

**Comisión de Arbitraje Médico del  
Estado de Yucatán**

**Informe Anual 2019**

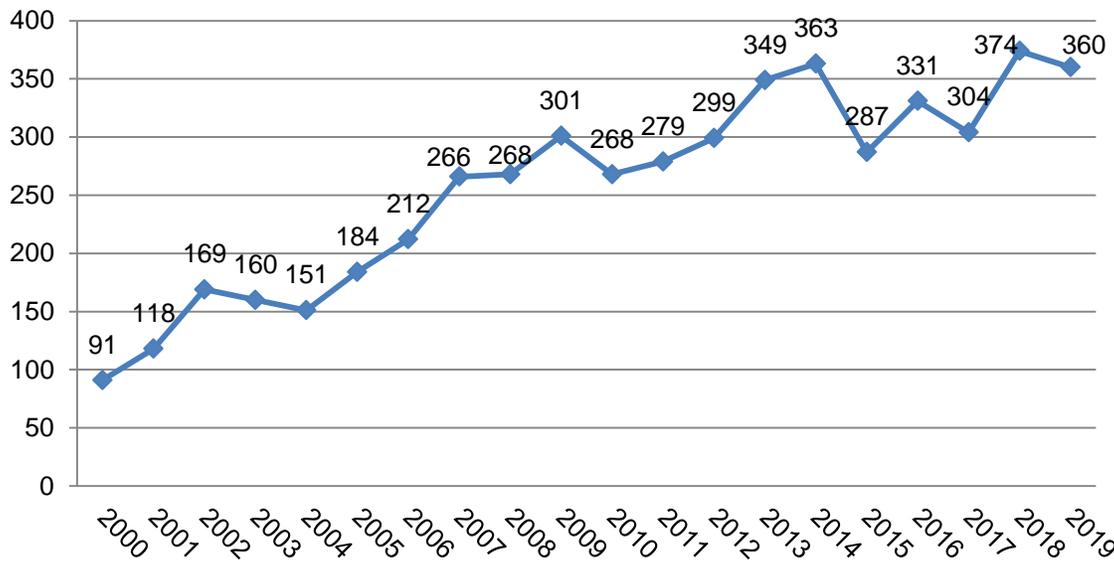
Mérida, Yucatán a 4 de marzo de 2020



## **INFORME ANUAL 2019**

En el año del 2019, se realizaron 52 Juntas de Gobierno para la evaluación de los trabajos semanales, se cumplió con el trabajo bibliográfico, se entregaron 49 conferencias con la asistencia de 2,890 personas, 1,271 mujeres y 1,619 hombres que incluyeron personal médico, de enfermería, becarios y estudiantes de instituciones diversas, se recibieron 16 pláticas de capacitación para el personal de la Comisión y se desahogaron 360 asuntos de los que 154 (43%) fueron orientaciones, 64 (18%) asesorías especializadas, 80 (22%) gestiones inmediatas y 62 (17%) quejas.

En la revisión histórica se encuentra que la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Yucatán, de junio del 2000 a diciembre de 2019, ha atendido 5,134 asuntos. Acompaña esta información una gráfica en la que puede observarse el incremento paulatino de la atención a usuarios del servicio en sus variedades de Orientación, Asesorías Especializadas, Gestiones Inmediatas y recepción de quejas. En los últimos años, se observa en la gráfica el 2018 con la mayor cifra de asuntos atendidos. El 2019 muestra un discreto descenso que se encuentra en el rango esperado. En el desglose de las actividades de la Comisión, hay variables que son de importancia, como la tendencia en los últimos años de un mayor número de atención de quejas en el área de la medicina privada y particularmente algunas especialidades.



En el año de 2019, la CODAMEDY hizo presencia en ocasiones de la mayor importancia: Toma de Protesta del Rector de la Universidad Autónoma de Yucatán, que se dio el 1º de enero de 2019 y se refrenda el Convenio de Colaboración Académica con la propia Universidad Autónoma de Yucatán, mismo que ha permitido participar en importantes actividades académicas dirigidas a estudiantes, profesionales en formación y profesionales de post grado.

Se reafirmó el compromiso de trabajo con el Colegio de Profesionales de Enfermería de Yucatán, A.C., en su Toma de Protesta el 19 de enero.

El 23 del mismo mes, se asistió a la Primera Sesión Ordinaria de la Comisión de Bioética.

Con el Instituto Estatal de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de datos personales (INAIP Yucatán), se tuvo una fuente de importantes conocimientos, los cuales se transmiten en las actividades de la Comisión, al hacer énfasis en la protección de datos personales, la transparencia y el acceso a la información pública. Esta relación se fortaleció con una reunión de trabajo con el Maestro en Derecho Aldrin Martín Briceño Conrado, Comisionado Presidente.



En sesión de trabajo, el 4 de marzo, se favoreció la relación con la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) en el Estado de Yucatán, como parte del Programa de Fortalecimiento de esta institución.

El 7 de marzo, se llevó a cabo una reunión de trabajo con la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Yucatán (CODHEY) con la presencia del M.D.H. Miguel Óscar Sabido Santana, Presidente de la misma. En esta sesión se fortalecieron los lazos de amistad y coordinación institucional.

Se realizó una visita de trabajo a la Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH) en Yucatán, con la que se ha llevado a cabo al igual programas académicos.

Fuimos recepcionados por el Procurador Local de la Defensa del Trabajo en el Estado de Yucatán, Abogado Mario Alberto Buenfil Martín, institución con la que se lleva una estrecha relación de referencia y contra referencia.

Se realizó una visita de trabajo al Abogado Ricardo Ávila Heredia, Magistrado Presidente del Tribunal Superior de Justicia del Estado de Yucatán, que permitió ampliar relaciones e iniciar un Programa de Intercambio Académico a mediano y largo plazo.

El 27 de marzo se realizó una sesión de trabajo con el Abogado Wilberth Cetina Arjona, Fiscal General del Estado de Yucatán, de la que se obtuvieron apoyos académicos institucionales que se han ido desarrollando en el transcurso del año.

Las relaciones con las diferentes instituciones de salud, públicas y privadas, se mantienen activas, así como con los Colegios Médicos, de Enfermería, Odontología y otros más.

Se hizo presencia en la Toma de Protesta del Colegio de Pediatría de Yucatán, A.C., del Colegio de Anestesiólogos de Yucatán, A.C., del Colegio de Ginecología y Obstetricia de Yucatán, A.C., del Consejo de Médicos Generales Certificados del Estado de Yucatán A.C. (COMGECEY) y la Toma de Protesta de la Directora de la Facultad de Enfermería de la Universidad Autónoma de Yucatán.



Las relaciones con los Colegios Médicos se fortalecen con el trabajo que se realiza con Asesores Médicos provenientes de los mismos, para llevar a cabo el Programa de Análisis de Expedientes para las Recomendaciones de la Buena Práctica de la Medicina. Es conveniente observar que se llevan ya doce años de análisis con estos asesores, particularmente de las Especialidades de Pediatría, Ortopedia, Ginecología y Obstetricia, Cirugía General y Odontología. Concluidos los análisis periódicos, se presentan las principales recomendaciones a los Colegios Profesionales en mesas de trabajo de las especialidades mencionadas, que en el 2019 incluyeron a los Colegios de Odontología, Ginecología y Obstetricia y de Enfermería.

Otro punto de particular interés ha sido la reunión de análisis que se realiza trimestralmente, desde, hace trece años, con el grupo configurado por especialistas en Atención al Derechohabiente y recepción de inconformidades. En estas reuniones la CODAMEDY aportó en el 2019, pláticas sobre “Responsabilidad Administrativa” y “Objeción de conciencia”.

Desde la configuración de un grupo técnico de trabajo constituido por los Secretarios Académicos de las Universidades y que se estipuló desde el primer Convenio firmado con la Universidad Autónoma de Yucatán en octubre de 2004, se han llevado a cabo reuniones trimestrales de planeación de actividades académicas con la oportunidad de presentar diferentes temas con instituciones con las que la Comisión tiene relación académica; en las sesiones con Secretarios Académicos, además de los trabajos de planeación objeto de su configuración, la CODHEY, a invitación que hiciera la CODAMEDY, presentó el tema “Principios y Generalidades de la Bioética”; el INAIP, “Principios y Deberes de la Protección de Datos Personales” y la Comisión el tema “Responsabilidad Profesional” y “Objeción de conciencia”.

El programa de Capacitación al personal en el 2019, recibió 16 cursos entre los que sobresalen el de “Plataforma Nacional de Transparencia y sus modificaciones para el usuario” impartido por el Director de Capacitación, Cultura de la Transparencia y Estadística del INAIP, “Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal” y



“Mediación Escuelas Tradicionales y Herramientas de los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias” otorgados por Funcionarios de la Fiscalía General del Estado, Órgano Especializado en Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias.

Para continuar en aptitud de cumplir con lo que establece el Decreto de Creación de la CODAMEDY en su artículo 6 fracciones I y XV, esto es: Brindar asesoría y orientación a los usuarios y los prestadores de los servicios médicos sobre sus derechos y obligaciones, así como promover el estudio, la enseñanza y divulgación del Derecho Humano a la Protección de la Salud en el ámbito Estatal y Municipal, la Dirección Jurídica cursó en 2019, los Diplomados “Acceso a la Justicia en Materia de Derechos Humanos” y “Juicio de Amparo”; impartidos por la Suprema Corte de Justicia de la Nación a través de la Dirección General de Casa de la Cultura Jurídica.

Se dio cumplimiento al “Programa de Innovación, Mejora Regulatoria y Eficiencia Institucional” de la Secretaría de Administración y Finanzas del Gobierno del Estado de Yucatán.

Las actividades académicas, de difusión y promoción de la CODAMEDY, permitieron entregar conferencias y pláticas con temas como los que a continuación se mencionan:

“Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia”, “Los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias”, “El Expediente Clínico”, “Responsabilidad del Profesional de la Salud”, “NOM 004 del Expediente Clínico y Acto Médico”, “Queja Médica en la consulta externa”, “Receta Médica”, “Seguridad del Paciente Hospitalizado”, “Implicaciones Legales en la Atención Médica”, “Calidad de la Atención”, “Las demandas en el Sector Salud. Situación Actual”, “Responsabilidad Profesional”, “Responsabilidad Administrativa”, “Aspectos Legales y Ética en la Profesión de Enfermería”, “Ética en el Servicio Público, Negligencia y Mala Práctica”, “Derecho a la Protección de la Salud”, “Consideraciones Generales del Arbitraje Médico y Recomendaciones para una buena Práctica de Enfermería”, “Situación Jurídica del Interno de Pregrado”, “Responsabilidad Médica y Derechos de los Pacientes”, “Certificado de Defunción”, “Implicaciones Legales en la Práctica Médica”,



“Principios Éticos en la formación de Profesionales de Enfermería”, “Mediación en Salud”, “Marco Legal del Profesional de Enfermería” y “Objeción de Conciencia”.

Las conferencias mencionadas fueron impartidas en el HGR No.12 “Lic. Benito Juárez García” del IMSS, en la Facultad de Derecho de la UADY, en la Unidad Médica de Alta Especialidad del IMSS, en el Hospital General “Dr. Agustín O’Horán”, en el HGR No. 1 “Lic. Ignacio García Téllez” del IMSS, en el Hospital Regional de Alta Especialidad de la Península de Yucatán”, en el Hospital Materno Infantil, en la Clínica Hospital APP Mérida del ISSSTE, en la Asociación Dental Yucateca, en la Universidad Marista, en el Hospital Regional Mérida del ISSSTE, en la Facultad de Enfermería de la UADY, en la Escuela de Enfermería del IMSS, en la Facultad de Medicina, en la Facultad de Odontología de la UADY, en la Casa de la Cultura Jurídica, en el Centro de Salud Urbano de Mérida, en el HRAEPY en el marco del Congreso Nacional de Enfermería” y en la Clínica de Medicina Familiar , Especialidades y Quirófano Lindavista del ISSSTE.

Un capítulo importante para la vida de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Yucatán, lo significa su relación con la Comisión Nacional de Arbitraje Médico y demás Comisiones Estatales por medio del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico. Las Comisiones tienen un valor estratégico dirigido a mejorar la seguridad de los pacientes, la efectividad de los servicios de salud y lograr un trato digno para los usuarios y sus familiares.

En el año 2019 se realizó una Sesión Extraordinaria en el mes de febrero en la modalidad presencial y por vídeo conferencia, la XXXIV Sesión Ordinaria del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico, en junio, con la presencia del Secretario de Salud Federal, Dr. Jorge Alcocer Varela.

Y, la XXXV Sesión Ordinaria del CMAM en noviembre, en la que se firmó el Convenio de Coordinación de las 28 Comisiones Estatales de Arbitraje Médico y la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.



La CONAMED ha mantenido una Plataforma de Información que mucho orienta en los trabajos institucionales. Hay Comisiones que al igual que la de Yucatán, tienen impedimento para la configuración local de Juicios Arbitrales y Laudos, así como recomendaciones por la falta de personal especialmente dedicado a ello.

La visión anual del trabajo de la Comisión de Arbitraje Médico de Yucatán, brinda la posibilidad de encontrar áreas de oportunidad.

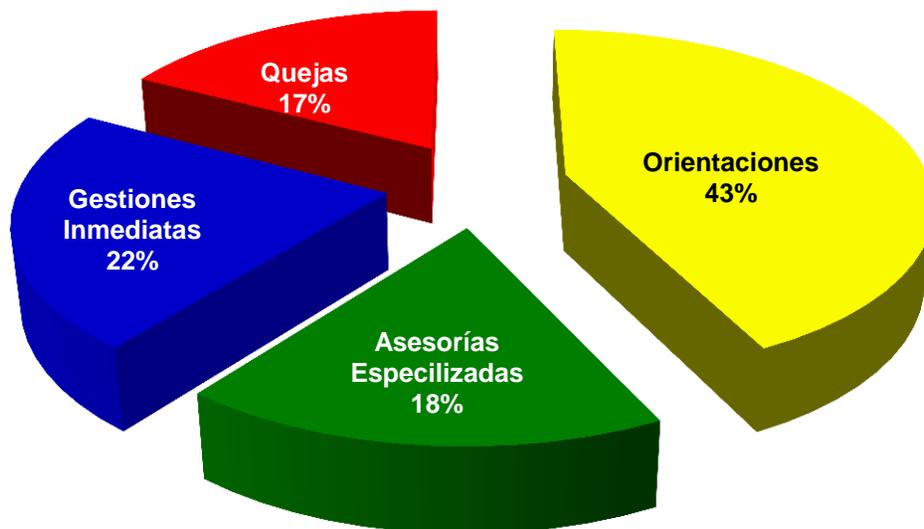
La Comisión encuentra en su H. Consejo, el órgano que se encarga de su vigilancia, del establecimiento de las Políticas Generales, de su Reglamento Interno, del Reglamento de Procedimientos, de nombrar y en su caso, remover a los Subcomisionados, analizar y aprobar los Informes trimestrales y los que anualmente se le presenten. Cada una de estas ocasiones ha sido la oportunidad de escuchar de los señores consejeros, orientaciones, indicaciones y modificaciones en su caso. Se reconoce el gran valor de cada uno de ellos, y de todos en su conjunto. Entregan una experiencia que se refleja en el trabajo de colaboración e instrucción permanente a la CODAMEDY. Se menciona aparte, la asesoría en materia de Derecho, del Abogado Jorge Ramón Peniche Aznar y del Consejero Maestro en Derecho Renán Ermilo Solís Sánchez.

## ESTADÍSTICAS

Se atendieron 360 asuntos relacionados con la prestación de los servicios de salud. Las operaciones de la Comisión de Arbitraje Médico dependen en su totalidad de la demanda de los servicios por parte de los usuarios ante esta Comisión.

Las modalidades de recepción de estas inconformidades fueron: 154 orientaciones, 64 asesorías especializadas, 80 gestiones inmediatas y 62 quejas.

### Distribución porcentual de las inconformidades recibidas



N = 360

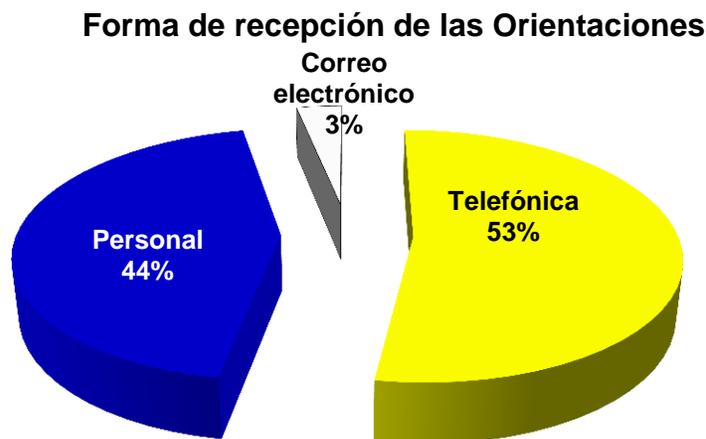
## ORIENTACIONES

La orientación es la información otorgada al usuario del servicio médico por personal capacitado de la CODAMEDY, en relación con el entorno de la atención médica, y formalidades, ya sea de manera directa, por teléfono, correspondencia o a través de Internet.

El 43% (154) de los asuntos atendidos fueron las orientaciones: 81 se atendieron de forma telefónica (53%), 68 de manera presencial (44%) y 5 por correo electrónico (3%).

De las orientaciones el 38% realizó cita y se radicó expediente en el 34%.

La orientación telefónica ha sido un recurso importante para la atención de usuarios, ya que de acuerdo a lo antes señalado, representan el 53% del total de las orientaciones recibidas; son un medio accesible para los usuarios que quieren conocer las atribuciones, servicios de la CODAMEDY, cómo presentar una queja, los requisitos necesarios o para saber sobre las instancias facultadas para conocer de su caso.



N = 154

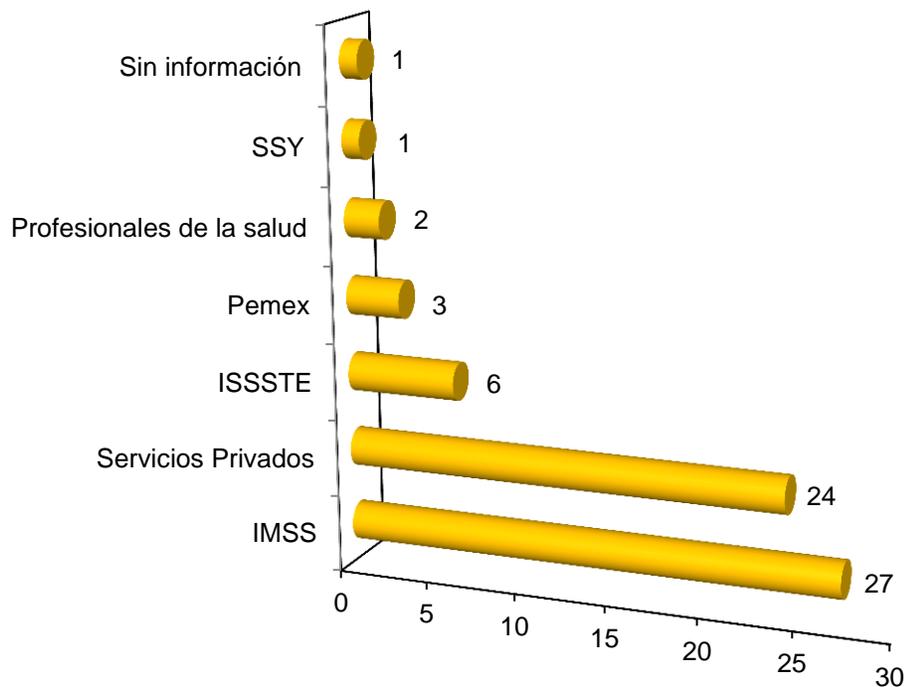
De las 154 orientaciones, 75 (49%) fueron a usuarios de los servicios del IMSS, 59 (38%) de medicina privada, 11 (7%) del ISSSTE, 6 (4%) otros, 2 (1%) de Pemex y 1 (1%) de un estudiante.

## ASESORÍAS ESPECIALIZADAS

Bajo el Modelo Mexicano de Arbitraje Médico, las Asesorías Especializadas son un servicio que tiene por objeto informar a los usuarios y prestadores de servicios acerca de los fundamentos médicos y jurídicos de la inconformidad con la que acuden a la Comisión y con base en ellos, sugerir la mejor vía de solución conforme a sus pretensiones. Este primer acercamiento es de vital importancia porque se constituye en un filtro para la adecuada selección de asuntos que en su oportunidad se convertirán en procedentes y se le dará apertura, en su caso, a un expediente.

De las 64 asesorías especializadas, 27 (42%) fueron a usuarios de los servicios del IMSS, 24 (38%) de medicina privada, 6 (9%) del ISSSTE, 3 (5%) Pemex, 2 (3%) profesionales de la salud, 1 (2%) SSY y 1 (2%) sin información.

### Asesorías Especializadas según institución médica



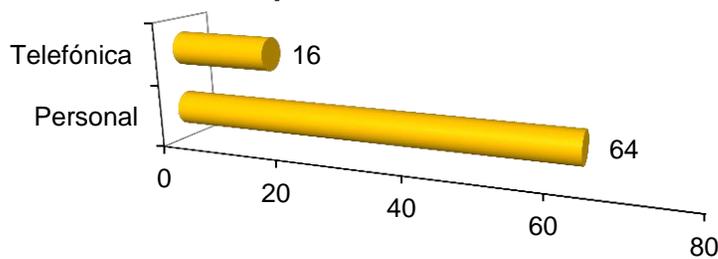
N = 64

## GESTIONES INMEDIATAS

Las Gestiones Inmediatas son procedimientos mediante los cuales se promueve la resolución de inconformidades de los usuarios, que después de un análisis médico, se considera que ameritan una pronta solución, tales como: requerimiento de atención médica en urgencia calificada, referencia a otra unidad, cambio de médico, diferimiento de la atención, falta de insumos o medicamentos, negativa de atención y revaloración médica.

Se atendieron 80 gestiones inmediatas que representan el 22% del total de los asuntos recibidos. Las formas de recepción de las gestiones inmediatas fueron: personal 64 (80%) y telefónica 16 (20%).

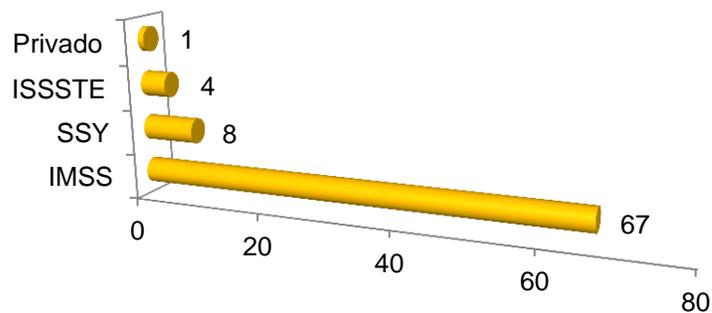
### Modalidad de recepción de las Gestiones Inmediatas



**N = 80**

De las 80 Gestiones Inmediatas, 67 (84%) correspondieron al IMSS; 8 (9%) SSY, 4 (5%) y 1 (1%) Privado.

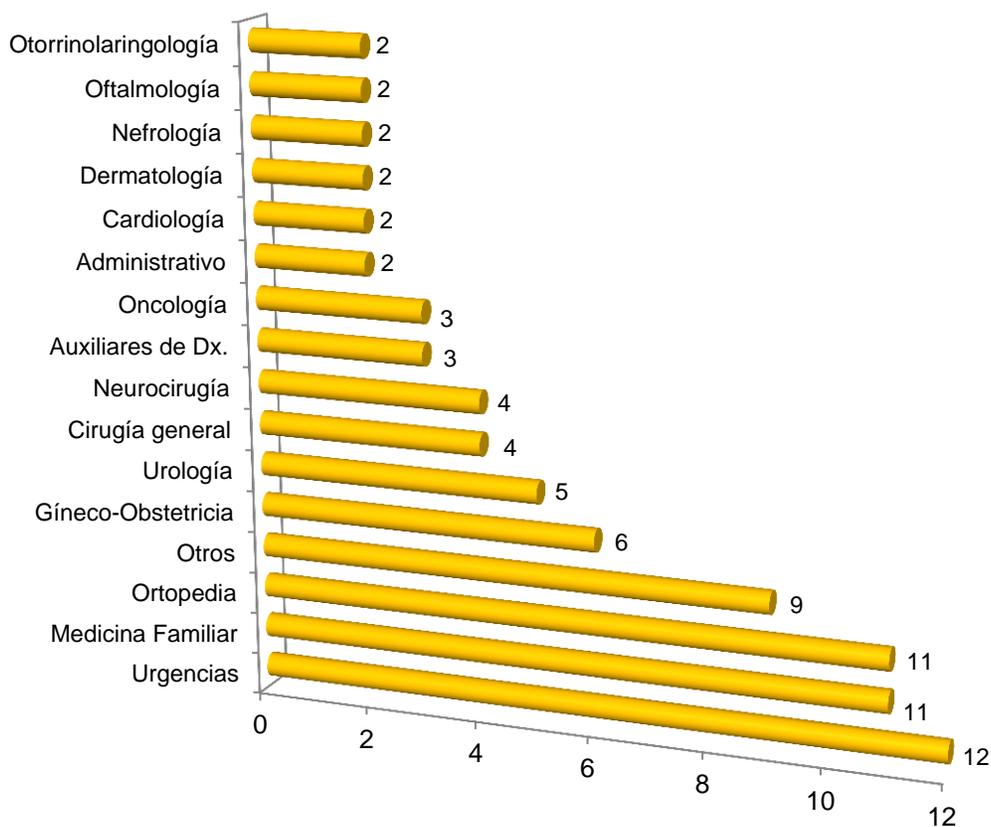
### Gestiones Inmediatas según institución médica



**N = 80**

La distribución de las gestiones inmediatas por especialidad médica fueron, el 15% Urgencias, 14% Medicina Familiar, 14% Ortopedia, 8% Gineco-Obstetricia, 7% Urología, 5% Cirugía General, 5% Neurocirugía, 4% Auxiliares de Diagnóstico, 4% Oncología, 2% Administrativo, 2% Cardiología, 2% Dermatología, 2% Nefrología, 2% Oftalmología, 2% Otorrinolaringología, y el 12% Angiología, Endocrinología, Gastroenterología, Hemodiálisis, Medicina Interna, Neurología, Reumatología, Rayos X, y Terapia Intensiva.

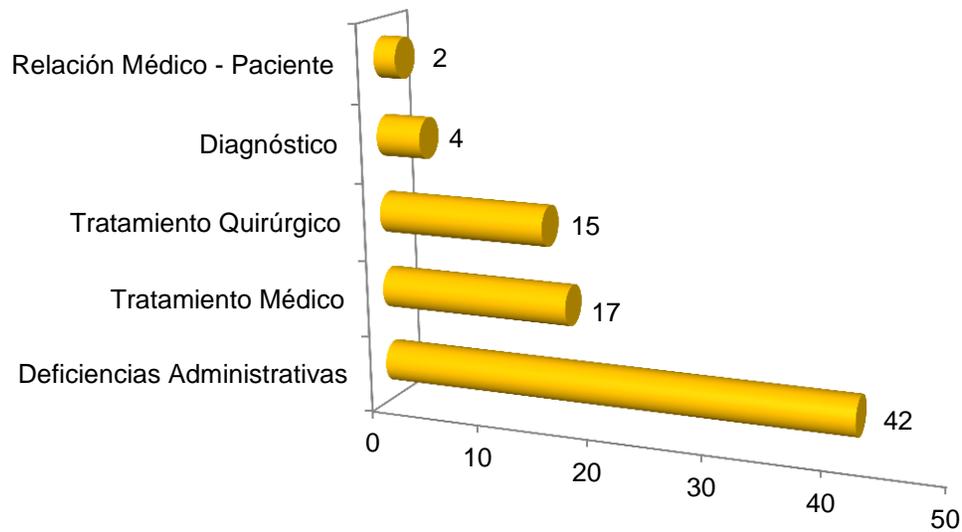
### Principales especialidades de las Gestiones Inmediatas



**N = 80**

Los motivos que propiciaron las Gestiones Inmediatas fueron: 42 (53%) Problemas Administrativos, 17 (20%) Tratamiento Médico, 15 (19%) Tratamiento Quirúrgico, 4 (5%) Deficiencias Diagnósticas y 2 (1%) Relación Médico - Paciente.

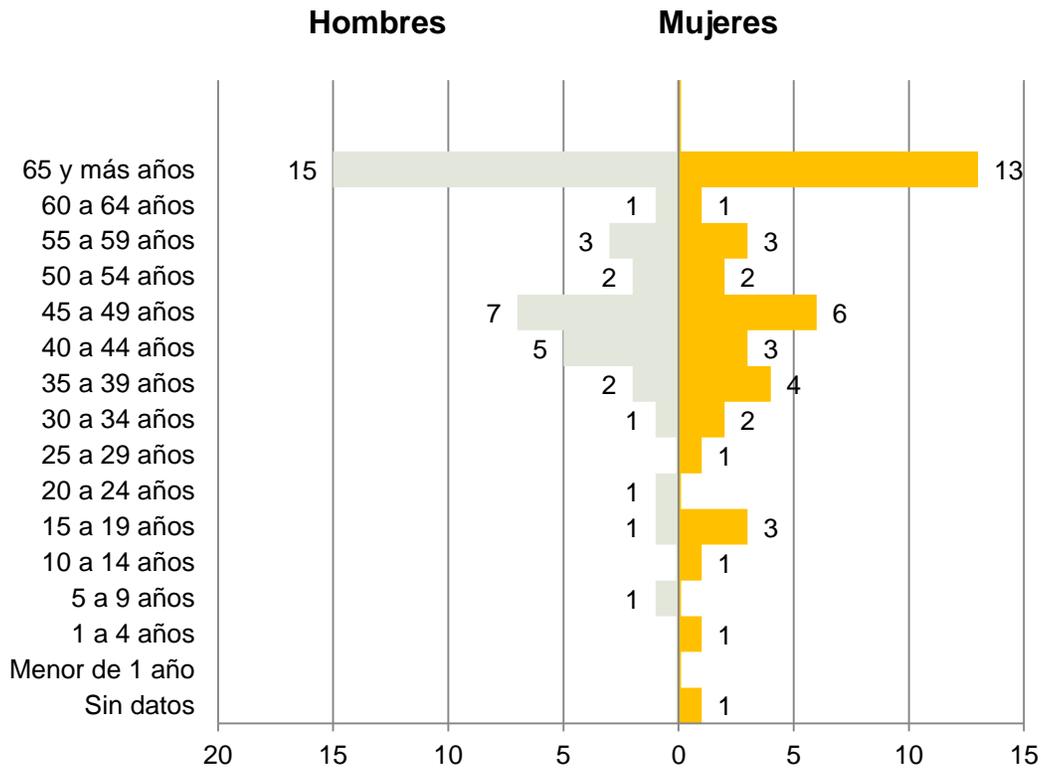
### Motivo de Gestiones Inmediatas



**N = 80**

De las 80 gestiones inmediatas recepcionadas durante el año 2019, el resultado obtenido por edad quinquenal, lo representa en primer lugar el de más de 65 años con 28 (35%) y el segundo lugar lo conforman el grupo de 45 a 49 años con 13 (16%) y el tercer lugar conformado por el grupo de 40 a 44 años con 8 (10%).

**Gestiones Inmediatas concluidas por edad y sexo**



**N = 80**

Las principales pretensiones de las 80 gestiones inmediatas fueron: adelantar fecha programada 21 (26%), atención especializada 9 (11%), proporcionar medicamentos 9 (11%), revaloración médica 8 (10%), explicación médica 8 (10%), otros 6 (8%), efectuar estudios de laboratorio y gabinete 5 (6%), atención médica de urgencias 4 (5%), referir a unidad especializada 3 (4%), reconsideración de alta 3 (4%), cambio de médico 2 (3%), Diálisis 1 (1%) y Entrega de estudios 1 (1%).

### Principales pretensiones en las Gestiones Inmediatas



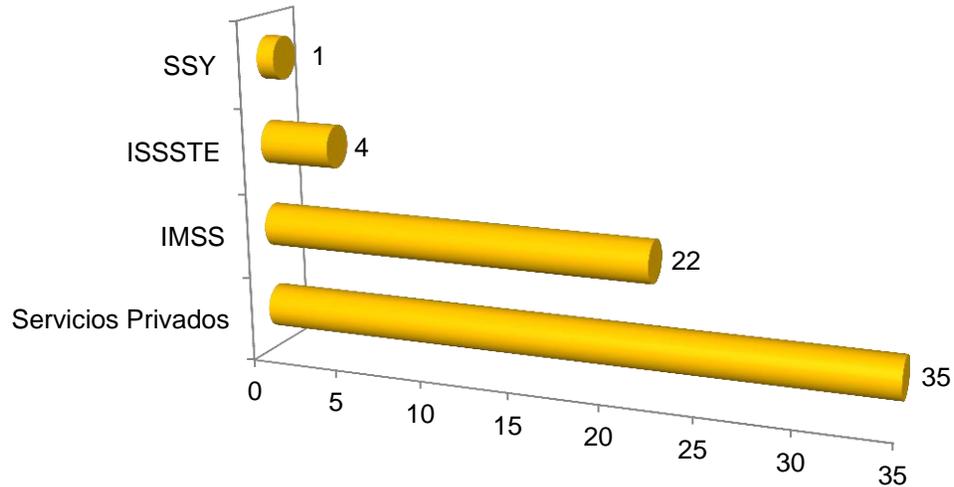
N = 80

### QUEJAS

La Queja es la petición a través de la cual una persona física por su propio interés o en defensa del derecho de un tercero, solicita la intervención de la CODAMEDY en razón de impugnar la negativa de servicios médicos, o la irregularidad en su prestación, sea susceptible o no, a someterse al modelo médico de arbitraje mexicano.

De las 62 quejas recibidas en la CODAMEDY, 35 (57%) de servicios privados: consultorios, clínicas, hospitales, laboratorios y gabinetes, 22 (35%) del IMSS, 4 (6%) del ISSSTE y 1 (2%) de SSY.

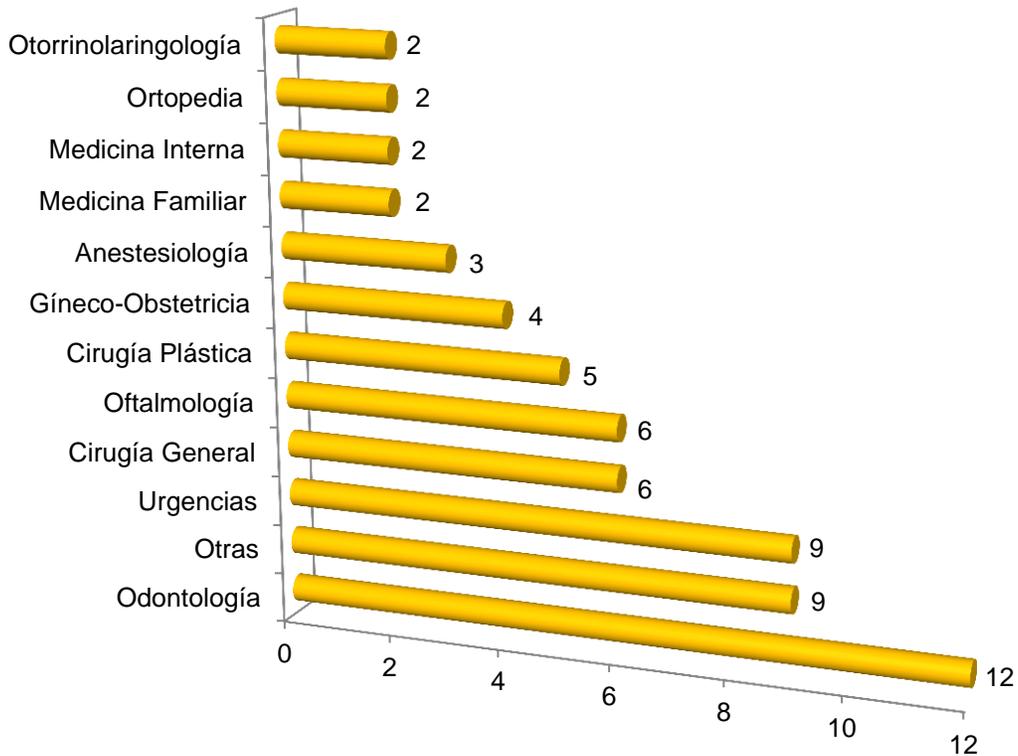
### Quejas por institución médica



N = 62

Por especialidad médica las quejas fueron: Odontología 19%, Urgencias 15%, Cirugía General 10%, Oftalmología 10%, Cirugía Plástica 8%, Gineco – Obstetricia 6%, Anestesiología 5%, Medicina Familiar 3%, Medicina Interna 3%, Ortopedia 3% y con el 2% respectivamente Angiología, Fisiatría, Infectología, Medicina General, Nefrología, Neumología, Neurocirugía, Proctología y Servicios Auxiliares y de Diagnóstico.

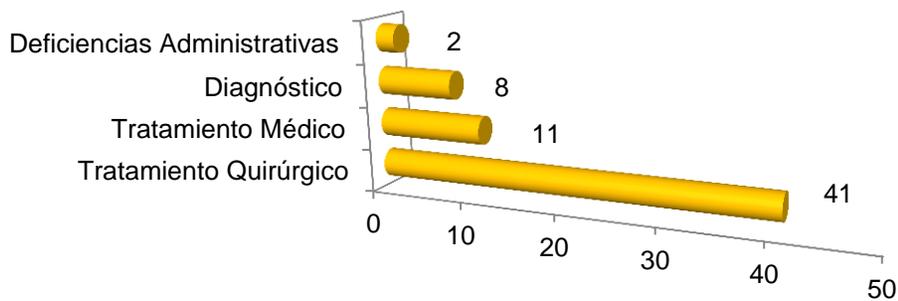
### Principales especialidades de las Quejas



N = 62

Los motivos que propiciaron las Quejas fueron: 41 (66%) por tratamiento quirúrgico, 11 (17%) de tratamiento médico, 8 (12%) y 2 (5%) por deficiencias administrativas.

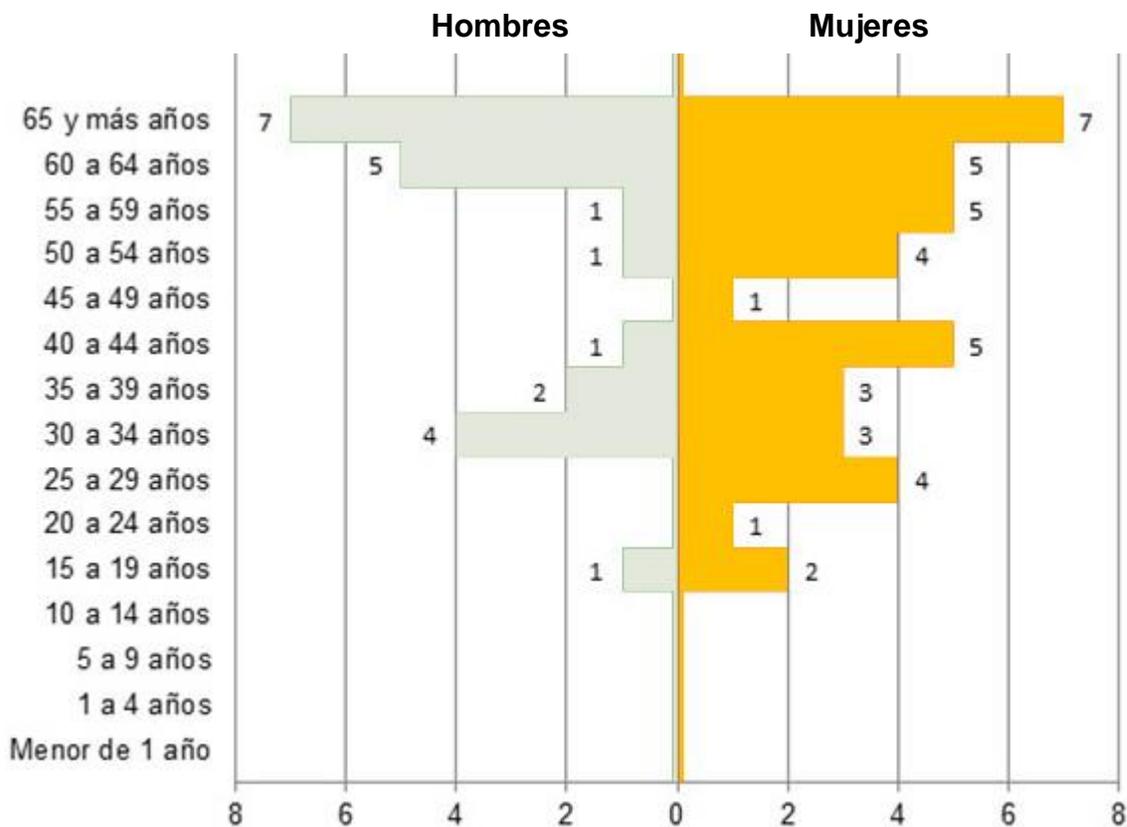
### Motivos de las Quejas



N = 62

De las 62 quejas recepcionadas durante el año 2019, el resultado obtenido por edad quinquenal, lo representa en primer lugar el de más de 65 años con 14 quejas (22%) y el segundo lugar lo conforman el grupo de 60 a 64 años con 10 quejas (16%) y el tercer lugar conformado por el grupo de 30 a 34 años con 7 quejas (11%).

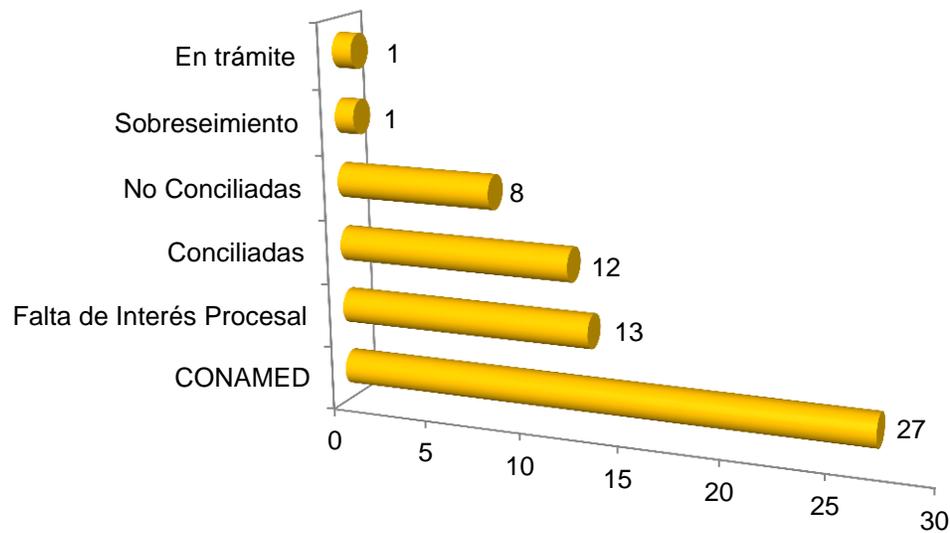
**Quejas concluidas por edad y sexo**



N = 62

La modalidad de conclusión de los 62 casos clasificados como quejas, 27 fueron enviadas a CONAMED de acuerdo a los Convenios Nacionales Interinstitucionales, de las 35 restantes, 12 fueron conciliadas, 8 no conciliaron, 13 no continuaron el trámite por falta de interés procesal, 1 por sobreseimiento y 1 en trámite.

### Quejas concluidas en Etapa Conciliatoria



**N = 62**

## PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2019

INDICADOR	PROGRAMADO	REALIZADO
<b>Pláticas a Instituciones Diversas.</b>	48	<b>49 (102%)</b>
<b>Pláticas de Capacitación al Personal.</b>	12	<b>16 (133%)</b>
<b>Orientaciones.</b>	128	<b>154 (120%)</b>
<b>Asesorías Especializadas.</b>	52	<b>64 (123%)</b>
<b>Gestiones Inmediatas.</b>	52	<b>80 (154%)</b>
<b>Quejas Recibidas.</b>	43	<b>62 (144%)</b>

Se ha dado cumplimiento al Programa Operativo Anual al concluir los compromisos, como muestra la tabla en los indicadores.

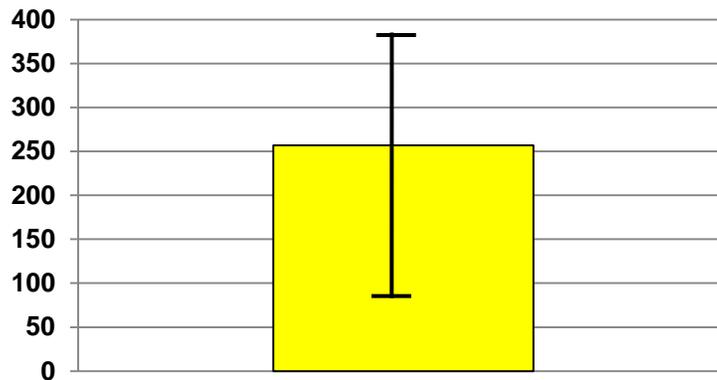
## ENCUESTAS DE SALIDA

Con el objeto de medir la calidad de la atención y el grado de satisfacción obtenida por los usuarios, esto es, la percepción respecto al servicio ofertado y proporcionado en esta instancia, la CODAMEDY aplicó encuestas de salida en el período enero a diciembre 2019. Las respuestas fueron favorables en cuanto al tiempo de resolución, la imparcialidad, la confidencialidad y la ventaja, respecto a otras instancias, para resolver su inconformidad.

RESULTADO DE LAS ENCUESTAS	
94%	Confidencialidad
90%	Imparcialidad
90%	Ventajas respecto a otra instancia
90%	Tiempo de resolución



## HISTÓRICO DE LOS ASUNTOS JUNIO 2000 – DICIEMBRE 2019



Total de Asuntos Atendidos en la CODAMEDY  
5,134 (91 – 374)  
 $X = 257$

Al hacer el análisis del total de asuntos atendidos (5,134) en la CODAMEDY en el período junio 2000- dic 2019, se hace notar que hemos tenido un promedio de 257 asuntos, con un número mayor de 374 y un número menor de 91.

Atentamente

Dr. Edgardo Jesús Martínez Menéndez.  
Presidente del Consejo y Comisionado de  
Arbitraje Médico del Estado de Yucatán.

Mérida, Yucatán a 4 de marzo de 2020.

## DIRECTORIO

---

### H. CONSEJO DE LA COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE YUCATÁN

Lic. en Derecho Susana Aguilar Covarrubias.  
Dr. José Manuel Echeverría y Eguiluz.  
Dr. José Alberto Marrufo Ramírez.  
Mtra. en C. Gloria María del Socorro Herrera Correa.  
Mtra. en C. de Enfermería Silvia Carola Salas Ortegón.  
Dr. Guillermo Storey Montalvo.  
Abog. Jorge Enrique Rivero Aguilar.  
Mtro. en Derecho Renán Ermilo Solís Sánchez.  
M. O. José Luis Villamil Urzaiz.  
Dr. Pedro Marín Campos.

### PERSONAL CODAMEDY

---

Presidente del Consejo y Comisionado Estatal.	Dr. Edgardo Jesús Martínez Menéndez.
Subcomisionado "A".	Dr. Carlos Antonio Rosado Guillermo.
Subcomisionado "B" y Secretario Técnico del Consejo.	Dr. Fernando José Vargas de la Peña
Directora Gral. de Asuntos Jurídicos.	Licda. Gilda María Albornoz Amézquita.
Directora Gral. de Administración.	MAP. Lislér Jannet Escalante Escalante.