decreto de Creación de la Comisión, Reglamento Interno, Manual General de Organización, Manual de Normas y Procedimientos y en el Código Administrativo del Estado de México.

Para el cumplimiento de su objeto y desarrollo de sus actividades, tiene las siguientes atribuciones:

- Brindar asesoría médico-legal e información a los usuarios y prestadores de servicios de salud sobre sus derechos y obligaciones en la materia.
- Recibir, investigar y substanciar las quejas que presenten los pacientes en contra de los prestadores de servicios médicos por supuestas irregularidades en la atención o por la negativa de otorgarlos.

- Intervenir en amigable composición para conciliar conflictos derivados de la prestación de los servicios médicos por alguno de los supuestos siguientes: probables actos u omisiones derivados de la prestación del servicio médico, probables casos de negligencia con consecuencia en la salud del usuario y los que determine la Comisión, a través de disposiciones generales.
- Fungir como árbitro y pronunciar el laudo que corresponda, las partes acepten expresamente someterse al arbitraje.
- Solicitar a los prestadores de servicios médicos, los datos y documentos que sean necesarios para resolver las quejas y hacer del conocimiento del superior inmediato de aquellos o del órgano de control interno correspondiente, cuando los prestadores tengan en su poder la información requerida y se nieguen a remitirla a la Comisión.
- Solicitar los datos y documentos necesarios, para mejor proveer los asuntos que le sean planteados y, en su caso, hacer del conocimiento de las autoridades de salud y los colegios y asociaciones de medicina la negativa expresa o tácita a proporcionarlos, así como a informar a las autoridades competentes cuando se detecte que los hechos pudieran llegar a constituir un ilícito.
- Elaborar los dictámenes o peritajes médicos que le sean solicitados por las autoridades jurisdiccionales, administrativas o el ministerio público, en término de los convenios que para tal efecto se celebren.
- Intervenir de oficio en cualquier otra cuestión que se considere de interés general en la esfera de sus atribuciones.
- Informar a los prestadores de los servicios médicos sobre las irregularidades que se adviertan en sus actividades, haciéndolas del conocimiento de la autoridad competente cuando llegaren a ser constitutivas de responsabilidad administrativa o penal.
- Otorgar a los usuarios asesoría respecto de los trámites a realizar con motivo de su queja.
- Convenir con institutos, asociaciones médicas, organizaciones públicas y privadas, la ejecución de acciones que le permitan el desarrollo y fortalecimiento de sus atribuciones.
- Celebrar convenios con la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, para la substanciación de arbitrajes con motivo de controversias que se susciten entre los usuarios y los prestadores de servicios médicos establecidos en el Estado y,
- Las demás que determinen otras disposiciones legales.

IMPACTO SOCIAL

Gracias a la visión del Gobierno del Estado de México, atinadamente ha invertido en el sector salud en infraestructura, equipamiento y tecnología, contando actualmente con nuevos y dignos establecimientos de servicios de salud; sin embargo, la propia sociedad observa de manera permanente el ejercicio médico, lo pondera, lo cuestiona y legítimamente reclama que la ética y el profesionalismo sean una constante en la atención que recibe, siendo necesario la existencia de organismos que atiendan estas inquietudes o inconformidades.

La Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México, creada en febrero de 1998, es una institución que tiene por objeto contribuir a resolver en forma amigable y de buena fe, los conflictos suscitados entre los usuarios de los servicios de salud y prestadores de los mismos; promueve y propicia el trato digno, apego a la *lex artis* médica y a los valores éticos en la relación del personal de salud con el paciente.

Asimismo, es una instancia especializada con autonomía técnica y con atribuciones para emitir opiniones, acuerdos y laudos, actuando con imparcialidad, confidencialidad y respeto.

Debemos considerar que tanto el profesional de la medicina, como las autoridades sanitarias y las instituciones de salud, no deben concebir al “error médico” como algo que deba ser ocultado o soslayado, sino por el contrario, como la oportunidad para mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud, emanando el compromiso de la Comisión, para actuar en estrecha colaboración con las autoridades de salud y justicia, en su carácter de garantes del derecho a la protección de la salud y contribuir a la tutela de los derechos y servicios que los usuarios tienen a recibirlos en las mejores condiciones posibles para potencializar su bienestar, el equilibrio social y político; componentes de la armonía y convivencia pacífica a que aspiramos los seres humanos.

En este año del 2016, la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México, está cumpliendo 18 años de su creación a lo largo de los cuales se ha empeñado en fomentar ser la primera y mejor opción para los pacientes y los prestadores de servicios de salud ante una controversia derivada del acto médico, por su benéfico impacto para ambas partes, con la convicción de que la cultura del diálogo y el entendimiento pueden solucionar los conflictos a través de la conciliación y el arbitraje.

Así, la ciudadanía sabe que el entorno en el que se le otorga el servicio, es el más propicio para una solución justa, expedita y gratuita a sus inconformidades originadas por la presunción de un mal servicio en el proceso de atención de un padecimiento agudo o crónico.

PERSPECTIVAS

En el marco de las atribuciones de la CCAMEM, se mantendrá un Programa de Sensibilización para el personal prestador de servicios de salud, con el objetivo de promover y difundir las funciones y los servicios de la Comisión, sensibilizar para la prevención del conflicto derivado del acto médico y contribuir a garantizar la seguridad del paciente, además de favorecer la relación médico paciente y la calidad del servicio.

Fortalecer la coordinación con instituciones de salud públicas y privadas, academias, colegios, sociedades médicas para la programación y realización de conferencias, cursos y un simposio anual.

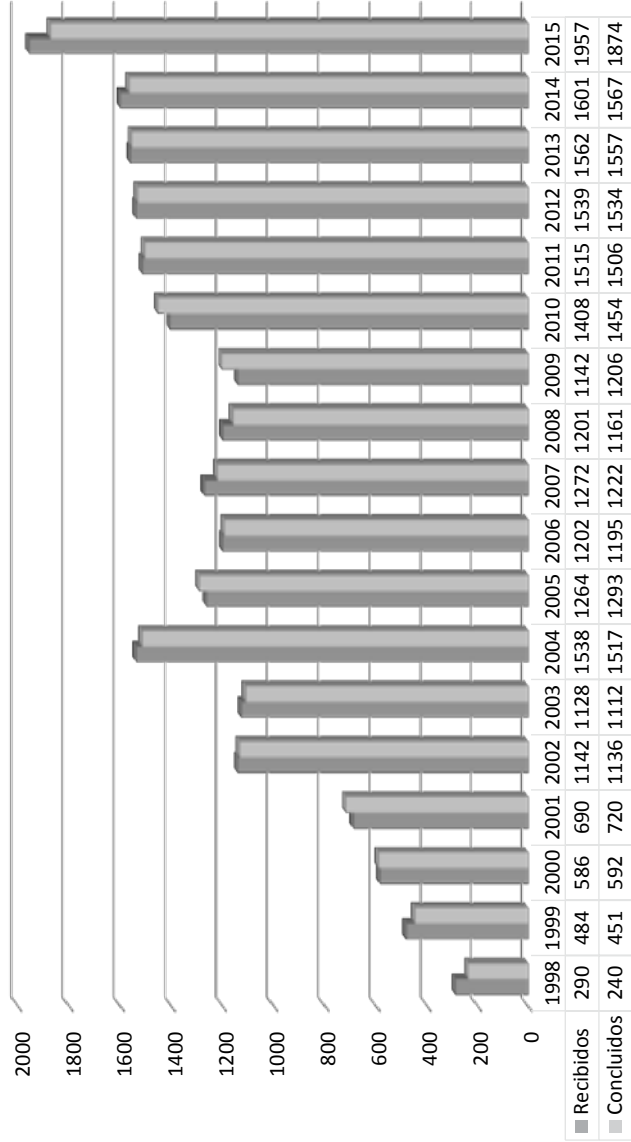
Ampliar y eficientar la promoción y difusión de las Delegaciones de Naucalpan, principalmente de las reciente creación en Texcoco de Mora e Ixtapan de la Sal.

Con el objetivo de llevar a cabo acciones que le permitan a esta Comisión un mejor desarrollo y fortalecimiento de sus atribuciones, conjuntar esfuerzos para el desarrollo de una cultura de calidad en la atención médica, se consideraran la elaboración de convenios de colaboración y coordinación con diferentes instituciones y asociaciones médicas.

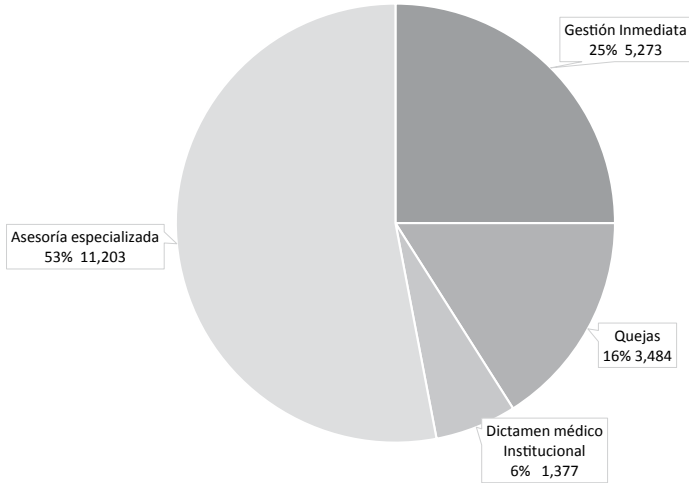
Fortalecer a la Unidad de Peritajes con el personal suficiente, para hacer frente a la demanda en la solicitud de dictámenes técnico médicos institucionales, ya que en los últimos tres años se ha incrementado en un 125 %, lo que pone de manifiesto la confianza que han depositado en la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México, las instancias solicitantes.

Finalmente, que la Comisión de Conciliación de Arbitraje Médico del Estado de México, única en su género dentro del Estado de México, sea la principal instancia especializada dedicada a la solución de los conflictos entre los usuarios y prestadores de servicios de salud, considerando la experiencia laboral, personal profesional especializado, estabilidad laboral y confiabilidad que caracterizan al personal que labora en este organismo, y bajo los valores de responsabilidad, honestidad, confidencialidad, justicia, lealtad, respeto y transparencia para el debido cumplimiento de las funciones y atribuciones que le atañen a esta Institución.

GRÁFICA 1.
 ASUNTOS RECIBIDOS Y CONCLUIDOS.
 COMISIÓN DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE MÉXICO
 1998 - 20015



GRÁFICA 2.
DISTRIBUCIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS POR TIPO DE SERVICIO OFRECIDO.
COMISIÓN DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE MÉXICO
1998 - 20015



GRÁFICA 3.
DISTRIBUCIÓN DE LAS MODALIDADES DE CONCLUSIÓN EN QUEJAS.
COMISIÓN DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE MÉXICO
1998 - 20015

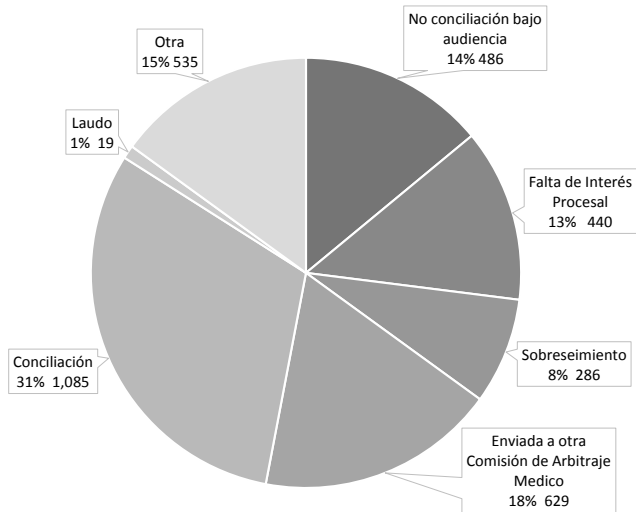


TABLA 1.
QUEJAS CONCLUIDAS POR INSTITUCIÓN MÉDICA RELACIONADA SEGÚN AÑO.
COMISIÓN DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE MÉXICO
1998 - 2015

Sector / Grupo / Institución	Total	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Total	3445	108	268	301	270	249	178	221	202	176	207	157	190	171	170	140	164	147	163
Sector Público	1211	51	116	141	119	94	63	78	64	54	70	58	59	44	50	53	44	41	49
Seguridad Social	893	42	93	117	94	70	48	52	48	40	47	47	35	24	28	29	29	25	28
IMSS	403	16	35	48	32	30	22	26	24	30	25	25	15	7	11	15	12	18	12
ISSSTE	86	8	10	11	9	9	7	5	4	2	6	8	1	2		1			3
ISSSTE Estatal	0																		
ISSSEM	388	18	48	58	52	30	16	20	20	8	16	13	17	15	17	13	17	4	16
Otro	6			1	1			1				1	2						
Asistencia Social	37	1	7	6	7	4	3	2	1	4	1	0	1	0	0	0	0	0	0
DIF	34	1	7	6	6	4	3	2	1	2	1		1						
Instituciones Públicas de Formación Técnica o Profesional en Salud (Públicas)	1				1														
Otro	2								2										
Sin seguridad Social	318	8	16	18	18	20	15	24	15	10	22	11	23	20	22	24	15	16	21
Hospitales Federales de la Secretaría de Salud	3	1										1							
Servicios Estatales de Salud ¹	313	8	15	18	18	20	15	24	15	10	22	10	23	20	20	24	15	16	20
Otro	2														1				1
Sector Privado	2234	57	152	160	151	155	115	143	138	122	137	99	131	127	120	87	120	106	114
Servicios Privados	2219	56	149	159	146	154	115	141	138	122	137	99	130	127	120	87	120	105	114
Clinicas sin servicio de hospitalización	154	1	7	3	2	6	2	3	8	8	8	9	13	13	26	13	14	11	15
Consultorios	863	20	62	69	57	72	34	73	48	43	62	35	45	47	51	29	37	34	45
Hospitales	1166	35	83	81	81	74	71	63	87	71	64	50	69	65	43	44	64	56	53
Laboratorios y Gabinete	46	4	2	5	6	4	4	3	3	2	3	5	3	2	2	1	5	2	1
Asistencia Privada	15	1	3	1	5	1	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
Cruz Roja	15	1	3	1	5	1	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0

¹Incluye los Servicios Médicos del G. D. F.

Estado de México
 Fuente: Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México
 Sistema de Atención de Quejas Médicas y (Quilómetros PQAJMED Estatal)