

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

Informe Anual 2020

Mérida, Yucatán a 23 de febrero de 2021



INFORME ANUAL 2020

El año que se informa, el 2020, ha sido considerado por muchos como de alto riesgo para todos. Los aspectos de salud, educación, economía y el núcleo familiar se han visto severamente afectados.

El área de la salud es una de las que ha recibido con mucho, los efectos de la pandemia por SARS-COV2 (COVID-19). El personal de este sector ha dado con esfuerzo y generosidad todo lo posible, por voluntad no se ha detenido el trabajo diario.

Durante el año del 2020 la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Yucatán (CODAMEDY) mantuvo su atención diaria con puertas abiertas, cuidados sanitarios preventivos y cumpliendo sus reglamentos, requerimientos estadísticos y con la posibilidad de atender las solicitudes de la sociedad.

Por razón de la Pandemia el C. Gobernador del Estado, mediante Decreto 195/2020 del 23 de marzo de 2020, emitió la Declaratoria de emergencia con motivo del alto riesgo generado por la Pandemia COVID-19 (coronavirus) en el Estado de Yucatán.

La CODAMEDY, mantuvo la oferta de servicio con presencia de dos grupos configurados por médico, abogada, personal de primer contacto y apoyo administrativo, esta oferta de servicios cambió a partir del 28 de septiembre de 2020, ya que la totalidad del personal ha estado de manera presencial en sus horas de trabajo.

Se reconoce que esta Comisión, como las demás del país y la CONAMED, tuvieron un descenso de asuntos atendidos al compararse con años anteriores. El distanciamiento social, confinamiento, la atención prioritaria del paciente COVID-19 en Clínicas y Hospitales públicos y privados, aunado a la Normativa Federal y Estatal para mitigar la propagación del COVID, generó este descenso.

De nuestro personal, tres de ellos tuvieron COVID-19 y se recuperaron satisfactoriamente.



La buena conexión con las áreas respectivas de los Servicios de Salud de Yucatán, facilitaron los requerimientos para las medidas sanitarias, así como la asesoría administrativa para la elaboración del programa del 2021 y el presupuesto correspondiente.

La Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED), mantuvo en forma ágil y efectiva la comunicación y el apoyo. El viernes 4 de diciembre, se realizó por video-conferencia la XXXVI Sesión Ordinaria del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico (CMAM), con la participación de 26 Comisiones Estatales de Arbitraje Médico y la CONAMED. En la sesión se informó que en el mes de Julio de 2021 la CONAMED realizará su Curso Anual, y se acordó tener como sede de la XXXVII Sesión Ordinaria del CMAM, la ciudad de Guadalajara, Jalisco del 28 al 30 de Julio de 2021.

La CODAMEDY realizó 28 Juntas de Gobierno para la evaluación de los trabajos semanales, se entregaron 16 conferencias con la asistencia de 686 personas, 312 mujeres y 374 hombres que incluyeron personal médico, de enfermería, becarios y estudiantes de instituciones diversas, se recibieron 9 pláticas de capacitación para el personal de la Comisión y se desahogaron 239 asuntos de los que 125 (52%) fueron orientaciones, 42 (18%) asesorías especializadas, 40 (17%) gestiones inmediatas y 32 (13%) quejas.

En el año de 2020, la Comisión hizo presencia en la Toma de Protesta del Colegio de Médicos de Yucatán, A.C., la Toma de Protesta del Colegio Yucateco de Ortopedia y Traumatología A.C., asistió al Informe de Actividades de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Yucatán (CODHEY) y al Informe de Actividades del Instituto Estatal de Acceso a la Información Pública (INAIP).

En este año se tuvo una reunión con el grupo configurado por especialistas en Atención al Derechohabiente y recepción de inconformidades y se realizó la reunión con el grupo técnico de trabajo constituido por los Secretarios Académicos de las Universidades, mismo que se estipuló desde el primer Convenio firmado con la Universidad Autónoma de Yucatán en octubre de 2004.



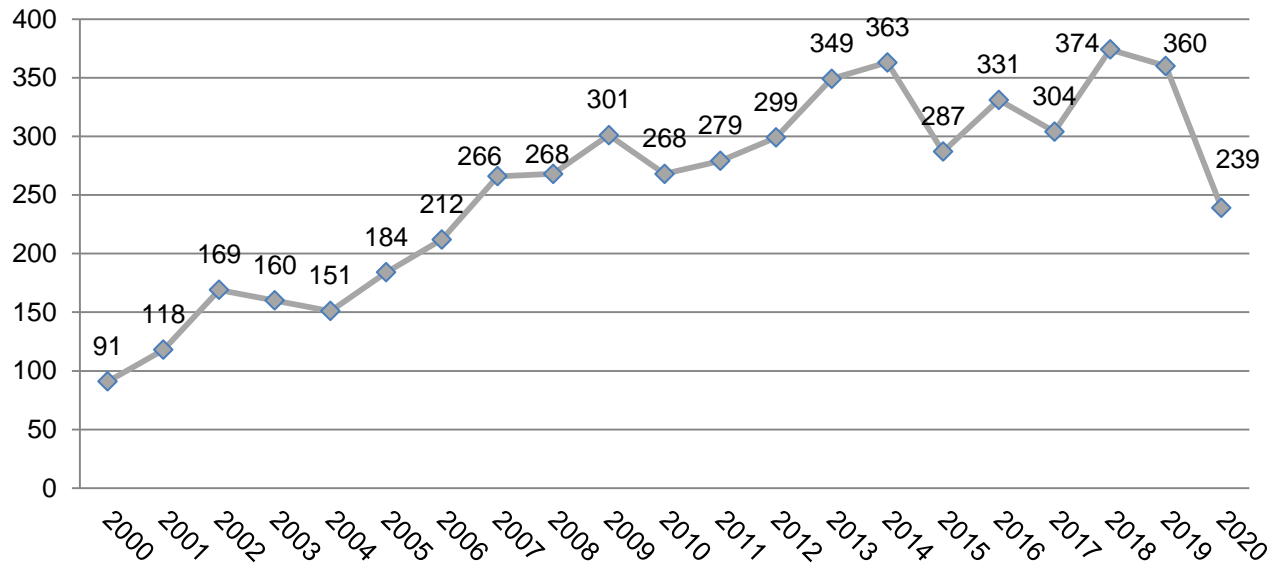
El programa de Capacitación al personal en el 2020, recibió 9 cursos entre los que sobresalen el de la “Plataforma del Sistema integral de Gestión Gubernamental”, el Nuevo Modelo estándar de Atención Ciudadana y el de Gestión Basada en Resultados elementos fundamentales, la mayoría fueron a través de las diversas plataformas (Zoom y Teams).

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

“NOM 004 del Expediente Clínico”, “Bioética y CODAMEDY”, “Quehacer de la CODAMEDY”, “Error Médico”, “Objeción de Conciencia”, “Calidad de la Atención”, “Receta Médica”, “Queja Médica en Consulta. Medicina y calidad” y “Relación Médico-Paciente”. Las conferencias antes mencionadas fueron impartidas en el HGR No.12 “Lic. Benito Juárez García” del IMSS, en la Facultad de Enfermería de la UADY, en el HGR No. 1 “Lic. Ignacio García Téllez” del IMSS, en el Hospital Materno Infantil, en la Clínica Hospital APP Mérida del ISSSTE y en el Centro de Salud Urbano Mérida de los SSY.

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.

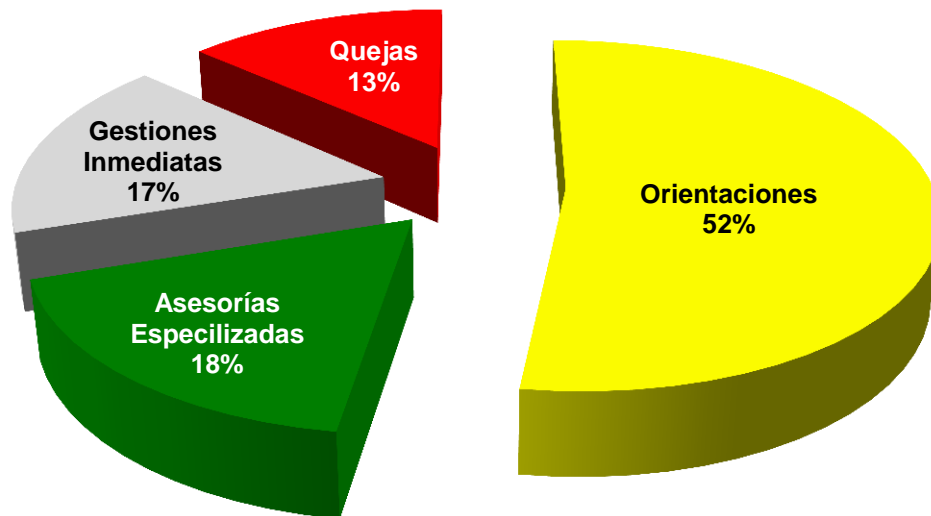
ASUNTOS CODAMEDY JUNIO 2000 – DICIEMBRE 2020



Se atendieron 239 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: 125 orientaciones, 42 asesorías especializadas, 40 gestiones inmediatas y 32 quejas.

Distribución porcentual de las inconformidades recibidas



N = 239

ORIENTACIONES

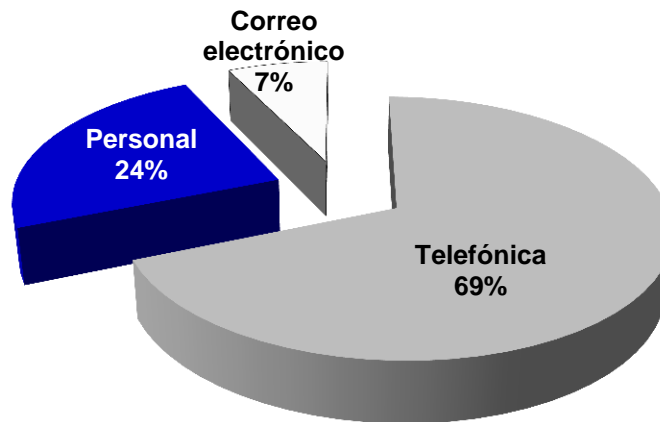
La orientación es la información otorgada al usuario del servicio médico por personal capacitado de la CODAMEDY, en relación con el entorno de la atención médica, y formalidades, ya sea de manera directa, por teléfono, correspondencia o a través de Internet.

El 52% (125) de los asuntos atendidos fueron las orientaciones: 86 se atendieron de forma telefónica (69%), 30 de manera presencial (24%) y 9 por correo electrónico (7%).

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 69% 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 y los requisitos necesarios, o para saber sobre las instancias facultadas para conocer de su caso.

Forma de recepción de las Orientaciones



N = 125

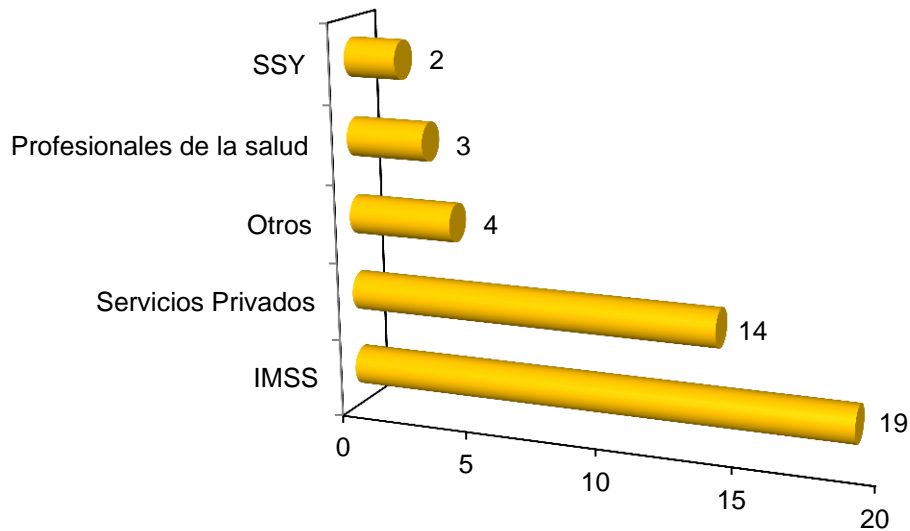
De las 125 orientaciones, 56 (45%) fueron a usuarios de los servicios del IMSS, 45 (36%) de medicina privada, 10 (8%) de los SSY, 4 (3%) otros, 3 (2%) de Aseguradoras, 3 (2%) de Pemex, 2 (2%) del ISSSTE y 2 (2%) de un prestador.

ASESORÍAS ESPECIALIZADAS

Bajo el Modelo Mexicano de Arbitraje Médico, la Asesoría Especializada es 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 42 asesorías especializadas, 19 (47%) fueron a usuarios de los servicios del IMSS, 14 (33%) de medicina privada, 3 (7%) profesionales de la salud, 2 (5%) SSY, 1 (2%) Aseguradora, 1 (2%) Cruz Roja, 1 (2%) del ISSSTE y 1 (2%) sin información.

Asesorías Especializadas según institución médica



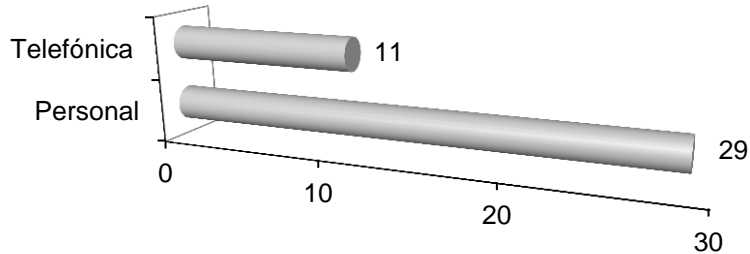
N = 42

GESTIONES INMEDIATAS

La Gestión Inmediata es un procedimiento mediante el cual 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 40 gestiones inmediatas que representan el 17% del total de los asuntos recibidos. Las formas de recepción de las gestiones inmediatas fueron: personal 29 (72%) y telefónica 11 (28%).

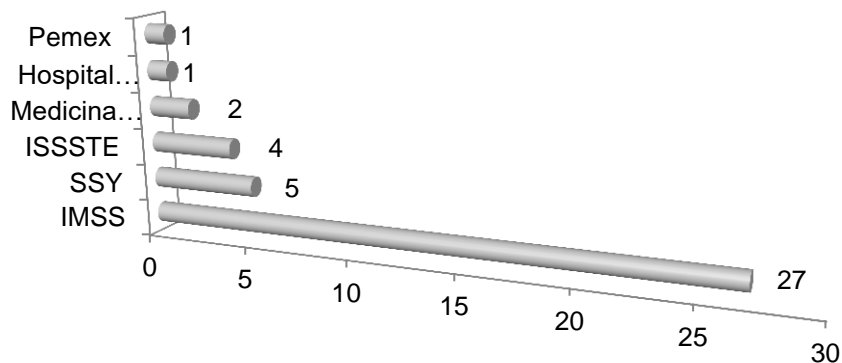
Modalidad de recepción de las Gestiones Inmediatas



N = 40

De las 40 Gestiones Inmediatas, 27 (67%) correspondieron al IMSS, 5 (12%) SSY, 4 (10%) al ISSSTE, 2 (5%) Medicina Privada, 1 (3%) al Hospital Militar y 1 (3%) a Pemex.

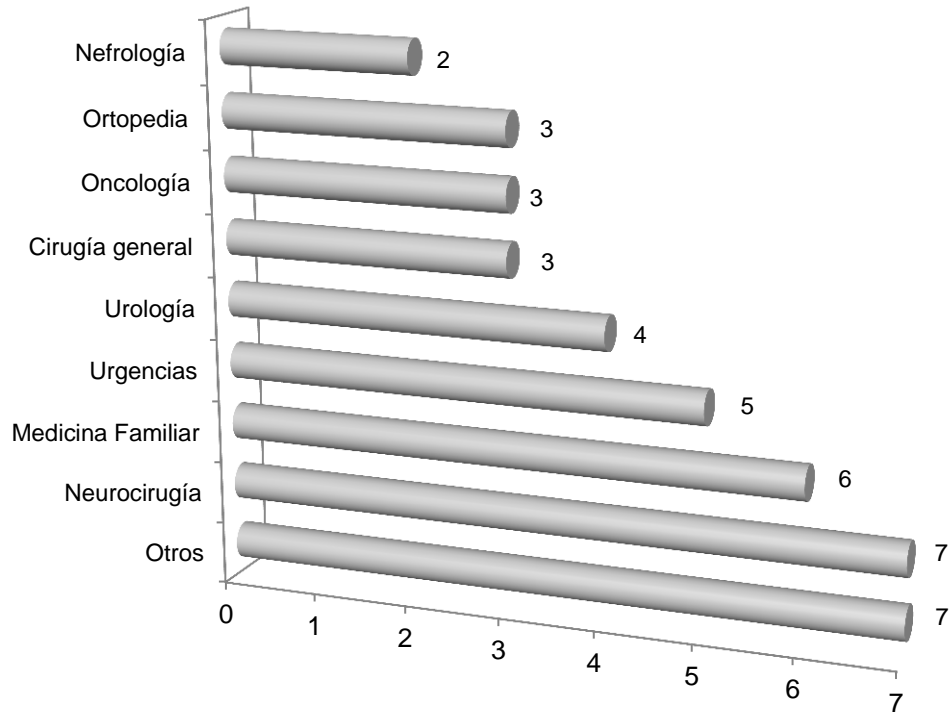
Gestiones Inmediatas según institución médica



N = 40

La distribución de las gestiones inmediatas por especialidad médica fueron, el 17% Neurocirugía, 15% Medicina Familiar, 13% Urgencias, 10% Urología, 8% Cirugía General, 8% Oncología, 8% Ortopedia, 4% Nefrología y el 17% restante Auxiliares de Diagnóstico, Dermatología, Gineco-Obstetricia, Infectología, Medicina Interna, Odontología y Oftalmología.

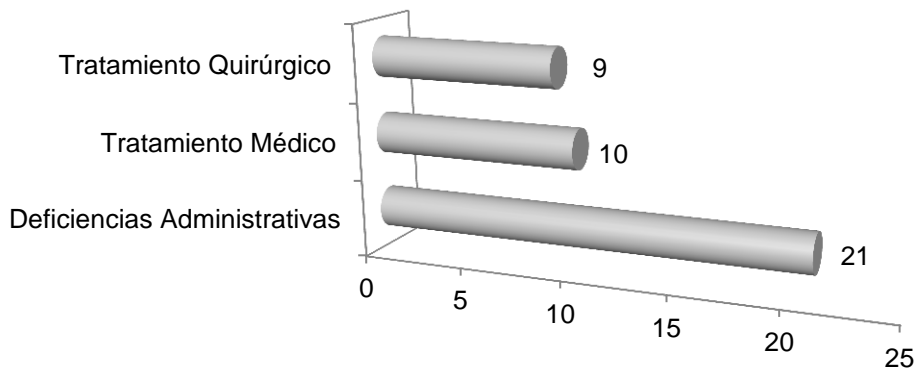
Principales especialidades de las Gestiones Inmediatas



N = 40

Los motivos que propiciaron las Gestiones Inmediatas fueron: 21 (53%) Problemas Administrativos, 10 (25%) Tratamiento Médico y 9 (22%) Tratamiento Quirúrgico.

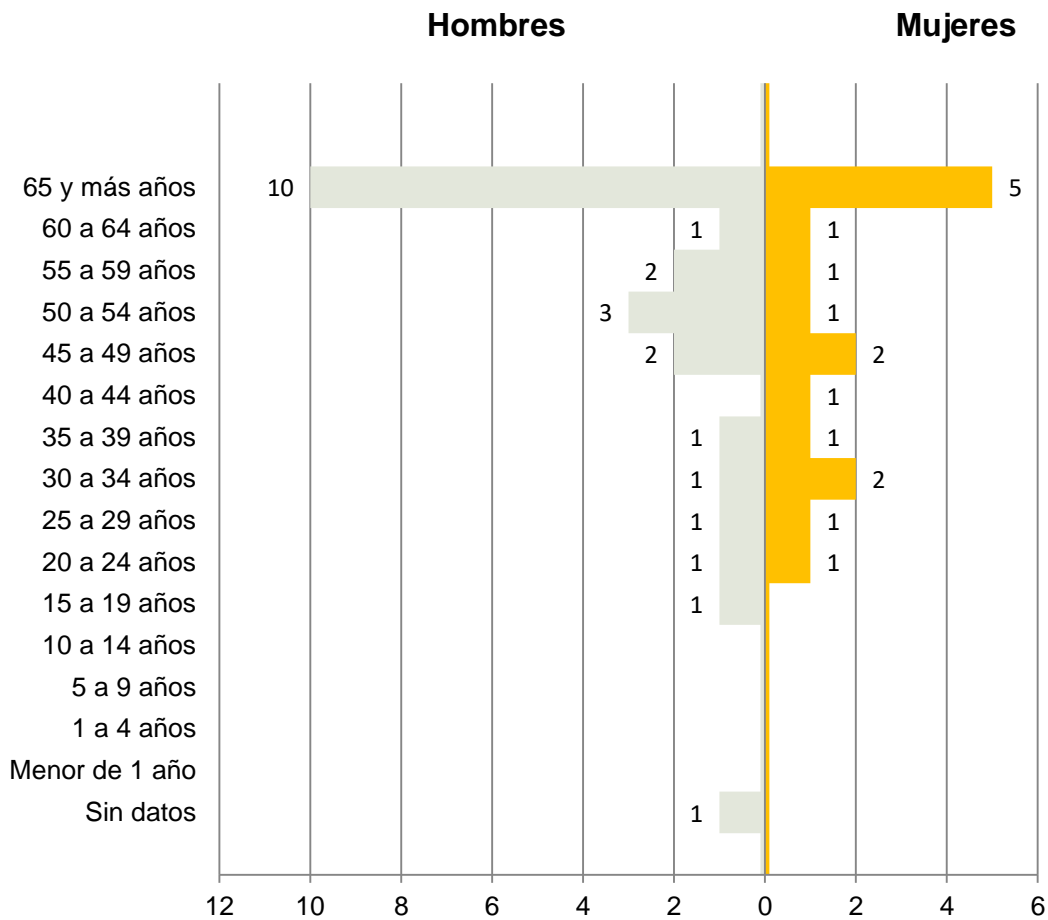
Motivo de Gestiones Inmediatas



N = 40

De las 40 gestiones inmediatas recepcionadas durante el año 2020, el resultado obtenido por edad quinquenal, lo representa en primer lugar el de más de 65 años con 15 (38%) y el segundo lugar lo conforman el grupo de 50 a 54 años y el de 45 a 49 con 4 (10%) y el tercer lugar conformado por el grupo de 50 a 54 años y 30 a 34 con 3 (8%).

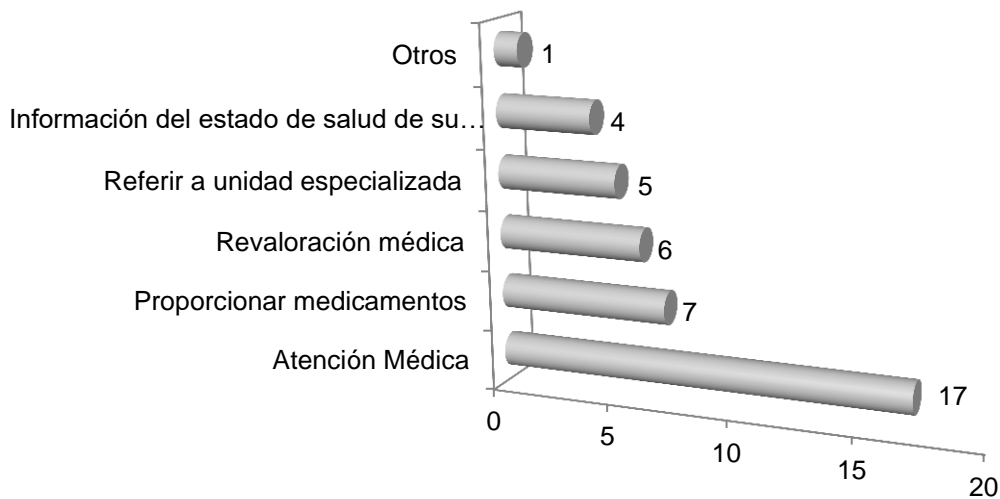
Gestiones Inmediatas concluidas por edad y sexo



N = 40

Las principales pretensiones de las 40 gestiones inmediatas fueron: atención médica 17 (43%), proporcionar medicamentos 7 (17%), revaloración médica 6 (15%), referir a unidad especializada 5 (12%), información del estado de salud del paciente 4 (10%), y otros 1 (3%).

Principales pretensiones en las Gestiones Inmediatas



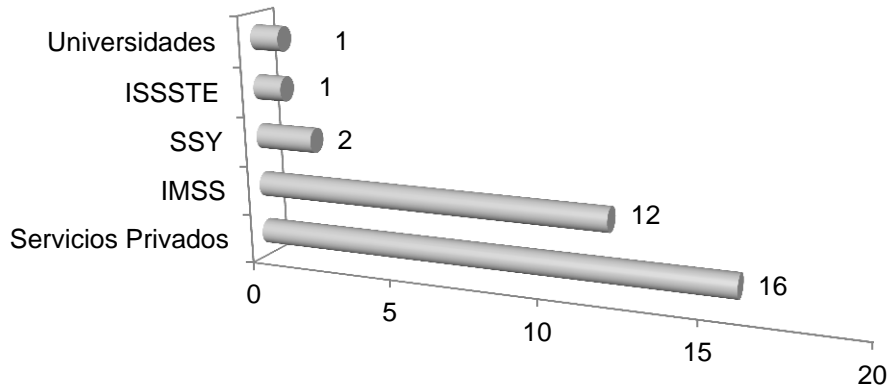
N = 40

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 32 quejas recibidas en la CODAMEDY, 16 (50%) de servicios privados: consultorios, clínicas, hospitales, laboratorios y gabinetes, 12 (38%) del IMSS, 2 (6%) de SSY, 1 (3%) del ISSSTE y 1 (3%) de Universidades.

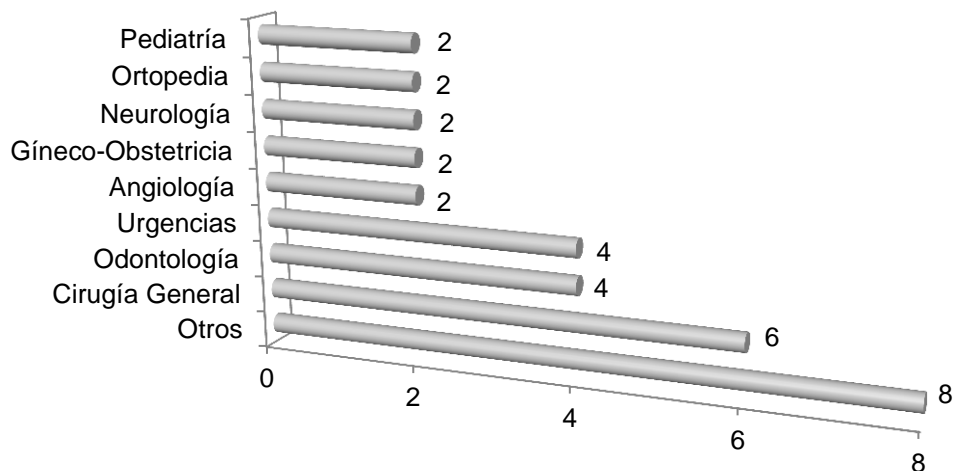
Quejas por institución médica



N = 32

Por especialidad médica las quejas fueron: Cirugía General 20%, Odontología 13%, Urgencias 13%, Angiología 6%, Gineco – Obstetricia 6%, Neurología 6%, Ortopedia 6%, Pediatría 6%, y con el 3% respectivamente Cirugía Plástica, Cirugía Pediátrica, Medicina del Trabajo, Medicina General, Medicina Interna, Otorrinolaringología, Radiología y Urología.

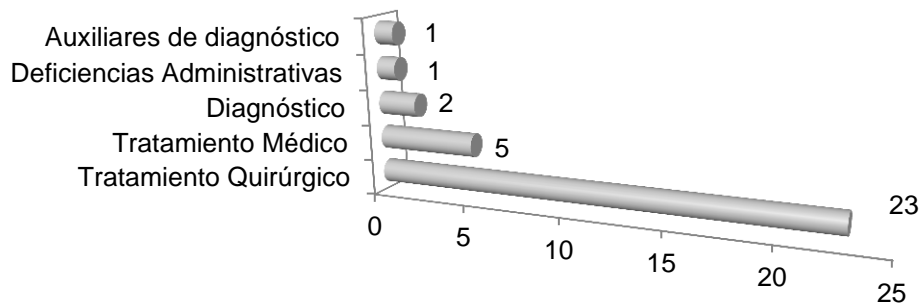
Principales especialidades de las Quejas



N = 32

Los motivos que propiciaron las Quejas fueron: 23 (72%) por tratamiento quirúrgico, 5 (16%) de tratamiento médico, 2 (6%) Diagnóstico, 1 (3%) por deficiencias administrativas y 1 (3%) Auxiliares de diagnóstico.

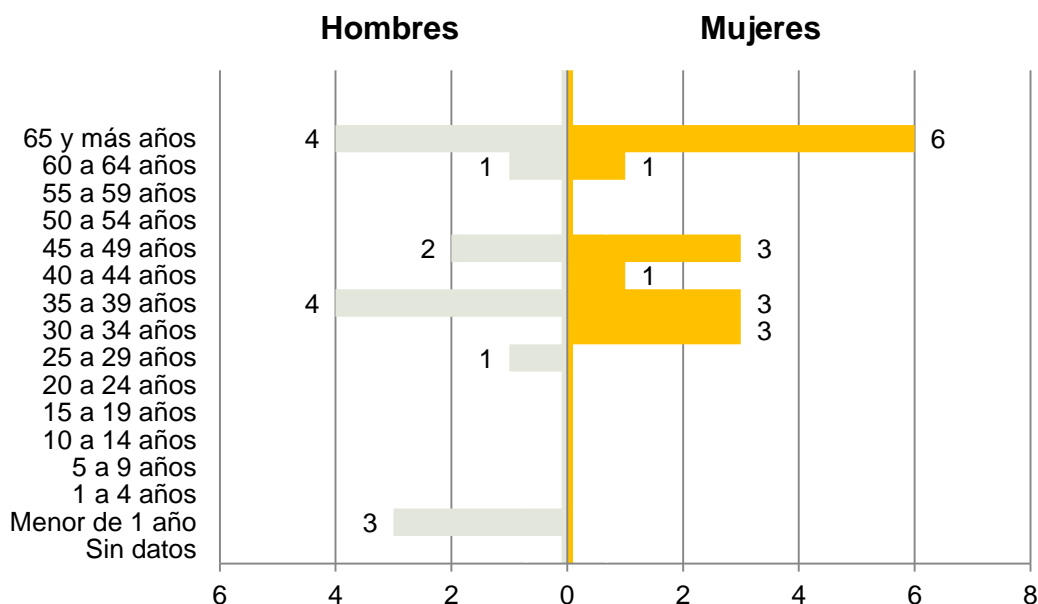
Motivos de las Quejas



N = 32

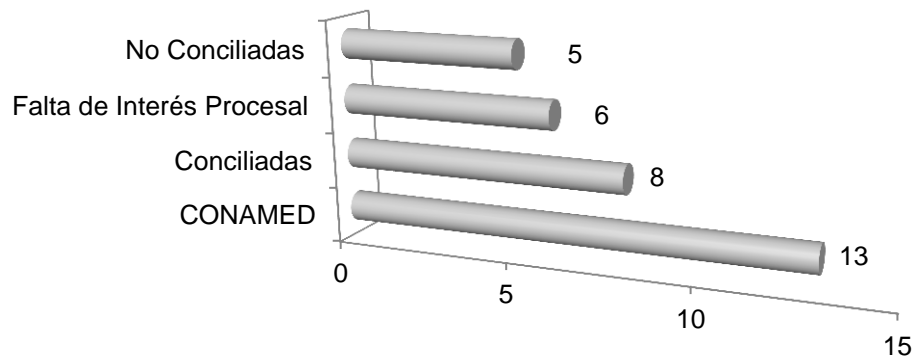
De las 32 quejas recepcionadas durante el año 2020, el resultado obtenido por edad quinquenal, lo representa en primer lugar el de más de 65 años con 10 quejas (31%) y el segundo lugar lo conforman el grupo de 35 a 39 años con 7 quejas (22%) y el tercer lugar conformado por el grupo de 45 a 49 años con 5 quejas (16%).

Quejas concluidas por edad y sexo



La modalidad de conclusión de los 32 casos clasificados como quejas, 13 fueron enviadas a la CONAMED de acuerdo a los Convenios Nacionales Interinstitucionales (12 del IMSS y 1 del ISSSTE), de las 19 restantes, 8 fueron conciliadas (5 privadas, 2 de SSY y 1 de universidades), 6 no continuaron el trámite por falta de interés procesal (todas privadas) y 5 no conciliaron (privadas).

Quejas concluidas en Etapa Conciliatoria



N = 32

PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2020

INDICADOR	PROGRAMADO	REALIZADO
Pláticas a Instituciones Diversas.	48	16 (33%)
Pláticas de Capacitación al Personal.	12	9 (75%)
Orientaciones.	128	125 (98%)
Asesorías Especializadas.	52	42 (81%)
Gestiones Inmediatas.	52	40 (77%)
Quejas Recibidas.	43	32 (74%)

A pesar de ser un año atípico, se continuó con el Programa Operativo Anual y hasta donde se nos permitió se alcanzaron los compromisos, como muestra la tabla en los indicadores.

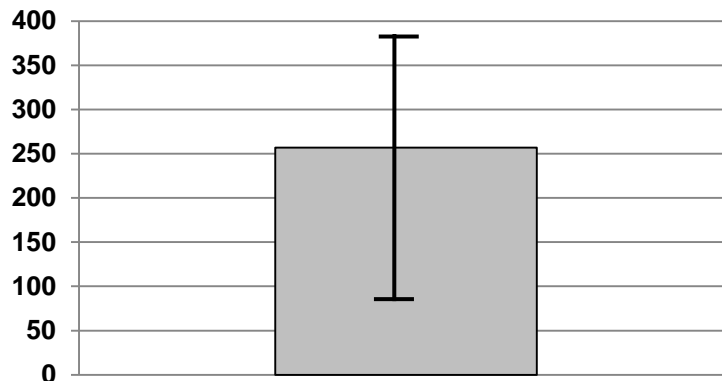


ENCUESTAS DE SALIDA

Con el objeto de medir la calidad de la atención y el grado de satisfacción obtenida por los usuarios, la CODAMEDY aplicó encuestas de salida en el período enero a diciembre 2020. 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	
100%	Confidencialidad
96%	Imparcialidad
88%	Ventajas respecto a otra instancia
100%	Tiempo de resolución

HISTÓRICO DE LOS ASUNTOS JUNIO 2000 – DICIEMBRE 2020



Total de Asuntos Atendidos en la CODAMEDY
5,373 (91 – 374)
X = 256



Al hacer el análisis del total de asuntos atendidos (5,373) en la CODAMEDY en el período junio 2000- dic 2020, se hace notar que hemos tenido un promedio de 256 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 23 de febrero de 2021.

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 Ortigón.
Dr. Guillermo Storey Montalvo.
Abog. Jorge Enrique Rivero Aguilar.
Mtro. en Derecho Renán Ermilo Solís Sánchez.
M. O. José Luis Villamil Urzaiz.
Dra. María Elena González Álvarez.

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. Lisler Jannet Escalante Escalante.