

20 Años de Arbitraje Médico

Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz

*Dr. Emilio Stadelmann López
Comisionado*

ANTECEDENTES

La Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz CODAMEVER, es un Organismo Público Descentralizado del Gobierno del Estado de Veracruz, creado mediante Decreto emitido por el Titular del Ejecutivo Estatal, el 26 de abril de 2011 y publicado en la Gaceta Oficial el 16 de mayo del mismo año, mismo decreto que abroga el Decreto que creó la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz, “Codamed.Ver”, como un Organismo Público Desconcentrado de la Secretaría de Salud y Asistencia, creado mediante decreto publicado el 11 de febrero de 1999. Ordenándose en su artículo transitorio segundo la incorporación de sus recursos humanos y financieros del Organismo Público Desconcentrado Codamed.Ver., al Organismo Público Descentralizado Codamever. Teniendo por objeto contribuir a resolver los conflictos que se presenten entre los usuarios y los prestadores de servicios médicos, a fin de mejorar la calidad y eficiencia de la atención. Se crea entonces una instancia previa a la cual pueden acudir los usuarios y prestadores de servicios médicos para esclarecer, en forma amigable y de buena fe, con la garantía de imparcialidad; los posibles conflictos derivados de la prestación de dichos servicios, lo que contribuye a aminorar las cargas de trabajo en los órganos jurisdiccionales, respondiendo así a los legítimos reclamos de los actores de la relación entre prestadores y usuarios. De este modo, se contribuye a tutelar el derecho a la protección de la salud, y a mejorar la calidad en la prestación de los servicios médicos en los

que participan instituciones públicas y privadas, así como profesionales de la salud que ejercen libremente su actividad, con el objeto común de promover, proteger y restaurar la salud de los habitantes del estado, siendo un órgano desconcentrado de la Secretaría de Salud, con plena autonomía técnica para emitir opiniones, acuerdos y laudos.

ESTRUCTURA INTERNA

Para el cumplimiento de sus funciones, la CODAMEVER, cuenta con un consejo, órgano supremo de autoridad, cuyo objetivo primordial es establecer las políticas generales que conducen el quehacer de la Comisión, con las atribuciones de evaluar periódicamente el funcionamiento y formular las recomendaciones correspondientes al desempeño y resultados que se obtengan, además de analizar y aprobar el informe anual del Comisionado.

Este órgano se compone de ocho consejeros, más el Comisionado que lo preside; todos designados por el titular del Ejecutivo Estatal; la permanencia de los consejeros en sus funciones es de tres años. El Consejo sesiona de forma ordinaria por lo menos una vez cada tres meses.

La estructura organizacional de la CODAMEVER, se integra por un Consejo, un Comisionado, dos Subcomisionados y cuatro Unidades Administrativas (Subdirección Administrativa, Jefaturas de Orientación y Quejas, Conciliación, Arbitraje y Dictámenes).

CONVENIOS

Una herramienta fundamental, clave para incrementar la calidad de la atención médica, son los Convenios interinstitucionales cuyo objetivo es establecer bases de colaboración entre las partes, para atender de manera expedita y bajo criterios uniformes (procesos homologados), las inconformidades que se originen a raíz de la prestación inadecuada de los servicios médicos.

La Comisión ha firmado convenios con las siguientes instituciones:

- Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).
- Unidad Médica de Alta Especialidad (UMAE).
- Servicios de Salud de Veracruz (SESVER).
- Instituto de Seguridad Social al Servicio de los Trabajadores del Estado (ISSSTE).

- Comisión Estatal de Derechos Humanos (CEDH).
- Fondo de Aportaciones para los Servicios de Salud (FASSA).

CONSEJO MEXICANO DE ARBITRAJE MÉDICO

Como miembro activo del CMAM, la Comisión reconoce que sus intercambios son útiles y productivos, a tal punto que se ha logrado la homologación del Modelo de Arbitraje Médico, lo que está retratado por el SAQMED, logrando la unificación de los criterios en cuanto a estadística y la percepción real de la calidad del trabajo de cada Comisión.

COMUNICACIÓN INTERINSTITUCIONAL Y DIFUSIÓN

El Portal de Internet se mantiene actualizado, proporcionando a todo el público los servicios sustanciales de esta Comisión.

El desarrollo de actividades de la Comisión abarca la organización de nueve Reuniones Anuales, con la publicación de 21 revistas semestrales y la impartición de 413 conferencias de difusión; así como la participación del personal de la Comisión en diversos cursos, reuniones, talleres y charlas.

Así mismo, se han impreso: Carta de los Derechos del Médico, Carta de los Derechos del Paciente y Carta de los Derechos de las Enfermeras; Normas Oficiales Mexicanas, carteles, monografías, cuadernillos, trípticos, dípticos, tarjetas; entrevistas en radio y televisión, así como la transmisión de promocionales de radio.

Este material de difusión se destinó a: público en general, Secretaría de Salud de Veracruz, hospitales y clínicas del IMSS Veracruz; hospitales, clínicas y centros de Salud de SESVER en el estado; hospitales y clínicas del ISSSTE, SEDENA, SEDEMAR, PEMEX y hospitales particulares.

La respuesta se ha mantenido uniforme a lo largo de cinco años, con un promedio aproximado de 500 asuntos por año, incluidas las solicitudes de dictámenes.

IMPACTO SOCIAL

La CODAMEVER, es una instancia que conjuga el trabajo de profesionales de la salud y del derecho, a fin de ofrecer a la sociedad un espacio en el cual se puedan dirimir los conflictos inherentes a la práctica médica.

Por ser un método alternativo a la vía jurisdiccional, la Comisión ha permitido a los usuarios resolver sus controversias en tiempos más cortos y gratuitamente, lo que alivia el trabajo que aqueja a las autoridades encargadas de la procuración e impartición de justicia.

Ya en el contexto de las controversias médico-paciente, en numerosas ocasiones ha quedado demostrado el beneficio real de la conciliación, lo que ha permitido dirimir percepciones equivocadas de los usuarios respecto a la atención médica provista. En aquellos casos en los que la conciliación no ha sido posible, el juicio arbitral ha permitido verificar la confianza de las partes involucradas al designar a esta Comisión como árbitro para acatar las resoluciones respectivas, con la ventaja de que este procedimiento se lleva a cabo en total confidencialidad; esto evita el daño moral que producen las acusaciones injustificadas a los profesionales de la salud, las cuales trascienden por los medios informativos. Es así que la CODAMEVER. se convierte en un valioso aliado de aquel profesional de la Medicina que actúa con seriedad y apego ético en los servicios que proporciona, en casos donde la falta de comprensión del paciente o una expectativa irreal respecto de los resultados médicos, haya generado alguna inconformidad por los servicios prestados. También es una instancia que ha apoyado a los usuarios cuando se concluye que sus demandas son justas, tras un análisis basado en la capacidad y autonomía técnica de la Institución. En cualquiera de las dos circunstancias, se obtendrán siempre resultados equitativos, evitando procesos jurisdiccionales prolongados en los que prevalecen básicamente los aspectos jurídicos por sobre la comprensión del acto médico.

Paulatinamente, ha ganado su lugar en nuestra sociedad la percepción de que la Comisión es una instancia favorable y benéfica, cuyo fin no es la persecución punitiva de los prestadores de servicios de salud, sino fomentar una cultura que prevenga las controversias en esa materia.

Una muestra de que las actividades de la CODAMEDVER. han repercutido a favor del quehacer médico, es el progresivo interés de los Colegios, Sociedades Médicas, así como de las instituciones educativas, en participar junto con la Comisión en el análisis de la causalidad y prevención de la inconformidad con los servicios de salud, hecho que alienta la expectativa de cumplir uno de los objetivos primordiales de la Comisión: mejorar la calidad de la atención médica, contribuyendo a garantizar el derecho Constitucional a la protección de la salud.

PERSPECTIVAS

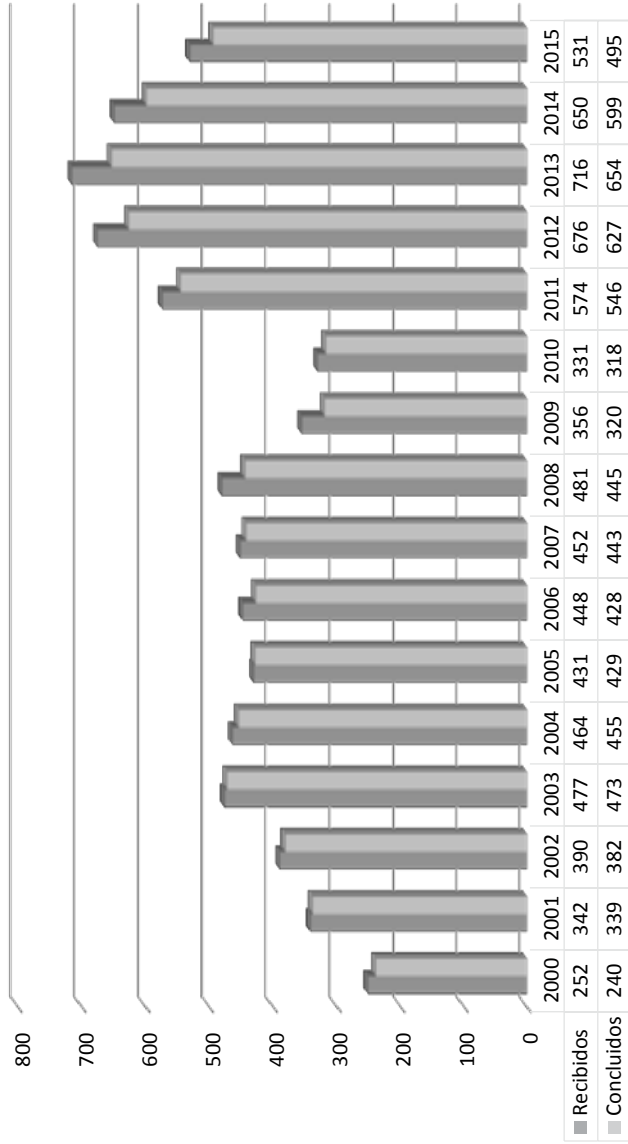
Con base en el cumplimiento de sus atribuciones hemos identificado algunas de las causas generadoras de las controversias médico-paciente abriendo un marco para el análisis de éstas con los profesionales de la salud, con miras a inculcar una cultura preventiva al respecto. El análisis de las causas identificadas ha sido discutido en reuniones anuales con el personal de salud, lo cual ha permitido generar una conciencia en pro de la seguridad del paciente; lo que se ha traducido en la mejoría de algunos aspectos de la relación médico-paciente, contribuyendo a mejorar la calidad de la atención médica de la población en general.

Los logros registrados a lo largo de nuestra historia nos obligan a efectuar el mayor de nuestros esfuerzos, y con ello dar cumplimiento a nuestra razón de ser. Para ello, en 2011 hemos implementado campañas permanentes de difusión de las actividades de la Comisión para llegar a un mayor número de habitantes:

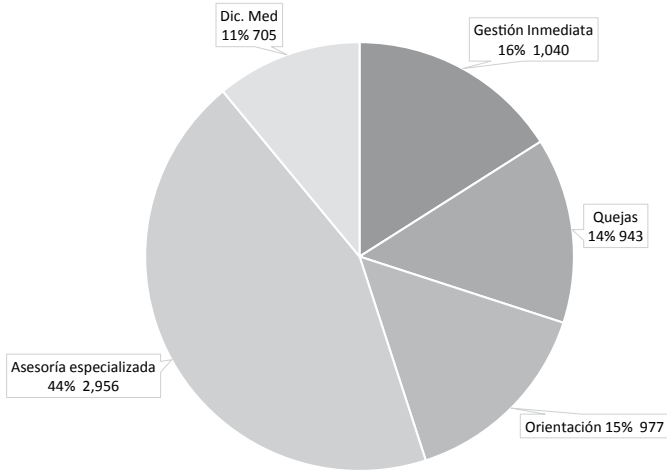
Análisis de accesibilidad y una estrategia de reubicación de nuestras instalaciones, que habrán de modernizarse y ser más cómodas al reubicarlas en los centros de mayor asistencia de usuarios y prestadores de los servicios médicos.

Se están emprendiendo las acciones necesarias para descentralizar de la zona conurbada nuestras oficinas, a partir de la apertura de dos Módulos ubicados estratégicamente en el norte y el sur de la entidad, mismos que servirán de apoyo a nuestras actividades y de mayor contacto con nuestros usuarios.

GRÁFICA 1.
 ASUNTOS RECIBIDOS Y CONCLUIDOS.
 COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE VERACRUZ
 2000 - 2015



GRÁFICA 2.
DISTRIBUCIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS POR TIPO DE SERVICIO OFRECIDO.
COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE VERACRUZ
2000 - 2015



GRÁFICA 3.
DISTRIBUCIÓN DE LAS MODALIDADES DE CONCLUSIÓN EN QUEJAS.
COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE VERACRUZ
2000 - 2015

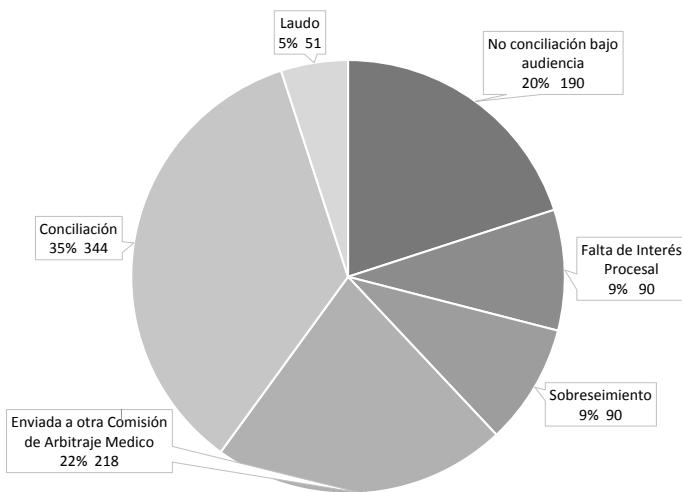


TABLA 1.
QUEJAS CONCLUIDAS POR INSTITUCIÓN MÉDICA RELACIONADA SEGÚN AÑO.
COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE VERACRUZ
2000 - 2015

Sector / Grupo / Institución	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Total	1058	78	52	65	63	57	31	32	45	45	46	59	97	114	133	108
Sector Público	595	0	0	0	0	0	0	0	35	35	39	46	77	97	101	76
Seguridad Social	437	0	0	0	0	0	0	0	31	27	33	39	65	84	92	66
IMSS	354								27	24	30	28	49	69	76	51
ISSSTE	39								2	2	2	5	8	7	6	7
PEMEX	16								1	1	1		3	5	2	3
Otro	28								1			6	5	3	8	5
Asistencia Social	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Otro	0															1
Sin seguridad Social	68	0	0	0	0	0	0	0	4	8	6	7	12	13	9	9
Servicios Estatales de Salud ¹⁾	68								4	8	6	7	12	13	9	9
Sector Privado	553	78	52	65	63	57	31	32	34	10	7	13	20	17	32	32
Servicios Privados	109	0	0	0	0	0	0	0	10	10	7	7	17	15	19	24
Consultorios	109								10	10	7	7	17	15	19	24
Asistencia Privada	444	78	52	65	63	57	31	32	34	0	0	6	3	2	13	8
Otros	32															
No disponibles	412	78	52	65	63	57	31	32	34			6	3	2	13	8

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

Fuente: Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz

Sistema de Atención a Quejas Médicas y Docuimenes (SAQMED Estatal)