

20 Años de Arbitraje Médico

Comisión de Arbitraje Médico del Estado de **Hidalgo**

*Dr. Gustavo Jesús Martín del Campo Olivares
Comisionado*

ANTECEDENTES

En esta breve reseña mostraremos un panorama de la relación médico-paciente en el estado de Hidalgo partiendo de que el tema de las quejas contra los médicos e incluso lo relativo a las sanciones no es algo que acontezca recientemente en nuestra entidad.

Actualmente existe un entorno tendiente a la desconfianza y falta de credibilidad que afecta a los profesionales de la salud y a las instituciones, lo que se traduce en un incremento importante en el número de quejas o inconformidades, las cuales deben ser resueltas por el médico o la institución que brindaron la atención respectiva, pero en muchas ocasiones no se logra la satisfacción de las pretensiones del usuario que recurre a esos servicios de salud.

Ante esto, en Hidalgo se presentaba como una necesidad imperiosa, el crear una instancia especializada en la materia para resolver las controversias que se suscitaban, haciendo uso de estrategias de conciliación alternas a la vía jurídica, basadas en la buena fe, confianza, colaboración, con el sentido humanista que caracteriza la relación médico-paciente.

Aunado a lo anterior, con mayor frecuencia se ha observado el fenómeno del ejercicio de la medicina defensiva, debido en gran medida, al temor del personal de salud a ser demandado por el paciente, lo cual además de ser una conducta al margen de la ética, genera un clima de desconfianza entre las partes de esta relación, e incluso encarece el costo de la atención en el ramo de la salud.

Otro factor importante es el acceso a los medios de comunicación por la población en general, lo cual también ha influido en el incremento del número de inconformidades por los usuarios de los servicios médicos, sobre todo a partir del uso de la Internet.

La Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Hidalgo se creó para dar atención con base en el modelo generado por la CONAMED, organismo que tiene indiscutible probidad, cuya fundación data de hace 20 años.

Merced a la imperiosa necesidad de contar con este órgano especializado, se emite el Decreto gubernamental con el que se crea la Comisión estatal, publicado en el Periódico Oficial del estado el 31 de enero de 2011 (es la más joven en todo el país), como un órgano desconcentrado de la Secretaría de Salud, con autonomía técnica y operativa para emitir recomendaciones, opiniones, acuerdos y laudos; cuyo objeto es contribuir a resolver los conflictos suscitados entre los prestadores de los servicios de salud en el estado, y los usuarios de estos, así como la promoción de una buena práctica de la Medicina como medio para elevar la calidad de los servicios de atención médica (en la práctica privada y pública).

En términos del artículo 5° del Decreto de Creación, la Comisión contara con un Consejo, un Comisionado, dos Subcomisionados (uno Jurídico y otro Médico), y las unidades administrativas que se determinen en el Reglamento Interno que al efecto se expida.

Por ello, el 14 de febrero de 2011, el Gobernador Constitucional del Estado (con la presencia del Comisionado Nacional) tomó protesta a los miembros que conforman el Consejo de dicha Comisión.

De conformidad con el artículo 1° transitorio, el Decreto de Creación entro en vigor a los 20 días de su publicación, es decir, el 2 de marzo.

Según se ha dicho, la estructura orgánica es muy similar al modelo organizacional de arbitraje médico de la CONAMED, pues consta de cuatro áreas básicas (además de las Subcomisiones), que son: Orientación, Conciliación, Arbitraje y Gestión Pericial. Esto con el objeto de unificar criterios operativos, normativos, y de documentar los procedimientos para asegurar una atención estandarizada e integral.

Uno de los primeros aspectos que intentamos realizar, es la consolidación y fortalecimiento de las atribuciones y políticas de la Comisión en el seno de la sociedad hidalguense, y del gremio médico a partir de la vinculación con instituciones de procuración e impartición de justicia en el estado; como los Colegios, Consejos, Asociaciones y Sociedades Médicas, así como con la Escuela de Medicina del Estado.

A partir de nuestras acciones, se pretende lograr lo más pronto posible la credibilidad, confianza y certidumbre por parte de los pacientes, familiares, médicos, técnicos y auxiliares, en los servicios de la Comisión. Esto representa un gran reto en su cometido, para contribuir al cumplimiento del derecho Constitucional de la protección a la salud.

Por último, agradecemos enormemente el apoyo que nos ha brindado el personal de la CONAMED en cuanto al asesoramiento y funcionamiento de nuestra Comisión.

RESULTADOS ALCANZADOS

Total de asuntos recibidos y concluidos relacionados con usuarios o unidades médicas del Estado de Hidalgo según el servicio.

Distribución de asuntos concluidos relacionados con usuarios o unidades médicas del Estado de Hidalgo según el servicio otorgado.

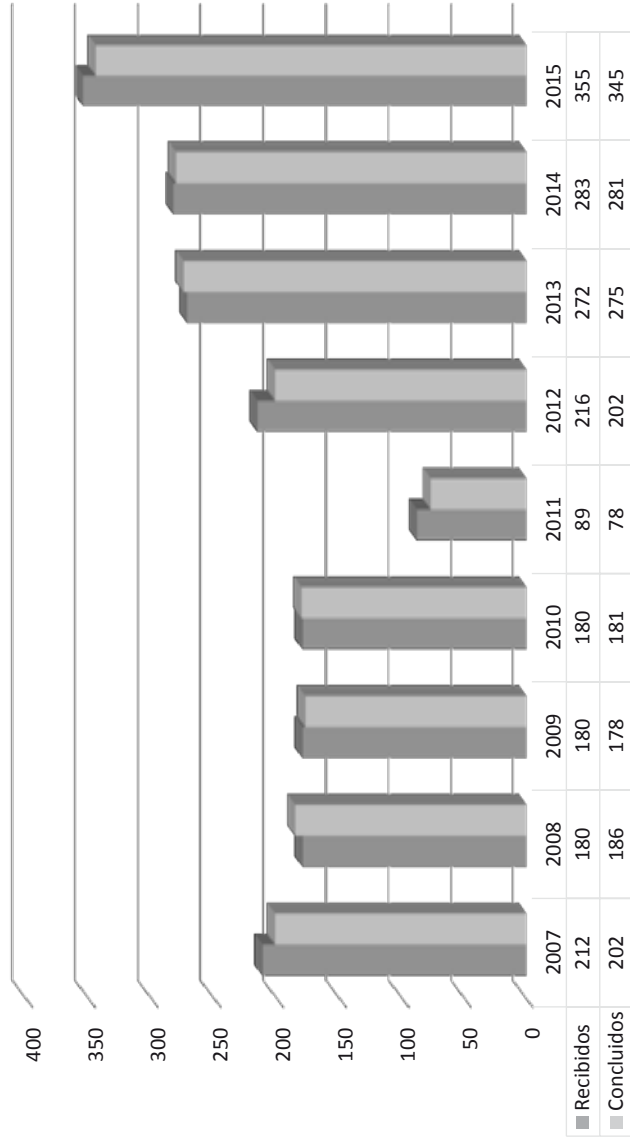
Quejas concluidas por institución médica ubicada en el Estado de Hidalgo según año.

Distribución de las modalidades de conclusión de quejas relacionadas con unidades médicas ubicadas en el Estado de Hidalgo.

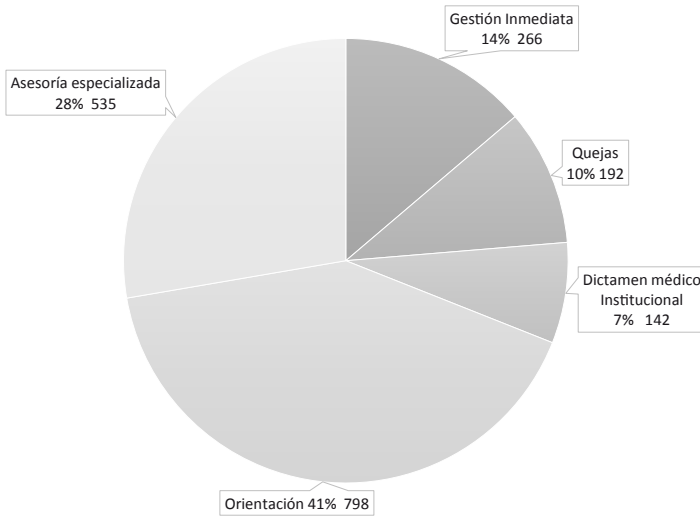
IMPACTO SOCIAL

Estamos tratando de influir favorablemente en la sociedad, contribuyendo a solucionar los conflictos que se deriven de la prestación de la atención médica, al disminuir prácticas como la cultura litigiosa y la medicina defensiva, y en consecuencia, reducir también el número de quejas de los usuarios en nuestro Estado, a partir del fortalecimiento de la relación médico-paciente y del mejoramiento de la calidad de la atención médica para la población por medio de recomendaciones que emita esta Comisión.

GRÁFICA 1.
ASUNTOS RECIBIDOS Y CONCLUIDOS.
COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE HIDALGO
2007- 2015



GRÁFICA 2.
DISTRIBUCIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS POR TIPO DE SERVICIO OFRECIDO.
COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE HIDALGO
2007- 2015



GRÁFICA 3.
DISTRIBUCIÓN DE LAS MODALIDADES DE CONCLUSIÓN EN QUEJAS.
COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE HIDALGO
2007- 2015

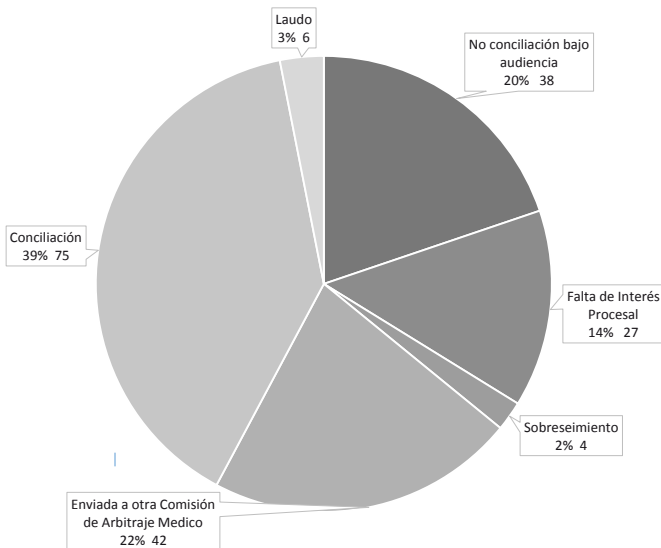


TABLA 1.
QUEJAS CONCLUIDAS POR INSTITUCIÓN MÉDICA RELACIONADA SEGÚN AÑO.
COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE HIDALGO
2007- 2015

Sector / Grupo / Institución	Total	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Total	186	12	30	25	22	14	31	25	18	14
Sector Público	121	8	21	19	16	13	23	18	5	3
Seguridad Social	97	7	19	15	16	12	12	9	4	3
IMSS	79	6	15	13	13	9	9	9	3	2
ISSSTE	15	1	3	1	3	2	3		1	1
PEMEX	3		1	1		1				
Asistencia Social	5						5			
Sin seguridad Social	24	1	2	4	0	1	6	9	1	0
Hospitales Federales de la Secretaría de Salud	2			2						
Servicios Estatales de Salud ¹⁾	22	1	2	2		1	6	9	1	
Sector Privado	65	4	9	6	6	1	8	7	13	11
Servicios Privados	65	4	9	6	6	1	8	7	13	11
Clinicas sin servicio de hospitalización	12		1				3	1	4	3
Consultorios	41	2	4		6	1	5	6	9	8
Hospitales	9	2	4	3						
Laboratorios y Gabinete	3			3						
Asistencia Privada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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

Fuente: Comisión de Arbitraje Médico del Estado de:

Hidalgo

Sistema de Atención de Quejas Médicas y Docentes (SAQMED Estatal)