

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

**Informe Anual 2023**

Mérida, Yucatán a 23 de enero de 2024



## **INFORME ANUAL 2023**

En el año del 2023, se realizaron 52 Juntas de Gobierno para la evaluación de los trabajos semanales, y se desahogaron 368 asuntos de los que 188 (51%) fueron orientaciones, 58 (16%) asesorías especializadas, 86 (23%) gestiones inmediatas y 36 (10%) quejas.

La Comisión encuentra en su H. Consejo, el órgano que se encarga de su vigilancia y del establecimiento de las Políticas Generales. Se reconoce el gran valor de cada Consejero y de todos en su conjunto. En el año 2023, se llevaron a cabo 5 sesiones. En Sesión Extraordinaria, el 25 de julio se informó al Consejo la renuncia, del Dr. Fernando José Vargas de la Peña que se desempeñaba como Subcomisionado “B” y de conformidad con el Decreto de Creación de la CODAMEDY y por lo establecido en el Artículo 9, Artículo 13, Fracción V y del Artículo 16 Fracción II, el H. Consejo aprobó por unanimidad el nombramiento del Dr. David Ermilo Castillo Novelo como Subcomisionado “B” y en cumplimiento al Artículo 12 del Decreto, la Secretaría Técnica de este H. Consejo, a partir del 1ro., de agosto de 2023 y se informó que a partir de esta fecha la Secretaría de Salud de Yucatán por medio de su Titular Dr. Mauricio Sauri Vivas, autorizó un tiempo de seis meses de capacitación, al Dr. Alfonso Rodríguez Cámara, para cumplir funciones como Adjunto de la Sala “A” de Conciliación a cargo del Dr. Carlos Antonio Rosado Guillermo.

Por el fallecimiento del Dr. Edgardo Jesús Martínez Menéndez Comisionado de Arbitraje Médico del Estado de Yucatán, el 5 de septiembre, y de acuerdo con lo establecido en el Artículo 17 del Decreto de Creación de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Yucatán, en ausencia del Comisionado, el Dr. Carlos Antonio Rosado Guillermo Subcomisionado “A”, entró en funciones como encargado del Despacho de la CODAMEDY. El 19 de septiembre, se realizó la entrega de Ratificación de Nombramientos de los Consejeros Honorarios de la CODAMEDY.

El 18 de enero se llevó a cabo la sesión extraordinaria, del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico (CMAM) en las instalaciones de la Secretaría de Salud en Acapulco, Guerrero, en la que fueron presentados los nuevos integrantes de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED): Licenciado Juan Antonio Orozco Montoya Subcomisionado Jurídico y



encargado del despacho de los asuntos de la CONAMED y Presidente en funciones del CMAM, el Licenciado Francisco Javier Guerra Zermeño, Director General de Arbitraje y Secretario Técnico del CMAM, la Doctora Liliana Hernández Mendoza, Directora General de Conciliación y el Maestro Iván González del Valle, Director General de Orientación y Gestión. Durante las sesiones de trabajo se dieron a conocer las acciones para fortalecer al Consejo: realización de cursos para personal de las comisiones estatales, creación de una videoteca con temas de conciliación y arbitraje médico, sobre el derecho a la salud y la responsabilidad médica así como una mayor difusión en redes sociales de la labor de la CONAMED y de las Comisiones Estatales. En la XXXIX Sesión Ordinaria del CMAM en Villahermosa, Tabasco, el 24 de febrero, una vez consensado, se efectuó la firma del Convenio Marco de Colaboración entre la CONAMED y 12 Comisiones Estatales: Baja California, Baja California Sur, Campeche, Chiapas, Hidalgo, Michoacán, Nayarit, Oaxaca, Sinaloa, Tabasco, Tlaxcala y Veracruz. La CODAMEDY, el 2 de marzo, firmó y envió la Carta de Adhesión a este Convenio y suscribió el Convenio el 16 de marzo. Se acordó la regionalización de las Comisiones Estatales para reuniones de trabajo con presencia de la CONAMED en las siguientes: Región 1: Baja California, Baja California Sur, Sinaloa y Sonora. Región 2: Chihuahua, Coahuila, Nuevo León y Tamaulipas. Región 3: Aguascalientes, Colima, Guanajuato, Jalisco, Michoacán, Nayarit, Querétaro y San Luis Potosí. Región 4: Estado de México, Guerrero, Hidalgo, Morelos, Puebla, Tlaxcala y Veracruz. Región 5: Campeche, Chiapas, Oaxaca, Tabasco y Yucatán. Se estableció que, las sesiones ordinarias del CMAM serán de manera presencial durante el primero y segundo semestre de cada año, y las sesiones extraordinarias serán virtuales. El 18 de abril la CODAMEDY firmó el Convenio específico con la CONAMED con el objeto de establecer las estrategias de colaboración y coordinación que permitan la homologación del Modelo Mexicano de Arbitraje Médico y formalizar las relaciones de apoyo entre ambas instituciones. El 18 de agosto se recibió de la CONAMED, invitación para participar en el programa de posgrado Especialización “Mediación y Medios Alternativos de Solución de Conflictos”, impartido por la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional Autónoma de México. El 15 de noviembre, se recibió el



acuerdo de la XL Sesión del CMAM, del pasado 9 de noviembre del 2023 en Tlaxcala, Tlaxcala, donde se aprobaron los documentos finales de trabajo para su difusión en la página web y redes sociales de las Comisiones y darles promoción con los funcionarios de instituciones de atención y enseñanza médica en los estados. Estos documentos son: los Decálogos de Derechos y Obligaciones de Pacientes y Profesionales de la Salud y el Modelo Mexicano de Arbitraje, Edición 2023.

Se realizaron 4 reuniones con el Grupo de Atención Especializada al Derechohabiente, integrado por funcionarios de las instituciones del sector público de salud, especializados en la atención de los usuarios. Se analizaron las estadísticas de la CODAMEDY, las incidencias del IMSS, del ISSSTE y el Sistema de Gestión del Hospital General “Dr. Agustín O’Horán”. Se convocó a la próxima reunión para el martes 6 de febrero de 2024.

Se efectuaron 4 sesiones de trabajo con los Secretarios Académicos de las Escuelas y Facultades relacionadas con la salud, en las que se abordaron temas como “Medicina y Calidad”, a cargo del Dr. Edgardo Jesús Martínez Menéndez Comisionado de la CODAMEDY, “Eventos Adversos de la Práctica Médica” y “Voluntad Anticipada” presentadas por el Dr. Carlos Antonio Rosado Guillermo, Subcomisionado Médico de la CODAMEDY; y “Cuidados Paliativos” por la MIS. Laura Dioné Ortiz Gómez Secretaria Académica de la Facultad de Enfermería Campus Mérida UADY. Se convocó a la próxima reunión a celebrarse el 20 de febrero de 2024.

La CODAMEDY al formar parte del Comité Estatal de Calidad en Salud del Estado de Yucatán (CECASEY) participó en las tres sesiones del año 2023, y una sesión extraordinaria donde se dio a conocer el Modelo Único de Evaluación de la Calidad (MUEC).

El 27 de enero, se asistió a la Facultad de Enfermería de la Universidad Autónoma de Yucatán, a la Ceremonia de Toma de Protesta de la M.I.D.E. Civia Guadalupe Pool Baas, Presidenta del Colegio de Profesionales de Enfermería de Yucatán, A.C. 2022-2024.

El 22 de febrero, a invitación de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Yucatán (CODHEY), se acudió a la Sede del Poder Legislativo a la presentación del Informe Anual de Actividades 2022 de la CODHEY.



El 4 de mayo, a convocatoria del Consejo Nacional de Salud para el Bienestar (CONASABI) y del Departamento de Calidad de los SSY la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Yucatán (CODAMEDY) participó, de manera virtual, en la conmemoración del 5 de mayo Día Mundial de Higiene de Manos, en la "Mesa Redonda: Juntos, aceleremos la acción. Salva Vidas - Limpia tus manos", organizada por la Organización Panamericana de Salud (OPS).

El 18 de septiembre se llevó a cabo la Ceremonia del 60 Aniversario de la Facultad de Enfermería de la Universidad Autónoma de Yucatán. Asistió el Dr. Carlos Antonio Rosado Guillermo, Subcomisionado "A" y Encargado del Despacho de la CODAMEDY.

En el marco del Día Mundial de la Seguridad de los Pacientes, el 29 de septiembre, se participó, de manera virtual, en el Foro Estatal de la Seguridad del Paciente "Demos voz a los Pacientes".

Se recibió convocatoria del Colegio de Médicos de Yucatán A.C., para asistir el 24 de octubre, a la ceremonia de entrega de las medallas y reconocimientos al Mérito Médico 2023, "Dres. Eduardo y Francisco Laviada Arrigunaga" y "Dr. Lizardo Vargas Ancona" con motivo del homenaje por el día del médico en la Universidad Marista de Mérida. En representación de la CODAMEDY, asistió el Dr. David Ermilo Castillo Novelo Subcomisionado Médico "B".

El 22 de noviembre se asistió a la 1ª. Jornada Académica de Medicina, de la Universidad Marista de Mérida a la conferencia magistral: Salud – Post-Pandémica impartida por el Dr. Francisco Moreno Sánchez Médico especialista en Infectología.

El 14 de diciembre a invitación de la Facultad de Enfermería de la UADY se acudió a la toma de protesta como Directora de la Mtra. Dallany Trinidad Tun González, para el periodo 2023 – 2027. La ceremonia se efectuó en el Auditorio "Lic. Amada Hernández Chávez" de la Facultad de Enfermería. Asistió el Dr. Carlos Antonio Rosado Guillermo, Subcomisionado "A" y Encargado del Despacho de la CODAMEDY.

En el programa de Capacitación al personal en el 2023, se recibieron diecisiete cursos, los cuales fueron otorgados por: la Subsecretaría de Innovación, Mejora Regulatoria y Eficiencia Institucional (SIMER), la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción, en colaboración con la Secretaría de Administración y Finanzas, por la Comisión Nacional de



Arbitraje Médico y por la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México. Se impartieron, entre otros temas: “Análisis de Impacto Regulatorio”, “Plan de Trabajo 2023”, “Presupuesto Basado en Resultados (PBR)”, “Temas Selectos para Disminuir la Queja en los Servicios de Salud”, “Sensibilización a la Calidad en entidades públicas”, “Atención Inclusiva para Personas con Discapacidad”, “Transparencia y Combate a la Corrupción”, “Inteligencia Artificial en la Administración Pública Contemporánea” y el de “Prevención del Conflicto contra las y los Profesionales de la Salud”.

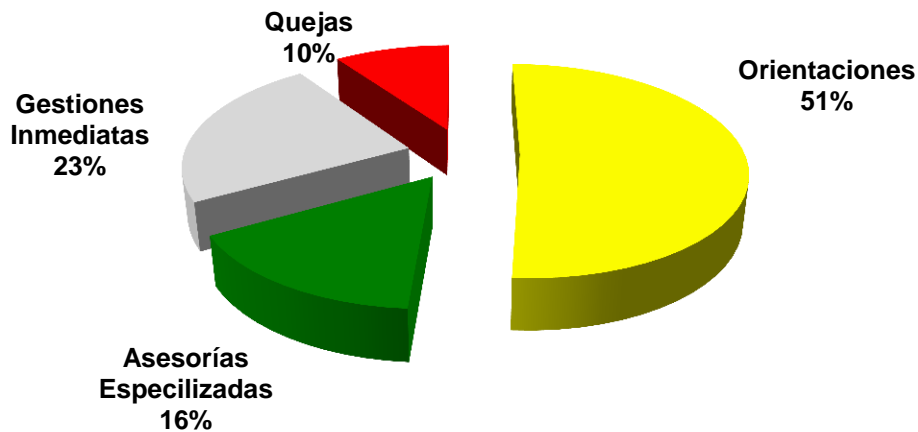
Las actividades académicas, de difusión y promoción de la CODAMEDY, permitieron entregar en el 2023, cuarenta conferencias con los siguientes temas: “Aspectos Éticos y Legales de la Atención Médica”, “Aspectos Legales en Medicina”, “Bioética y Profesionalismo Médico”, “Calidad de la Atención”, “NOM-004-SSA3-2012 del Expediente Clínico”, “Carta de Consentimiento Informado”, “Certificado de Defunción”, “Consideraciones Generales del Arbitraje Médico y Recomendaciones para el Servicio Social”, “Derecho Sanitario”, “El Acto Médico y la Relación Médico Paciente”, “Error y Acto Médico”, “La Queja Médica en la Consulta. Medicina y Calidad”, “Norma Oficial Mexicana NOM-027-SSA3-2013”, “Organismos de Tutelaje en Salud” y la “Responsabilidad Jurídica del Profesional de la Salud”.

Las conferencias fueron presentadas en el aula de enseñanza de los Hospitales del ISSSTE, en el Auditorio del Hospital General “Dr. Agustín O’Horán”, el Hospital Materno Infantil y en el Centro de Salud Urbano de Mérida de los SSY, en la Facultad de Enfermería de la Universidad Autónoma de Yucatán, Unidad Mérida, en la Facultad de Odontología de la Universidad Autónoma de Yucatán, en el Auditorio del Hospital General Regional No. 1 “Lic. Ignacio García Téllez” del IMSS, en la Unidad Médica de Alta Especialidad (UMAE) del IMSS, en el Auditorio del Hospital General No. 12 “Lic. Benito Juárez” del IMSS y en la Escuela de Medicina de la Universidad Anáhuac Mayab. Las conferencias fueron dictadas por el personal Médico – Jurídico de la CODAMEDY.

## ESTADÍSTICAS

En el año 2023, período que se informa, se atendieron 368 asuntos, que correspondieron a 188 orientaciones, 58 asesorías especializadas, 86 gestiones inmediatas y 36 quejas.

### Distribución porcentual de las inconformidades recibidas



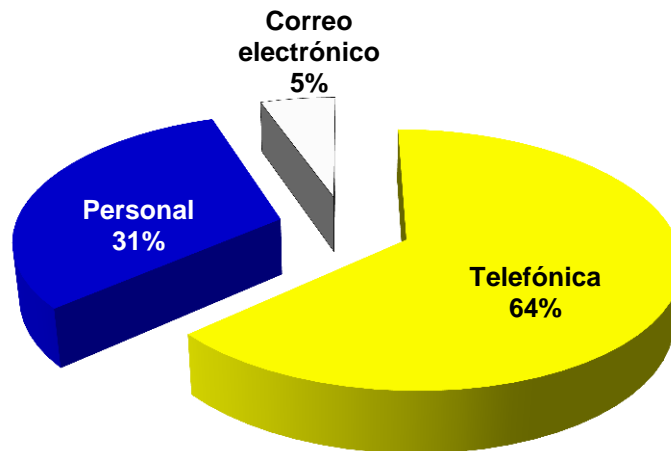
N=368

## ORIENTACIONES

A través de la orientación se desahogan interrogantes, inquietudes o problemas relacionados con la atención en salud. Las orientaciones se brindan a los usuarios de los servicios médicos, cuando se presentan posibles irregularidades en su atención que no necesariamente requieren la intervención del personal médico o jurídico especializado de la CODAMEDY. Se puede realizar de manera personal, telefónica o mediante correo electrónico, sobre diversos aspectos que van desde la información general, requisitos y documentos necesarios para presentar una queja.

De acuerdo con los datos registrados en el 2023 se otorgaron 188 orientaciones de las que 120 (64%) fueron por vía telefónica, 58 (31%) de manera presencial y 10 (5%) por correo electrónico.

### Forma de recepción de las Orientaciones



N=188

De las 188 orientaciones, 84 (44%) de los servicios del IMSS, 62 (33%) fueron de usuarios de medicina privada, 14 (7%) del ISSSTE, 8 (4%) de prestadores de servicios médicos, 8 (4%) de los SSY, 4 (2%) sin datos, 3 (2%) de Pemex, 2 (1%) de aseguradoras y las 3 (3%) restantes de un abogado, del Hospital Militar y de la SEMAR. Del total de las orientaciones 88 (47%) fueron presentadas por mujeres y 98 (53%) por hombres.

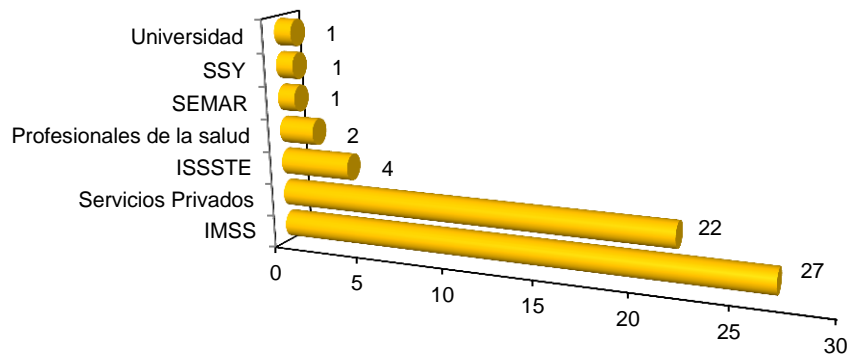
### ASESORÍAS ESPECIALIZADAS

La Asesoría Especializada es la información médico-legal que se otorga tanto al usuario como al prestador de servicios médicos, respecto a sus derechos y obligaciones en materia de salud, así como los procedimientos que se siguen en esta Comisión, con el objeto de que el usuario decida con pleno conocimiento, cual es la mejor opción para resolver su problema.

De las 58 asesorías especializadas, 27 (46%) fueron a usuarios de los servicios del IMSS, 22 (38%) de medicina privada, 4 (7%) del ISSSTE, 2 (3%) profesionales de la salud y las 3 (6%) restantes de la SEMAR, de SSY y de una Universidad.



### Asesorías Especializadas según institución médica



N=58

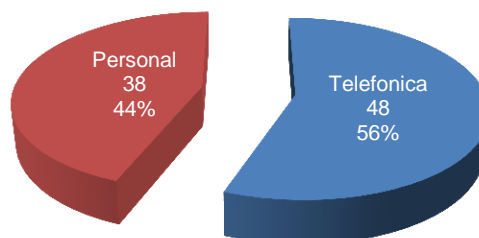
### GESTIONES INMEDIATAS

La Gestión Inmediata es el proceso mediante el cual la CODAMEDY, realiza los actos necesarios para resolver las inconformidades entre el usuario y el prestador del servicio médico, cuando las pretensiones de aquel puedan ser resueltas de manera inmediata.

Se atendieron 86 gestiones inmediatas que representan el 23% del total de los asuntos recibidos.

Las formas de recepción de las gestiones inmediatas fueron: personal 48 (56%) y telefónica 38 (44%).

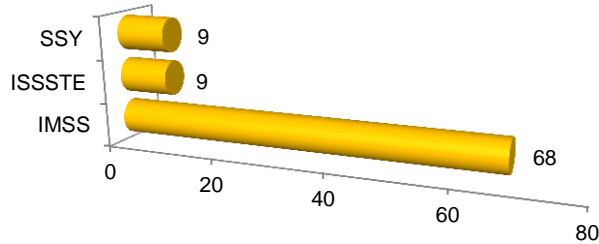
### Modalidad de recepción de las Gestiones Inmediatas



N=86

De las 86 Gestiones Inmediatas, 68 (79%) correspondieron al IMSS, 9 (10.5%) al ISSSTE Y 9 (10.5%) de los SSY.

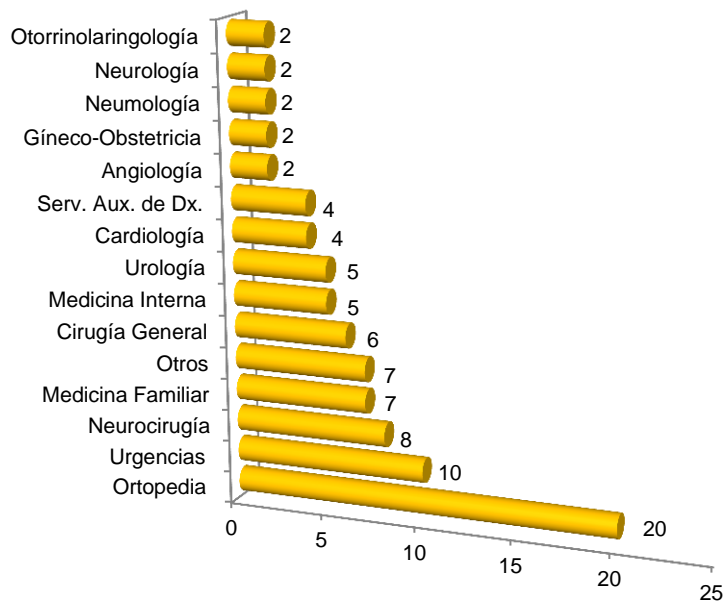
### Gestiones Inmediatas según Institución Médica



N=86

La distribución de las Gestiones Inmediatas por especialidad médica fue, el 20 (24%) Ortopedia, 10 (12%) Urgencias, 8 (9%) Neurocirugía, 7 (8%) Medicina Familiar, 6 (7%) Cirugía General, 5 (6%) Medicina Interna, 5 (6%) Urología, 4 (5%) Cardiología, 4 (5%) Serv. Aux. de DX., 2 (2%) Angiología, 2 (2%) Gineco-Obstetricia, 2 (2%) Neumología, 2 (2%) Neurología, 2 (2%) Otorrinolaringología y las 7 (8%) restante: Cirugía Pediátrica, Nefrología, Oftalmología, Pediatría, Proctología, Psiquiatría y Reumatología.

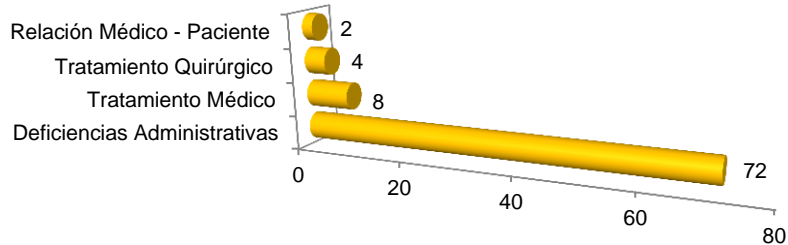
### Principales especialidades en las Gestiones Inmediatas



N=86

Los motivos que propiciaron las Gestiones Inmediatas fueron: 72 (84%) Problemas Administrativos, 8 (9%) Tratamiento Médico, 4 (5%) Tratamiento Quirúrgico y 2 (2%) Relación Médico- Paciente.

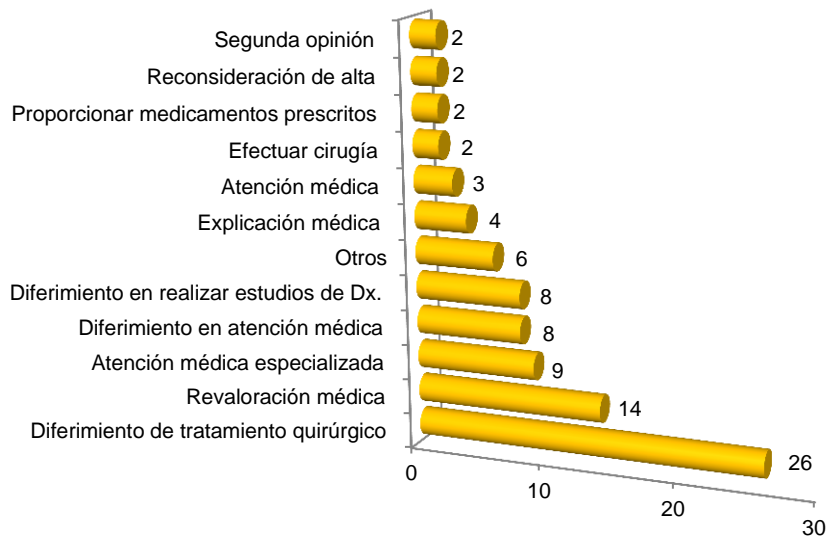
### Motivo de las Gestiones Inmediatas



N=86

Las principales pretensiones de las 86 Gestiones Inmediatas fueron: diferimiento de tratamiento quirúrgico 26 (31%), revaloración médica 14 (16%), atención médica especializada 9 (11%), diferimiento en atención médica 8 (9%), diferimiento en realizar estudios de Dx. 8 (9%), explicación médica 4 (5%), atención médica 3 (4%), efectuar cirugía 2 (2%), proporcionar medicamentos prescritos 2 (2%), reconsideración de alta 2 (2%), segunda opinión. 2 (2%) y las 6 (7%) restantes: adelantar cita programada, diálisis, efectuar estudios, efectuar tratamiento, entrega de estudios e inconsistencias en estudios de Dx.

### Principales pretensiones en las Gestiones Inmediatas



N=86

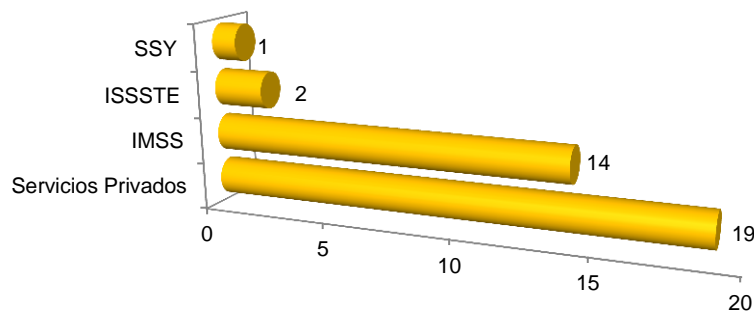
De las 86 gestiones inmediatas recepcionadas durante el año 2023, 37 (43%) fueron presentadas por mujeres y 49 (57%) por hombres. El resultado obtenido por grupo quinquenal, lo representa en primer lugar el de más de 65 años con 18 (23%) y el segundo lugar lo conforma el grupo de 60 a 64 años con 12 (14%) y el tercer lugar con 8 (9%) de 25 a 29 y de 45 a 49

## QUEJAS

Es la petición mediante 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.

De las 36 quejas recibidas en la CODAMEDY, 19 (53%) de servicios privados: consultorios, clínicas, hospitales, laboratorios y gabinetes, 14 (39%) del IMSS, 2 (5%) del ISSSTE y 1 (3%) de los SSY.

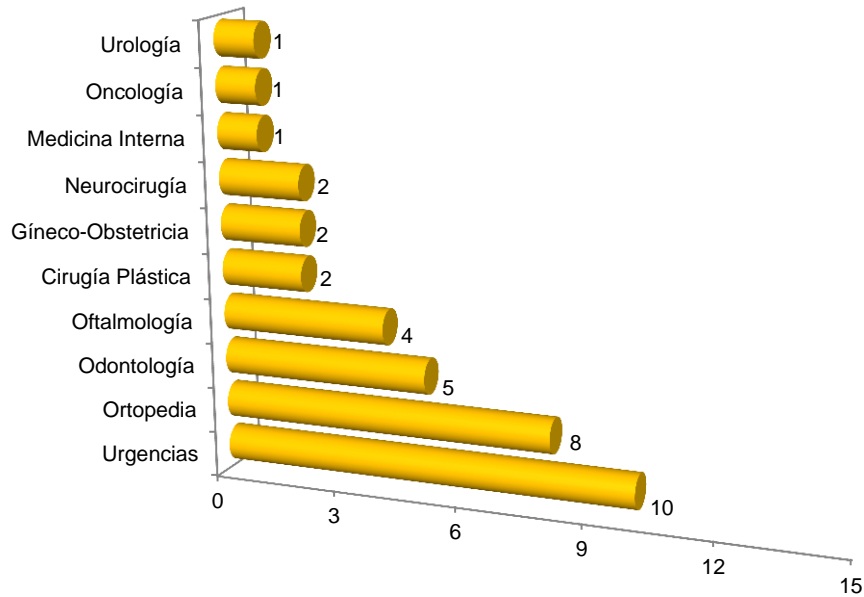
### Quejas por institución médica



N=36

Por especialidad médica las quejas fueron: Urgencias 10 (28%), Ortopedia 8 (22%), Odontología 5 (14%), Oftalmología 4 (11%), Cirugía Plástica 2 (5%), Gineco – Obstetricia 2 (5%), Neurocirugía 2 (5%) y las 3 (10%) restantes Medicina Interna, Oncología y Urología.

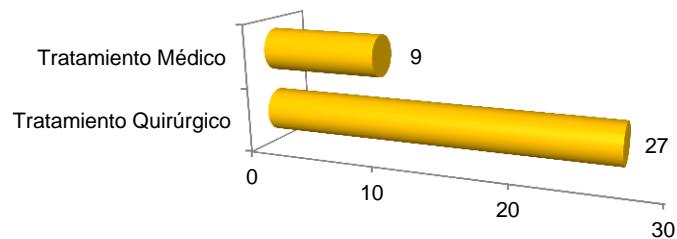
### Principales especialidades de las Quejas



N=36

Los motivos que propiciaron las Quejas fueron: 27 (75%) por tratamiento quirúrgico y 9 (25%) tratamiento médico.

### Motivos de las Quejas

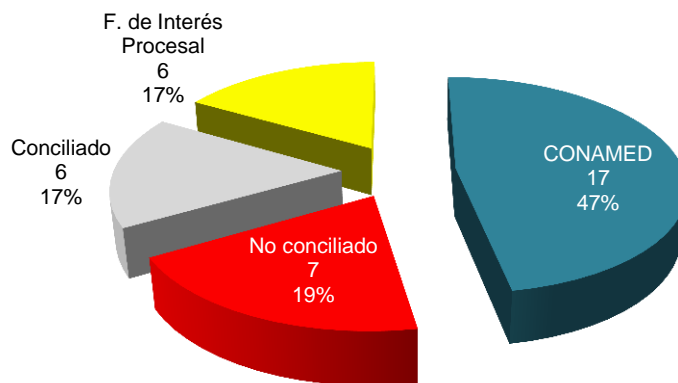


N=36

De las 36 quejas recepcionadas durante el año 2023, 18 (50%) fueron presentadas por mujeres y 18 (50%) por hombres. El resultado obtenido por grupo quinquenal, lo representa en primer lugar el de más de 65 años con 11 quejas (31%), el segundo lugar lo conforman el grupo de 40 a 44 años con 6 quejas (17%) y de 35 a 39 años con 5 quejas (14%).

La modalidad de conclusión de los 36 casos clasificados como quejas, 17 (47%) fueron enviadas a la CONAMED de acuerdo a los Convenios Nacionales Interinstitucionales (14 del IMSS, 2 del ISSSTE, 1 de medicina privada), 7 (19%) no conciliaron (medicina privada), 6 (17%) fueron conciliadas (medicina privada) y 6 (17%) no continuaron el trámite por falta de interés procesal (medicina privada).

### Quejas concluidas en etapa Conciliatoria



N=36

## PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2023

INDICADOR	PROGRAMADO	REALIZADO
Pláticas a Instituciones Diversas.	48	40 (83%)
Pláticas de Capacitación al Personal.	12	17 (142%)
Orientaciones.	128	188 (147%)
Asesorías Especializadas.	52	58 (111%)
Gestiones Inmediatas.	52	86 (165%)
Quejas Recibidas.	43	36 (84%)

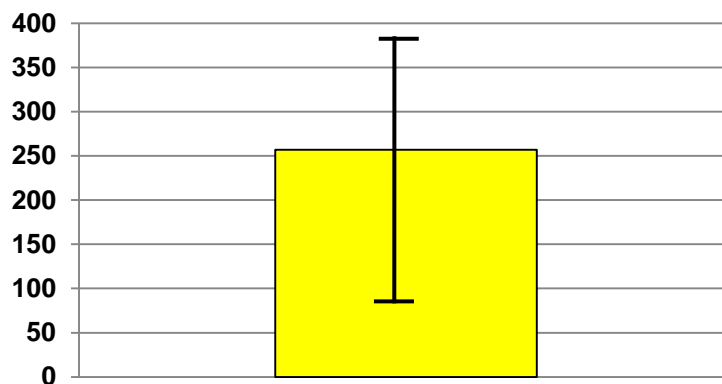


## ENCUESTAS DE SALIDA

Con el objeto de medir la calidad de la atención y el grado de satisfacción obtenida por los usuarios, la CODAMEDY aplicó 26 encuestas de salida en la fase de conciliación, en el período enero a diciembre 2023. Las respuestas fueron favorables en cuanto a la confidencialidad, al tiempo de resolución, a la imparcialidad y la ventaja respecto a otras instancias para resolver su inconformidad.

RESULTADO DE LAS ENCUESTAS	
100 %	Confidencialidad
100 %	Imparcialidad
100 %	Tiempo de resolución
88 %	Ventajas respecto a otra instancia

## HISTÓRICO DE LOS ASUNTOS JUNIO 2000 – DICIEMBRE 2023



Total de Asuntos Atendidos en la CODAMEDY  
6,387 (91 – 374)  
X = 266

Atentamente

Dr. Carlos Antonio Rosado Guillermo.  
Subcomisionado Médico y Encargado del  
Despacho de los Asuntos de la CODAMEDY  
Presidente en funciones del Consejo.

## 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 Ortégón.  
Dr. Guillermo Storey Montalvo.  
MCE. Dallany Trinidad Tun González.  
Mtro. en Derecho Renán Ermilo Solís Sánchez.  
M. O. José Luis Villamil Urzaiz.  
Dra. María Elena González Álvarez.

### PERSONAL CODAMEDY

---

---

Subcomisionado Médico "A" y Encargado del Despacho de los Asuntos de la CODAMEDY  
Presidente en funciones del Consejo.

Dr. Carlos Antonio Rosado Guillermo.

Subcomisionado "B" y Secretario Técnico del Consejo.

Dr. David Ermilo Castillo Novelo

Directora Gral. de Asuntos Jurídicos.

Licda. Gilda María Albornoz Amézquita.

Directora Gral. de Administración.

MAP. Lisler Jannet Escalante Escalante.