

20 Años de Arbitraje Médico
**Comisión Estatal
de Arbitraje Médico
de Oaxaca**

*Dr. Omar Calvo Aguilar
Comisionado Presidente 2013-2017*

ANTECEDENTES

El 11 de septiembre de 2004 fue publicado el Decreto por el que se creó la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca (CEAMO), como Organismo Público Autónomo de la administración del Estado libre y soberano de Oaxaca, con participación ciudadana, dotado de autonomía de gestión, personalidad jurídica y patrimonio propio; creada con el objetivo de promover la buena práctica de la medicina como medio para elevar la calidad de los servicios de atención médica, con plena jurisdicción en el territorio del estado para atender y resolver los asuntos de su competencia.

Fue la vigésimo cuarta Comisión de Arbitraje en abrir sus puertas, y la primera fundada como Organismo Público Autónomo en todo el territorio nacional. Esta característica le ha permitido desarrollar libremente sus actividades como ente mediador de las controversias médicas, sin mecanismos de coacción de ninguna índole.

Para el desempeño de sus actividades, su plantilla está integrada en primer término por nueve consejeros médicos (Consejo General), quienes son nombrados en ternas (cuatro por parte del Gobernador del Estado y cinco por parte de los Colegios Médicos de Oaxaca), con el requisito o condición de que se incluya como mínimo a cuatro mujeres en el Consejo de la CEAMO.

De entre los nueve consejeros se nombra un Presidente de la Comisión, quien se encarga de dirigir el Organismo, actualmente se encuen-

tra en su tercera administración siendo esta la responsable de vigilar que se cumpla con la misión y visión propuesta durante la presente Administración:

Misión: Brindar atención especializada y profesional a las diferencias derivadas de la atención médica, para lograr una entera satisfacción entre pacientes y prestadores de los servicios médicos, en forma ágil, en un ámbito de respeto, cordialidad, confidencialidad, imparcialidad y honestidad.

Visión: Ser la institución líder en prevención del conflicto derivado del acto médico, así como la primera instancia en el Estado para resolver las inconformidades en la prestación de los servicios de salud.

La desinformación por parte del personal médico al iniciar funciones generó cierta insinuación del gremio médico acerca de tener un organismo de tipo punitivo o para aplicar sanciones; sin embargo, actualmente gracias a la difusión de sus actividades, cada vez más profesionales de la salud se acercan, informan y resuelven sus conflictos, teniendo mayor conocimiento sobre el funcionamiento y beneficios que brinda, respeto por derechos y obligaciones de los profesionales y han constatado que la única finalidad es resolver las controversias derivadas del acto médico.

Al mismo tiempo, los usuarios de los servicios de salud prefieren acudir a la CEAMO antes que a otras instituciones derivado de la imparcialidad y confidencialidad de los asuntos que aquí se tratan, pues aproximadamente el 60-70% de las inconformidades por atención médica se ven en este organismo, en tanto que se coadyuva en la resolución de los restantes mediante la emisión de dictámenes u opiniones técnicas a las fiscalías del Estado.

Oaxaca tiene alta dispersión de sus habitantes, por lo que hace falta incrementar y mejorar los servicios de salud en las diferentes regiones del estado, un reto que se encuentra pendiente por completar, situación que da motivos a los ciudadanos para inconformarse por la falta de atención médica, falta de medicamentos y de instancias resolutorias. Ante este panorama en el estado, la CEAMO además de las actividades de tipo resolutorias en las quejas, realiza actividades para prevenir conflictos derivados del acto médico por medio de pláticas y talleres que se imparten en todo el estado a instituciones prestadoras de servicios de salud, tanto públicas como privadas. Sus acciones resultan cada vez más aceptadas al percibir a la Comisión como órgano mediador especializado en controversias entre los profesionales de la salud y sus pacientes.

Haciendo una breve semblanza de las funciones del organismo se observa un incremento notorio en la cantidad de asuntos atendidos en la institución, prácticamente cuatro veces mayor que en su inicio, concluyendo durante todos los años más del 90% de los asuntos registrados en el mismo año, además de que en los últimos años se ha mejorado ostensiblemente el indicador de quejas concluyentes con 65 por 100 asuntos, además de incremento en laudos, dictámenes y gestiones.

GRÁFICA 1. ASUNTOS RECIBIDOS.
COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA
2006-2015.



Fuente: Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca. SAQMEDO.

Se observa por otra parte respecto a las quejas un incremento en el sector privado, respecto a los servicios públicos, siendo en el año 2015 los prestadores de servicios privados quienes con mayor frecuencia se encuentran involucrados en las quejas. La especialidad con mayor número de quejas desde el inicio de funciones en Oaxaca es la Ginecología y Obstetricia, situación que no se ha podido mejorar pese a las recomendaciones y capacitaciones que se brindan en las unidades de atención pública y privada.

La CEAMO trabaja para mejorar la calidad de los servicios médicos y la seguridad en la atención de los pacientes, situación por la que la capacitación a profesionales de la salud para prevenir conflictos es una de las actividades más importantes, por ende desde su fundación hasta la fecha se siguen realizando capacitaciones, alcanzando en este 2015 la mayor cantidad de profesionales capacitados con un total de 3203, en tanto que en la presente administración se dio inicio a la capacitación de usuarios de los servicios de salud alcanzado a 303 usuarios, lo que dio un total de 3506 capacitados en este año, datos que se observan en la tabla 1.

TABLA 1. PERSONAL CAPACITADO CEAMO 2015

PERSONAL CAPACITADO	NÚMERO DE CAPACITADOS
Enfermeras y enfermeros	1025
Estudiantes de enfermería	200
Médicos	1009
Estudiantes de medicina	600
Odontólogos	75
Estudiantes de odontología	215
Psicólogos	24
Trabajadores sociales	30
Abogados	15
Pacientes	303
Otros	10
Total	3506

Durante los diez años de función en resolución de quejas se ha observado que las quejas concluyentes alcanza 65 por cada 100, siendo Ginecología y Obstetricia la especialidad que durante los diez años ha sido la principal, en los primeros años de función el segundo y tercer lugar lo ocupan cirugía y traumatología y ortopedia, pero en el último año dos especialidades clínicas pasaron a ocupar estos lugares (Pediatría y Urgencias).

Se observó también un cambio respecto a las instituciones que ocupaban en un inicio los primeros lugares siendo las instituciones públicas IMSS, SSO e ISSSTE, en la actualidad son las instituciones privadas, seguidas de SSO e IMSS las principales relacionadas con las quejas.

Observamos con los datos que se muestran grandes avances en materia de conciliación médica, el nivel de certeza que se brinda y el trato amable imparcial de la institución. Es de resaltar que durante la presente administración se emitieron luego de 8 años sin arbitrajes los primeros laudos correspondientes, además de mejorar en la satisfacción de los usuarios al notar que hay un incremento en el nivel de satisfacción de los usuarios y profesionales médicos, pasando del 90% de satisfacción, como se observa en las gráficas correspondientes.

IMPACTO SOCIAL

La falta de humanismo en el trato a los usuarios de los servicios de salud es un fenómeno generado por la sobreocupación en las instituciones. El aumento en quejas por la negativa de atención y malos resultados de procedimientos quirúrgicos se debe principalmente a la falla en el sistema afectando notoriamente la atención médica, más aún con las características propias de la población oaxaqueña mencionadas anteriormente como es la dispersión, de los 570 municipios que integran el estado, en 418 hay población predominantemente indígena. Aunado a esto, la falta de distribución equitativa de los recursos, la transición epidemiológica que vive el estado se refleja un incremento importante de las enfermedades crónicas, persistiendo las transmisibles e incrementando también de acuerdo con la carga de enfermedad reportada por el Instituto de Métrica en Salud de Seattle.

El trabajo de la CEAMO se ha centrado en recuperar la práctica clínica ética de la Medicina; para ello, se han implementado cursos, capacitaciones y pláticas, además de foros para generar conciencia en los prestadores de servicios médicos y las recomendaciones para mejorar el sistema de salud estatal

A través de las gestiones y resoluciones se ha permitido la atención oportuna de un número importante de la población, principalmente de localidades lejanas, pues al agruparse los hospitales de tercer nivel en el centro capitalino, muchas personas tienen que viajar desde sus comunidades para ser escuchadas, enfrentándose a muchas dificultades.

La CEAMO desempeña un papel primordial para lograr la atención oportuna de estos pacientes, con lo que se evitan conflictos mayores, tanto en la salud de las personas como en la relación con el personal médico.

El trabajo en la restauración del daño por mecanismos alternativos para solución de conflictos médicos permite la concientización de los profesionales de la salud disminuyendo las prácticas defensivas e incremento la calidad en la prestación de los servicios.

Además de lo anterior la imparcialidad y confidencialidad permiten a la CEAMO mantener el estatus como el organismo idóneo para resolver los conflictos derivados del acto. Por otra parte la firma de convenios de colaboración con el IMSS e ISSSTE ayuda a la resolución en instituciones de nivel federal y uno de los más importantes y trascendentes convenios es el firmado con la Procuraduría General de Justicia del Estado de Oaxaca, por medio del cual los Ministerios Públicos invitarán al denunciante a acudir como primera instancia a la CEAMO, además de que aún cuando se encuentren con el proceso iniciado se permitirá la resolución en los medios alternativos y cierre del caso ante las fiscalías del estado evitando un proceso legal largo y costoso, con repercusiones tanto para el paciente como para el médico.

RETOS

La CEAMO pretende ubicarse como máximo órgano en la atención de inconformidades en contra de prestadores de servicios de salud, a fin de mejorar la calidad de los servicios médicos en el estado de Oaxaca. Estamos conscientes de que los eventos adversos existen, y de que muchas veces no pueden evitarse. La Medicina es una disciplina científica basada en el trato social, con diversos factores en donde el profesional de la salud ocupa la figura de piedra angular en la prestación de un servicio de gran significación humana, como es promover o restablecer la salud.

La capacitación desempeña entonces un papel importante; el profesional que no está consciente de sus deberes y derechos, fácilmente incurrirá en una omisión, así como aquel que no cumple con una capacitación continua de su especialidad. A medida que se esté informado, podrán evitarse complicaciones e inconformidades de parte del público usuario.

Las actividades iniciadas para lograr este objetivo trascienden el ámbito local y repercuten en todo el país; por ejemplo: La firma del convenio con la Procuraduría General de Oaxaca, otorga la facultad a los Ministerios Públicos para enviar o remitir a aquellas demandas (en contra de un médico) directamente a la CEAMO, para que se resuelvan como

primera instancia por medio de la conciliación y el arbitraje, antes de entrar a un proceso ante la Procuraduría de Justicia, que se vuelve un trance largo y penoso, con gastos tanto materiales como físicos, psicológicos y emocionales para ambas partes.

Existe necesidad urgente por alcanzar mayor difusión en las regiones del Estado, de manera que todas las quejas por atención médica sean tomadas de primera línea en este organismo, mejorando las resoluciones concluyentes para que ninguna queja derive en denuncia o demanda ante las fiscalías del estado. Esto se conseguirá en medida que exista mayor penetración entre los profesionales de la Salud, en las instituciones prestadoras de servicios y en la misma ciudadanía, de manera que con estas intervenciones se cumpla con el objetivo de mejorar de la salud de los ciudadanos del Estado de Oaxaca.

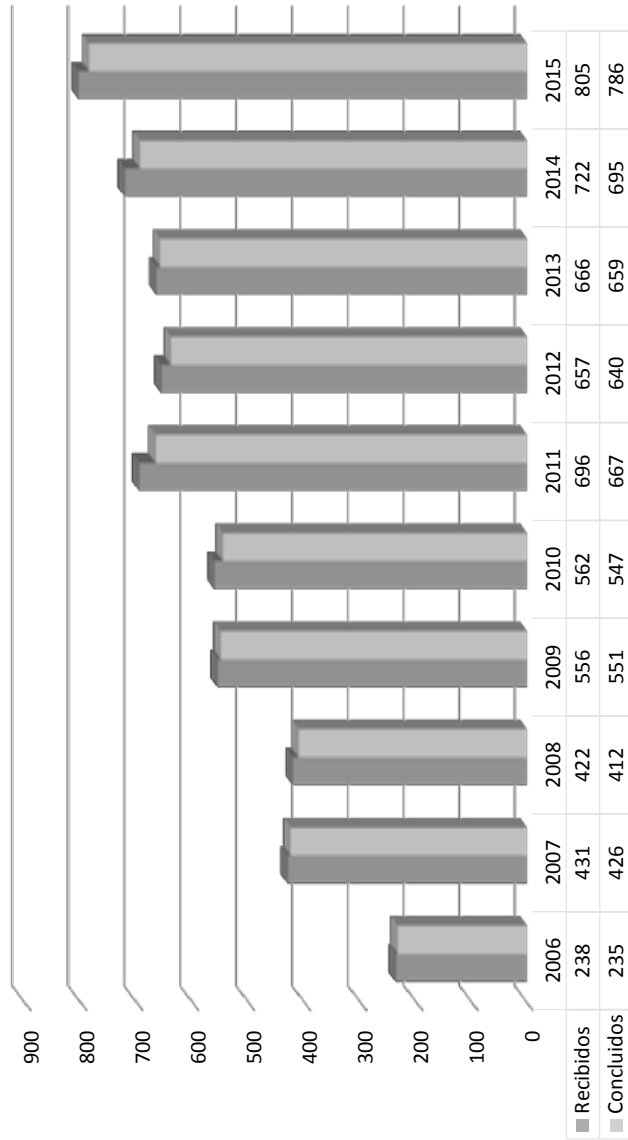
Otro punto importante es la propuesta de incluir en las carreras de Medicina, Enfermería y Odontología, una materia sobre Derecho Sanitario (legislación en salud) para que los egresados de las universidades tengan conocimientos básicos sobre sus responsabilidades legales y éticas en la práctica médica. El objetivo es fomentar la prestación de servicios de salud con calidad y seguridad del paciente.

CONCLUSIONES

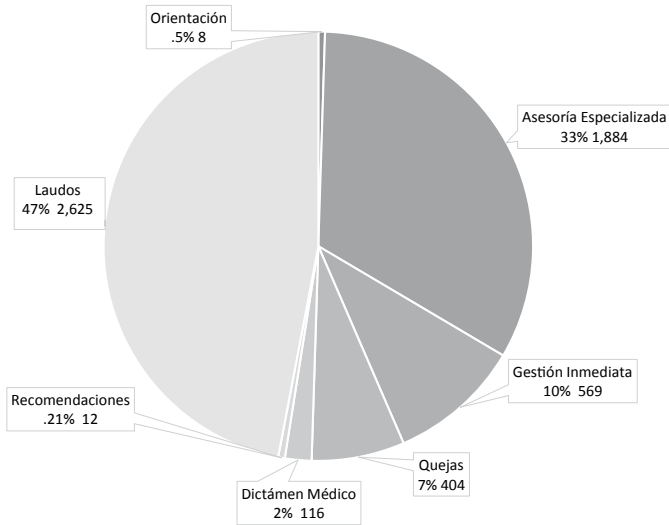
Las instituciones proveedoras de servicios médicos deben implementar áreas exclusivas y cómodas para los pacientes y proveedores de la atención en salud, con los recursos técnicos necesarios en donde se pueda proporcionar de manera oportuna, clara, confiable, de primera mano, la información necesaria del diagnóstico, tratamiento, pronóstico y riesgos inherentes en los diferentes actos médicos, cuya complejidad es cada día mayor, retomando la relación que debe existir entre la institución, el médico, los pacientes y sus familiares.

El Modelo de Arbitraje Médico en la CEAMO garantiza a la ciudadanía una opción viable y profesional para la solución de controversias en los servicios de salud. Representa una de las actividades más encomiables que pueda desempeñar un organismo, pues se manejan dos valores principales: la salud y la justicia; máxime en una disciplina tan extensa y compleja como lo es la Medicina, en la que interviene una serie de factores, donde la comunicación y el apego a la *Lex artis ad hoc* deben ser una parte esencial del acto médico.

GRÁFICA 1.
ASUNTOS RECIBIDOS Y CONCLUIDOS.
COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA
2006 - 2015



GRÁFICA 2.
DISTRIBUCIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS POR TIPO DE SERVICIO OFRECIDO.
COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA
2006 - 2015



GRÁFICA 3.
DISTRIBUCIÓN DE LAS MODALIDADES DE CONCLUSIÓN EN QUEJAS.
COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA
2006 - 2015

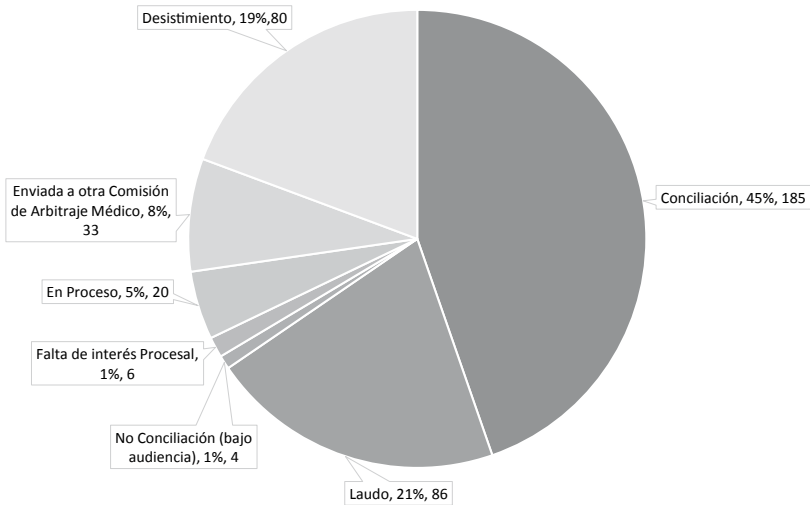


TABLA 1.
 QUEJAS CONCLUIDAS POR INSTITUCIÓN MÉDICA RELACIONADA SEGÚN AÑO.
 COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA
 2006 - 2015

Sector / Grupo / Institución	Total	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Total	422	32	40	32	66	40	40	41	39	49	43
Sector Público	254	13	19	17	42	29	21	32	28	30	23
Seguridad Social	144	6	13	6	25	19	17	22	15	12	8
IMSS	94	4	9	5	17	14	10	13	6	10	6
ISSSTE	47	2	4	1	8	4	7	9	9	1	2
PEMEX	2					1				1	
Asistencia Social	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
DIF	1					1					
Sin seguridad Social	110	7	6	11	17	9	4	10	13	18	15
Hospitales Federales de la Secretaría de Salud	58					1	4	10	13	16	14
Servicios Estatales de Salud ^{1/}	52	7	6	11	17	8				2	1
Sector Privado	168	19	21	15	24	11	19	9	11	19	20
Servicios Privados	168	19	21	15	24	11	19	9	11	19	20
Clínicas sin servicio de hospitalización	10	8			1						1
Consultorios	71	2	5	5	4		16	9	9	8	13
Hospitales	72	9	15	10	18	4	3		1	7	5
Laboratorios y Gabinete	15	0	1		1	7			1	4	1

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

Fuente: Comisión Estatal de Arbitraje Médico de:

Oaxaca

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