

20 Años de Arbitraje Médico

Comisión de Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico de Guanajuato

Dr. Trinidad Ernesto García Caratachea
Comisionado

ANTECEDENTES

La Comisión Estatal de Arbitraje Médico, COESAMED fue creada como un organismo público descentralizado de la Administración Pública Estatal, para contribuir a la solución de conflictos entre los usuarios de los servicios de salud y sus prestadores, mediante el Decreto Gubernativo número 97 de fecha 30 de junio de 1998.

Como todo organismo que requiere eficientar su estructura y funciones, la Comisión Estatal de Arbitraje Médico ha sufrido varias reformas a su normativa interna desde su creación.

En el año 2001 se reestructuró su organización interna mediante el Decreto Gubernativo número 50 publicado en el Periódico Oficial de Gobierno del Estado número 50-B, Décima Parte—, a fin de ajustar su estructura a la recién aprobada Ley Orgánica del Poder Ejecutivo para el Estado de Guanajuato.

Una reforma trascendente fue el cambio de denominación del organismo con el fin de facilitar a los usuarios la identificación del mismo con el ejercicio de funciones de conciliación, por lo que a partir del 24 de mayo de 2013, a través del Decreto Gubernativo número 30 publicado en el Periódico Oficial de Gobierno del Estado, se identifica como Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico reconocida por la siglas “CECAMED”.

En el año 2013 se actualizó el ordenamiento que rige la estructura y facultades de la CECAMED, para que ésta tuviera un mejor funcionamiento y atendiera de manera eficaz a la ciudadanía que requiere de

sus servicios, por lo que el 27 de diciembre de 2013 se publicó en el Periódico Oficial de Gobierno del Estado, el Reglamento Interior de la CECAMED vigente.

A fin de incorporar la mediación como parte fundamental de los procedimientos que se realizan en la resolución de los conflictos y mejorar la claridad e interpretación de ciertas disposiciones, se reformó el Reglamento de Procedimientos para la Atención y resolución de quejas derivadas de la prestación de servicios de salud, el cual se publicó el 1° de Agosto de 2014, en el Periódico Oficial de Gobierno del Estado.

Recientemente a fin de aclarar y actualizar los perfiles del Comisionado Estatal y Subcomisionado Médico, mediante Decreto Gubernativo 153 publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de fecha 29 de abril de 2016, se reformaron el artículo 28 fracciones III y IV del Decreto Gubernativo número 30 por el que se reestructura la Comisión, así como del artículo 20 fracciones II y IV del Decreto Gubernativo Número 67 relativo al Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico.

Con lo anterior la CECAMED da cumplimiento al Objetivo 6.3., del Plan Estatal de Desarrollo del Estado de Guanajuato, el cual establece como línea de acción, respecto del marco normativo, el «Garantizar un marco normativo actualizado que responda a las demandas y necesidades de la sociedad».

IMPACTO SOCIAL

A dieciocho años de haberse iniciado las actividades de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico en Guanajuato, se han observado grandes avances en la cultura de la solución de los conflictos entre los prestadores de servicios de salud y los usuarios-pacientes- de los mismos, a si como una mayor confianza de la ciudadanía en los servicios que se otorgan, prevaleciendo los principios de gratuidad, imparcialidad, confidencialidad y buena fé.

La actual administración Estatal ha impulsado activamente la participación ciudadana y se han establecido programas de mejoramiento de la gestión en las instituciones públicas, por lo que en el caso de la CECAMED destacan el Modelo del Paciente Participativo, la Certeza Jurídica en los servicios de salud, el desarrollo de estrategias interinstitucionales y el incremento de la participación de los profesionistas, colegios y/o asociaciones para contribuir a mejorar la calidad de la prestación de los

servicios de salud en el Estado, esto con la finalidad de lograr un mayor posicionamiento de ésta Comisión en la entidad.

Se implementó el Modelo de Paciente Participativo, que tiene como propósito establecer los criterios mínimos necesarios que un ciudadano debe conocer del sistema de salud, para que establezca una relación de participación mutua con los prestadores de servicios de salud ya sean públicos, sociales o privados. Se adaptó la “Guía del Paciente Participativo” al Estado de Guanajuato y dos folletos denominados “Yo Paciente Participativo”, a los cuales se ha realizado la promoción y difusión a través de talleres a grupos organizados de pacientes y voluntariados de los hospitales públicos.

Las acciones que la CECAMED realiza como instancia conciliadora alterna a las Autoridades de Procuración e Impartición de Justicia, se han fortalecido con la posibilidad de otorgar mayor certeza jurídica a las partes que resuelvan su conflicto por la vía de la mediación-conciliación, en virtud de que los convenios celebrados por éstas ante la Comisión pueden ratificarse y en su caso elevarse a la categoría de Cosa Juzgada, esto a partir de la firma de un Convenio de Colaboración con el Poder Judicial del Estado en el año 2013, así como con la certificación obtenida ante el Centro Estatal de Justicia Alternativa, por cada uno de los Mediadores-Conciliadores adscritos a la CECAMED, quienes adquieren capacitación y actualización constante en las mejores herramientas para aplicar los mecanismos alternativos de solución de controversias, en beneficio de los usuarios y prestadores de servicios.

Para contribuir a elevar la calidad de los servicios de salud en el Estado, se han priorizado las acciones de capacitación en la prevención del conflicto, a través de la participación y acercamiento con los Colegios Municipales y Estatales de Profesionistas del área de ciencias de la salud, en colaboración con las autoridades educativas, las reguladoras de profesiones, así como las sanitarias correspondientes; a través de reuniones regionales en las que estas instancias de manera integral proporcionan instrumentos a los prestadores de servicios de salud que inciden en la mejora de la atención.

Participamos activamente con la facultad de medicina de la universidad de Guanajuato, donde cada fin de cursos con los alumnos de último grado de la división de ciencias de la salud, campus león, se realiza un módulo de capacitación en la prevención y actualización de temas médico-legales.

Se mantiene una estrecha coordinación y comunicación con la Procuraduría General de Justicia del Estado de Guanajuato y la Procura-

duría de los Derechos Humanos del Estado, a fin de dar continuidad y eficientizar las acciones de los Convenios de Colaboración que suscribimos con dichas Dependencias, con el objeto de atender íntegramente a los usuarios inconformes de los servicios médicos, así como se continúa colaborando con ambas Procuradurías en la emisión de opiniones médicas institucionales, que nos sean solicitadas por estas autoridades, así como con otras instancias como la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas.

Con el objeto de atender y desahogar las quejas institucionales de carácter federal de manera local, se mantiene una estrecha coordinación con las Delegaciones del IMSS e ISSSTE en el Estado a fin de otorgar a nuestros usuarios derechohabientes de dichos organismos, un procedimiento de queja más ágil y oportuno, lo que fortalece las acciones del convenio de colaboración suscrito con éstas instancias y la CONAMED desde el año 2006.

La colaboración Interinstitucional es trascendente en la realización de nuestras actividades, ya que existe la posibilidad de mejorar los servicios que otorgamos a través de las acciones que se establecen en los convenios celebrados con otros organismos, dependencias estatales y federales y asociaciones civiles en beneficio de los guanajuatenses usuarios de los servicios de salud. Tenemos convenio además de con las Procuradurías de Justicia y de los Derechos Humanos del Estado, con Instituto de seguridad social del estado de Guanajuato "ISSEG"; con el Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato "ISAPEG", Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores "INAPAM"; Federación de Colegios de Cirujanos Dentistas de Guanajuato, A.C., y con el Colegio de Médicos del Estado de Guanajuato.

La CECAMED tienen su sede en la ciudad de Irapuato, Gto, y con la colaboración y participación de los Ayuntamientos, se ha implementado la ampliación de la cobertura de los servicios que ofrece esta Comisión, mediante la firma de convenios de colaboración con las presidencias municipales, a fin de acercar a los usuarios de los servicios de salud una resolución a sus peticiones en esta instancia, mediante los mecanismos alternos de solución de controversias. Fortaleciendo además acciones de capacitación y difusión a través de los enlaces en las direcciones de salud municipal; así como visitas con módulos itinerantes de atención a usuarios. A la fecha se ha logrado la firma de 41 convenios de colaboración, de los 46 municipios que tiene el Estado.

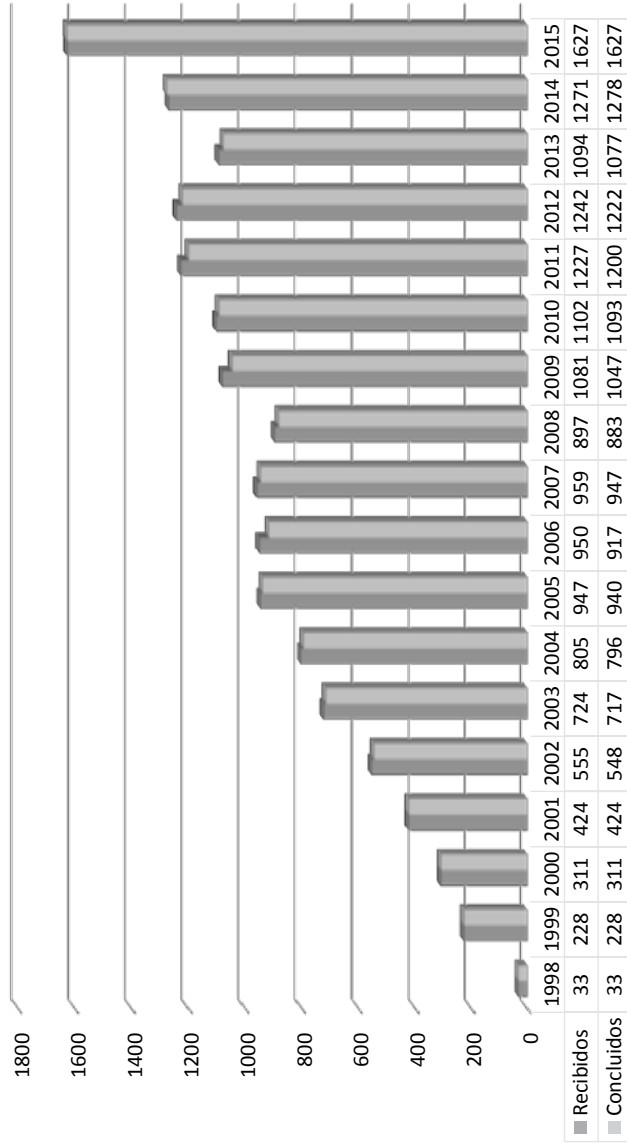
A fin de llegar a las partes del conflicto la CECAMED tiene un programa de difusión muy estructurado en las que año con año se realizan

campañas de difusión de cobertura regional y estatal, dirigidas tanto a los usuarios-pacientes y a los prestadores de servicios de salud, con el objeto de brindarles la información necesaria para que de acuerdo a su situación se acerquen a la comisión.

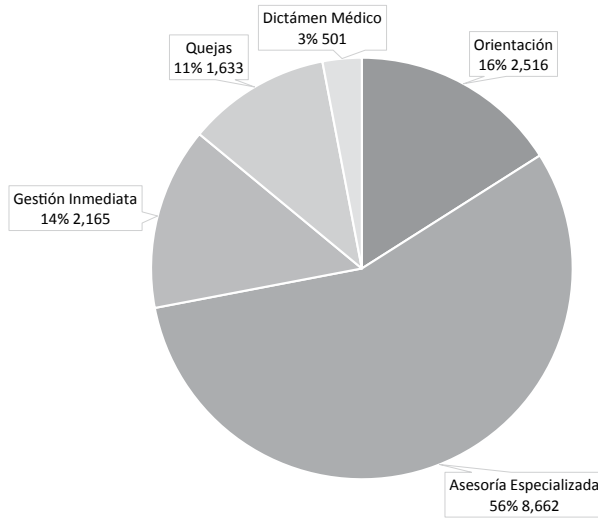
PERSPECTIVAS

- Fortalecimiento y Posicionamiento de la CECAMED en todo el Estado, a través de las firmas de los Convenios con cada uno de los 46 municipios, tratando de acercar nuestros servicios a la ciudadanía.
- Seguir con las audiencias de mediación-conciliación en sedes alternas a solicitud de las partes, a fin de evitarles tener que trasladarse al municipio de Irapuato y que tengan más accesibles los servicios de la CECAMED
- Instalar módulos itinerantes en las Presidencias Municipales de los principales municipios, para recibir las inconformidades de los usuarios y realizar acciones de difusión.
- Realizar en un futuro inmediato el Procedimiento Arbitral, ya que desde su creación hasta la fecha, se ha realizado a través de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico “CONAMED” a través de la figura del Arbitraje por Mensajería; esto se pretende con la capacitación y actualización del personal y las reformas legales necesarias.
- Realizar de manera permanente, en coordinación con la Facultad de Medicina de la Universidad de Guanajuato el curso de prevención del conflicto y promoverlo en otras instituciones educativas de salud, para contribuir en la formación académica integral de los alumnos.
- Continuar con la capacitación y difusión permanente a los usuarios de los servicios de salud, a través de los talleres del Modelo de Paciente Participativo, a fin de sensibilizar a los pacientes en el uso correcto de sus derechos y el conocimiento de sus obligaciones.
- Consolidar las reuniones regionales de capacitación para los prestadores de servicios de salud en colaboración con las instancias sanitarias y de educación.
- Continuar con campañas de difusión en todo el estado, dirigidas a los usuarios y a los prestadores de servicios de salud, sobre los servicios y bondades de la CECAMED, a fin de que conozcan y se acerquen a esta instancia como la mejor alternativa en la solución en los conflictos de salud.

GRÁFICA 1.
 ASUNTOS RECIBIDOS Y CONCLUIDOS.
 COMISIÓN ESTATAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO DE GUANAJUATO
 1998 - 2015



GRÁFICA 2.
DISTRIBUCIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS POR TIPO DE SERVICIO OFRECIDO.
COMISIÓN ESTATAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO DE GUANAJUATO
1998 - 2015



GRÁFICA 3.
DISTRIBUCIÓN DE LAS MODALIDADES DE CONCLUSIÓN EN QUEJAS.
COMISIÓN ESTATAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO DE GUANAJUATO
1998 - 2015

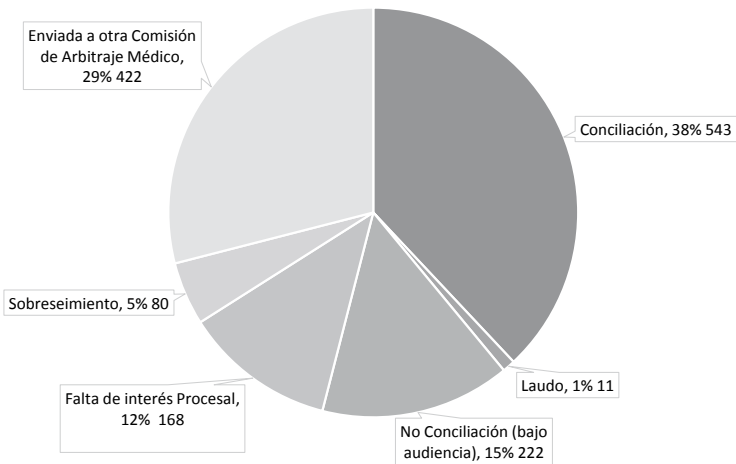


TABLA 1.
QUEJAS CONCLUIDAS POR INSTITUCIÓN MÉDICA RELACIONADA SEGÚN AÑO.
COMISIÓN ESTATAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO DE GUANAJUATO
1998 - 20015

Sector / Grupo / Institución	1988	1989	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
Total	146	17	86	113	134	74	72	68	85	50	72	70	54	92	88	84	88	102	97
Sector Público	749	8	43	53	62	24	31	40	58	29	47	37	22	44	49	49	47	54	52
Seguridad Social	603	8	35	48	50	21	24	33	48	25	38	35	17	32	41	38	30	37	35
IMSS	423	7	23	31	47	12	15	30	34	17	30	22	5	19	23	27	25	28	28
ISSSTE Estatal	155	1	12	9	11	9	3	14	4	5	10	10	10	10	17	11	5	8	7
PEMEX	22		8						3	2	3	1	3	1				1	
SEDEMA	3								1	1									
Sin seguridad Social	146	0	8	5	4	3	7	7	10	4	9	2	5	12	8	11	17	17	17
Servicios Estatales de Salud ^{1/}	146		8	5	4	3	7	7	10	4	9	2	5	12	8	11	17	17	17
Sector Privado	697	9	43	60	72	50	41	28	27	21	25	33	32	48	39	35	41	48	45
Servicios Privados	685	9	43	49	71	50	41	28	27	21	25	33	32	48	39	35	41	48	45
No disponible	477	9	43	49	71	50	41	28	27	21	25	33	32	48					
Privados	208														39	35	41	48	45
Otro	12			11	1														

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

Fuente: Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico Guanajuato

Sistema de Atención de Quejas Médicas y Docimenes (SAQ/MED Estatal)