

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

Informe Anual 2024

Mérida, Yucatán a 21 de enero de 2025

INFORME ANUAL 2024

En el año del 2024, se realizaron 50 Juntas de Gobierno para la evaluación de los trabajos semanales, y se desahogaron 304 asuntos de los que 137 (45%) fueron orientaciones, 52 (17%) asesorías especializadas, 68 (22%) gestiones inmediatas y 47 (16%) 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 2024, se llevaron a cabo 4 sesiones ordinarias, en donde se presentaron el Informe Anual de Actividades de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Yucatán (CODAMEDY) 2023, y los informes trimestrales 2024 fueron aprobados por unanimidad.

Las Comisiones de Arbitraje Médico tienen un valor estratégico dirigido a mejorar la seguridad de los pacientes, la efectividad de los servicios de salud y lograr un trato digno hacia los usuarios y sus familiares. En el 2024 se celebraron dos sesiones ordinarias del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico (CMAM) la XLI el 14 y 15 de marzo en Mexicali, Baja California y la XLII el 8 y 9 de agosto en Boca del Río, Veracruz. La CODAMEDY participó en las Conferencias Académicas, en ambas sesiones por videoconferencia. El 6 de diciembre, de manera virtual, se realizó la Sesión Extraordinaria del CMAM, durante la cual la Dra. Odet Sarabia González, Comisionada Nacional de Arbitraje Médico, tomó posesión de la Presidencia del CMAM, y dirigió un mensaje a los miembros del CMAM, presentó a los integrantes del Consejo e invitó a las Comisiones Estatales para ser sedes de las Sesiones Ordinarias en 2025. Así mismo, propuso a las Comisiones participar en los "Temas Selectos 2025". El 13 de diciembre se recibió por correo electrónico invitación para participar con un tema, el viernes 21 de noviembre de 2025; en el marco del ciclo de conferencias de Temas Selectos 2025. La CODAMEDY participará con el Tema: "El Papel del Binomio Médico-Abogado, en las Audiencias de Conciliación", a cargo de la Lic. Gilda María Albornoz Amézquita, Directora General de Asuntos Jurídicos de la Comisión.

Para reiniciar y dar seguimiento a los acuerdos de la Sesión Ordinaria del CMAM, el 22 de agosto y el 18 de septiembre, por videoconferencia, se realizaron reuniones del grupo de la Zona Sur Sureste con la participación de los Titulares de las Comisiones de Campeche, Chiapas, Oaxaca, Tabasco y Yucatán.

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. En las reuniones se analizaron las estadísticas de la CODAMEDY, las incidencias del Hospital Materno Infantil, de la Delegación del IMSS, de la Unidad Médica de Alta Especialidad (UMAE-IMSS), del ISSSTE del Hospital Regional y de la Delegación.

Se efectuaron 4 sesiones de trabajo con los Secretarios Académicos de las Escuelas y Facultades relacionadas con la salud de la Universidad Autónoma de Yucatán, la Universidad Anáhuac Mayab, la Universidad Marista y la Universidad Modelo, en las que se trataron los siguientes temas: “Aspectos Jurídicos de la Medicina”, “Responsabilidad Administrativa en la Práctica Médica”, “Acto Médico” y “Humanización en los Servicios de Salud”, fueron presentados por la CODAMEDY: el Dr. Carlos Antonio Rosado Guillermo, Subcomisionado Médico y Encargado del Despacho, el Dr. David Ermilo Castillo Novelo, Subcomisionado “B”, la Licda. Gilda María Albornoz Amézquita, Directora General de Asuntos Jurídicos y la Maestra en Administración Pública (MAP) Lisler Jannet Escalante Escalante, Directora General de Administración.

La CODAMEDY forma parte del Comité Estatal de Calidad en Salud del Estado de Yucatán (CECASEY) y participó en dos sesiones el 6 de marzo y el 5 de junio de 2024.

Se dio cumplimiento al “Programa de Innovación, Mejora Regulatoria y Eficiencia Institucional” (SIMER), de la Secretaría de Administración y Finanzas (SAF) del Gobierno del Estado de Yucatán. El 24 de enero, el 29 de abril y el 11 de septiembre, la CODAMEDY asistió a las reuniones de enlaces de las Dependencias y Entidades, donde se presentaron los avances de la implementación de acciones en materia de mejora regulatoria y el nivel de cumplimiento.

El 18 de abril el Centro Educativo José Dolores Rodríguez Tamayo (CERT), firmó con la CODAMEDY un Convenio General de Colaboración Académica con el objeto de establecer estrategias de colaboración y coordinación entre ambas instituciones, que permitirá ampliar el campo de acción de la Comisión en las áreas formativas de este Centro Educativo. Por parte del CERT firmaron el documento la Dra. Diana Mariel Dzib Peraza, Representante Legal y el Mtro. Everth de Jesús Dzib Peraza, Director General del Campus Mérida, por parte de la CODAMEDY el Dr. Carlos Antonio Rosado Guillermo, Subcomisionado Médico y encargado del Despacho de la Comisión de Arbitraje Médico.

El 8 de mayo en la Escuela de Salud de la Universidad Modelo, se efectuó un Conversatorio, con la participación por la CODAMEDY, del Dr. David Ermilo Castillo Novelo, Subcomisionado “B” y la Licda. Gilda María Albornoz Amézquita, Directora de Asuntos Jurídicos. Se dieron a conocer los derechos y obligaciones de los pacientes y profesionales del área de la salud.

El 13 de septiembre se llevó a cabo una reunión de trabajo entre el IMSS y la CODAMEDY, en la sala de juntas de la Comisión; por el IMSS participaron: el Dr. Alonso Juan Sansores Río, Titular del Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada Delegación Yucatán (O.O.A.D.), la Dra. María José Frayre Torres Titular de la Jefatura de Prestaciones Médicas y la C.P. María de Lourdes Aguirre Soto Titular de Atención y Orientación al Derechohabiente, así como el personal a cargo del área mencionada, y por la CODAMEDY el Dr. Carlos Antonio Rosado Guillermo, Subcomisionado “A” y Encargado del Despacho, el Dr. David Ermilo Castillo Novelo, Subcomisionado “B” y la Licda. Gilda María Albornoz Amézquita, Directora General de Asuntos Jurídicos.

El 20 de septiembre se llevó a cabo la Ceremonia del 61 Aniversario de la Facultad de Enfermería de la Universidad Autónoma de Yucatán. Por la CODAMEDY, asistió el Dr. Carlos Antonio Rosado Guillermo, Subcomisionado “A” y Encargado del Despacho de la Comisión.

A invitación del Colegio de Médicos de Yucatán A.C., la CODAMEDY acudió el 12 de octubre, a la ceremonia de entrega de las medallas y reconocimientos al Mérito Médico 2024,

“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. Carlos Antonio Rosado Guillermo, Subcomisionado “A” y Encargado del Despacho.

El 2 de diciembre la CODAMEDY acudió al evento denominado: Diálogos por una Cultura Anticorrupción, organizado por el Sistema Estatal Anticorrupción de Yucatán, a través de la Secretaría Ejecutiva y del Comité de Participación Ciudadana, que se realizó en el Gran Museo del Mundo Maya. En representación de la CODAMEDY asistió la MAP. Lisler Jannet Escalante Escalante, Directora General de Administración.

En el programa de capacitación 2024 al personal, se recibieron cuarenta cursos de los cuales uno otorgado por el Archivo General del Estado de Yucatán con el tema: “Manejo de Archivos”, uno por el Sistema Educativo de Salud para el Bienestar Seminario Permanente de Calidad y Seguridad del Paciente: “Panel de Expertos en Conmemoración del Día Mundial de Higiene de Manos”, un webinar organizado por la Secretaría de Salud con el tema: “Diagnósticos Correctos, Pacientes Seguros”, uno por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y la CONAMED: “La CONAMED como puente entre personal de salud y pacientes”. Nueve fueron otorgados por la Subsecretaría de Innovación, Mejora Regulatoria y Eficiencia Institucional (SIMER), entre los que sobresalen los Cursos de: “Análisis de Problemas y Toma de Decisiones”, “Presupuesto Basado en Resultados (PbR)”, “Elaboración del PAC 2025”, “Integridad en el Servidor Público” y “Actualizaciones de la Plataforma de Profesionalización”, los otros veintisiete fueron presentados por la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, en el marco del Ciclo de Conferencias Temas selectos de Orientación, Gestión, Conciliación y Subcomisión Jurídica 2024, los más relevantes fueron: “Consentimiento Informado y Respeto a la Autonomía del Paciente”, “Principios Bioéticos en la Conciliación”, “La Importancia de la Relación Médico – Paciente”, “El Expediente Clínico (NOM-004) como herramienta de apoyo en la etapa conciliatoria”, “Consentimiento Informado y su Relevancia en la Conciliación”, “Comunicación Médico – Paciente”, “Seguridad del Paciente y Cultura de la Seguridad”, “Gestiones Inmediatas, sistema de semaforización”,

“Protocolo de Atención de Usuarios de la CONAMED” y “Teoría General del Proceso en la Admisión de Quejas”.

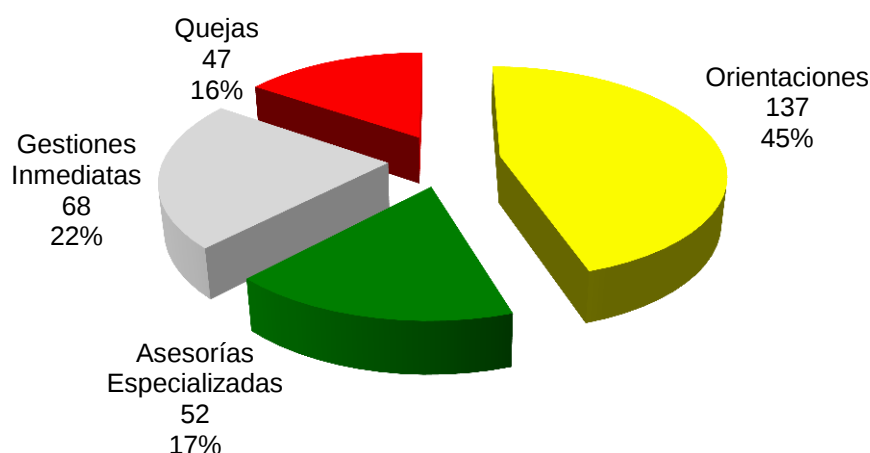
Las actividades académicas, de difusión y promoción de la CODAMEDY, permitieron entregar treinta y ocho conferencias con los temas: “Aspectos Legales del Expediente Clínico”, “Aspectos Legales en Medicina”, “Aspectos Legales de la Práctica del Profesional de la Salud”, “Aspectos Éticos y Legales de la Práctica de Enfermería”, “Bioética y Profesionalismo Médico”, “Calidad de la Atención”, “Consideraciones Generales del Arbitraje Médico y Recomendaciones para el Servicio Social”, “Consideraciones Generales del Arbitraje Médico”, “Diagnósticos Correctos, Pacientes Seguros”, “El Derecho a la Protección de la Salud”, “Error y Acto Médico”, “Fundamento Legal del Expediente Clínico: NOM 004”, “Humanización en los Servicios de Salud, un reto para todo sistema de salud”, “Implicaciones Legales de la Práctica Médica”, “NOM-004-SSA3-2012 del Expediente Clínico”, “Organismos de Tutelaje en Salud”, “Protección de la Salud”, “Queja Médica en la Consulta. Medicina y Salud”, “Recomendaciones para el Servicio Social”, “Relación Médico – Paciente”, “Responsabilidad Profesional del Médico Interno Rotatorio de Pregrado”, “Responsabilidad Profesional, Civil y Penal”, “Seguridad del Paciente Hospitalizado”, “Que es y que hace la CONAMED y la CODAMEDY”, “Responsabilidad Jurídica del Profesional de la Salud”. Las conferencias fueron presentadas en el Auditorio de la Clínica de Medicina Familiar, Especialidades y Quirófano “Mérida” del ISSSTE, en el Auditorio de la Clínica Hospital APP “Mérida” del ISSSTE, en el Auditorio y Biblioteca del Hospital General Regional No. 12 “Lic. Benito Juárez García” del IMSS, en el Auditorio y en la sala de Juntas del área de enseñanza del Hospital Regional de Alta Especialidad de la Península de Yucatán, en el Aula de Enseñanza de la Unidad de Medicina Familiar No. 20 de IMSS Ciudad Caucel, en el Aula de la Unidad Médica de Alta Especialidad UMAE del IMSS, en la Escuela de Enfermería del IMSS, en la Escuela de Medicina del Centro Educativo “José Dolores Rodríguez Tamayo”, en la Facultad de Enfermería de la Universidad Autónoma de Yucatán, Unidad Mérida, en el Hospital de la Amistad Corea – México, en la Sala de capacitación del Hospital Faro del Mayab del Grupo Christus Muguerza y en la Sala de Conferencias de la Escuela de Medicina

de la Universidad del Mayab, estas actividades académicas fueron impartidas por el Dr. David Ermilo Castillo Novelo, Subcomisionado “B” y la Licda. Gilda María Albornoz Amézquita, Directora General de Asuntos Jurídicos.

ESTADÍSTICAS

En el año 2024, período que se informa, se atendieron 304 asuntos, que correspondieron a 137 orientaciones, 52 asesoría especializadas, 68 gestiones inmediatas y 47 quejas.

Distribución porcentual de las inconformidades recibidas



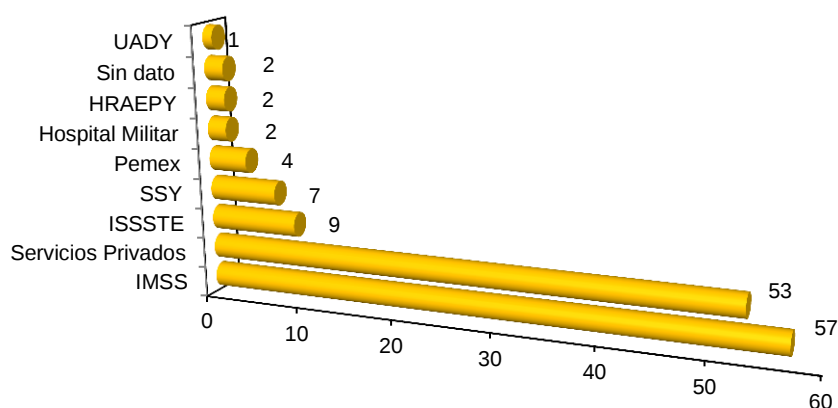
N=304

ORIENTACIONES

La CODAMEDY proporciona orientación a las personas usuarias, que 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. A través de llamadas telefónicas, correos electrónicos, presencialmente, la población manifiesta las inconformidades que tiene en contra de los prestadores de los servicios médicos, ante lo cual el personal de la CODAMEDY explica de forma clara y amplia diversos aspectos que van desde la información general, requisitos y documentos necesarios para presentar una queja.

De acuerdo con los datos registrados en el 2024 se otorgaron 137 orientaciones de las que 65 (47%) fueron por vía telefónica, 64 (47%) de manera presencial y 8 (6%) por correo electrónico.

Orientaciones según institución médica



N=137

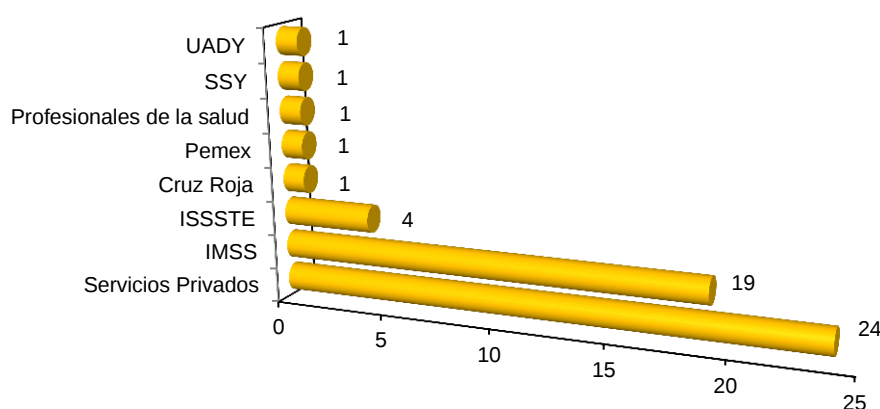
De las 137 orientaciones, 57 (42%) de los servicios del IMSS, 53 (39%) fueron de usuarios de medicina privada, 9 (7%) del ISSSTE, 7 (5%) de los SSY, 4 (3%) de Pemex, 2 (1%) Hospital Militar, 2 (1%) del HRAEPY, 2 (1%) sin datos y 1 (1%) de la UADY. Del total de las orientaciones 73 (54%) fueron presentadas por mujeres y 64 (46%) por hombres. De las 137 en 46 se realizaron expedientes que equivalen al 34% de las orientaciones.

ASESORÍAS ESPECIALIZADAS

La CODAMEDY cuenta con personal médico y legal experto en el área de la salud que realiza la Asesoría Especializada que 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 52 asesorías especializadas, 24 (45%) de medicina privada, 19 (37%) fueron a usuarios de los servicios del IMSS, 4 (8%) del ISSSTE y las 5 (10%) restantes de la Cruz Roja, de Pemex, de profesionales de la salud, de SSY y de UADY. Del total de las asesorías especializadas 34 (67%) fueron presentadas por mujeres y 17 (33%) por hombres.

Asesorías Especializadas según institución médica



N=52

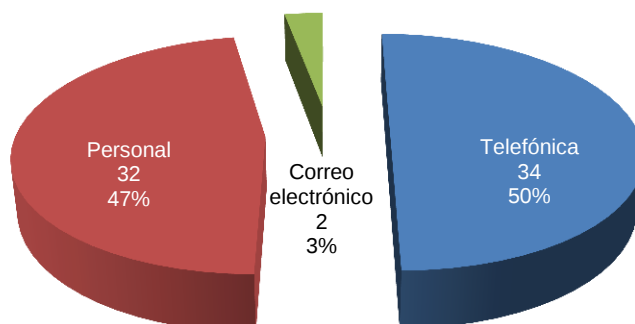
GESTIONES INMEDIATAS

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 68 gestiones inmediatas que representan el 22% del total de los asuntos recibidos.

Las formas de recepción de las gestiones inmediatas fueron: telefónica 34 (50%), personal 32 (47%) y correo electrónico 2 (3%).

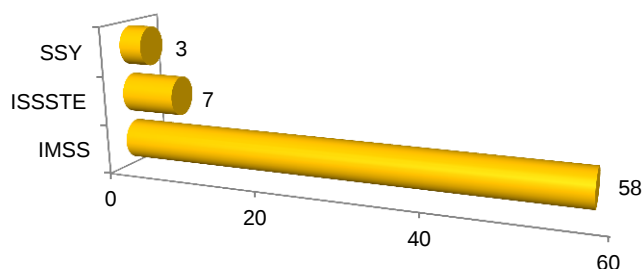
Modalidad de recepción de las Gestiones Inmediatas



N=68

De las 68 Gestiones Inmediatas, 58 (85%) correspondieron al IMSS, 7 (10%) al ISSSTE y 3 (5%) a los SSY.

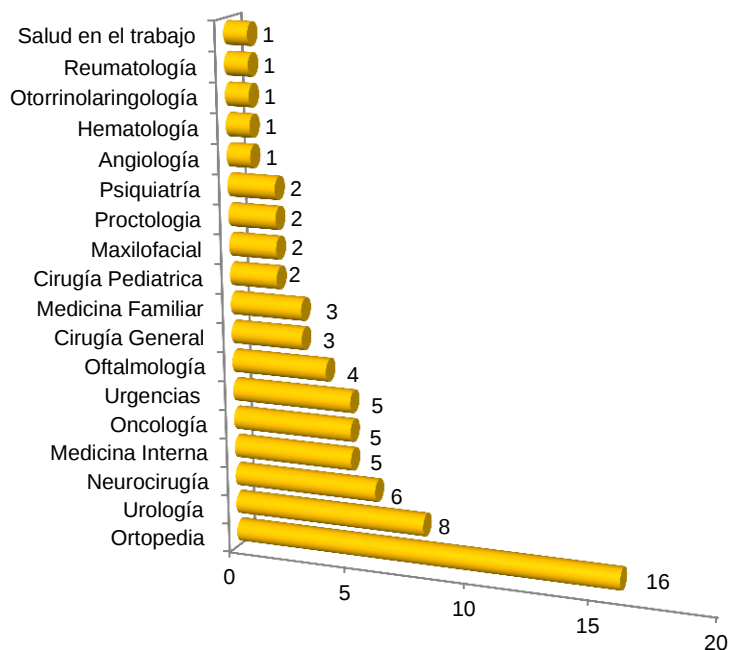
Gestiones Inmediatas según Institución Médica



N=68

La distribución de las Gestiones Inmediatas por especialidad médica fue, el 16 (24%) Ortopedia, 8 (12%) Urología, 6 (9%) Neurocirugía, 5 (7%) Medicina Interna, 5 (7%) Oncología, 5 (7%) Urgencias, 4 (6%) Oftalmología, 3 (4%) Cirugía General, 3 (4%) Medicina Familiar, 2 (3%) Cirugía Pediátrica, 2 (3%) Maxilofacial, 2 (3%) Proctología, 2 (3%) Psiquiatría, y las 5 (7%) restantes: Angiología, Hematología, Otorrinolaringología, Reumatología y Salud en el trabajo.

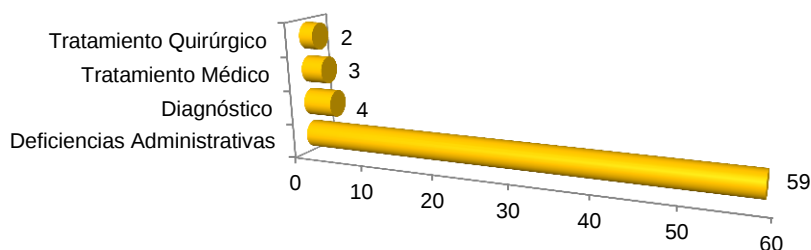
Principales especialidades en las Gestiones Inmediatas



N=68

Los motivos que propiciaron las Gestiones Inmediatas fueron: 59 (87%) Deficiencias Administrativas, 4 (6%) Diagnóstico, 3 (4%) Tratamiento Médico y 2 (3%) Tratamiento Quirúrgico.

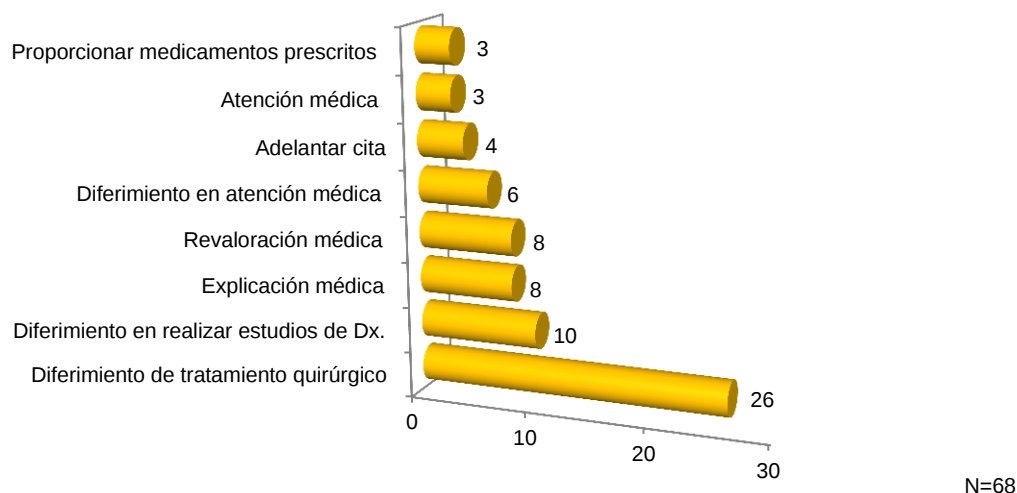
Motivo de las Gestiones Inmediatas



N=68

Las principales pretensiones de las 68 Gestiones Inmediatas fueron: diferimiento de tratamiento quirúrgico 26 (38%), diferimiento en realizar estudios de Dx.10 (15%), explicación médica 8 (12%), revaloración médica 8 (12%), diferimiento en atención médica 6 (9%), adelantar cita 4 (6%), atención médica 3 (4%) y proporcionar medicamentos prescritos 3 (4%).

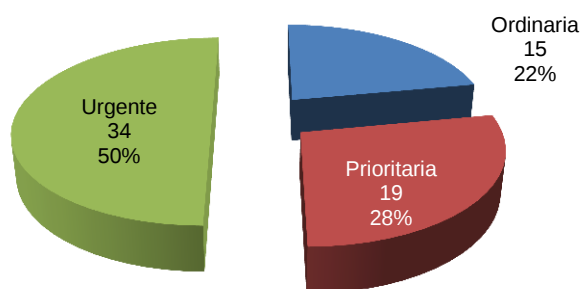
Principales pretensiones en las Gestiones Inmediatas



La coordinación que realiza el personal de la CODAMEDY entre los prestadores y los usuarios es esencial en las acciones de gestión inmediata, para lo cual de forma ágil y con el apoyo médico se conocen las particularidades médicas y las pretensiones. El análisis médico de cada asunto; permite establecer criterios de urgencia y comunicarlos al prestador del servicio a través del enlace designado, lo cual permite que la intervención sea oportuna y acorde a la gravedad del paciente.

De las 68 Gestiones los tipos que se recibieron fueron: 15 (22%) Ordinarias, 19 (28%) Prioritarias y 34 (50%) Urgentes.

Gestiones Inmediatas por tipo



N=68

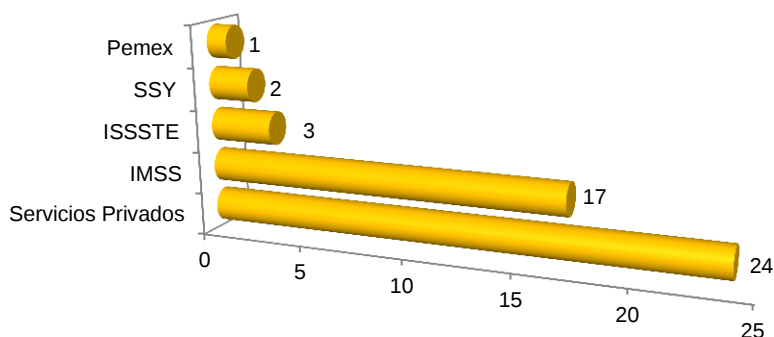
De las 68 gestiones inmediatas, por grupo etario en el 73% (49), el rango de edad estuvo entre 45 - > de 65 años.

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. Para las Instituciones privadas es la admisión de la quejas, es el inicio de la etapa conciliatoria en el proceso arbitral, el que se espera concluya con un acuerdo de voluntades, que resuelva las diferencias entre la persona usuaria y el prestador de servicios de atención médica.

De las 47 quejas recibidas en la CODAMEDY, 24 (52%) de servicios privados: consultorios, clínicas y hospitales, 17 (36%) del IMSS, 3 (6%) del ISSSTE, 2 (4%) de los SSY y 1 (2%) de Pemex.

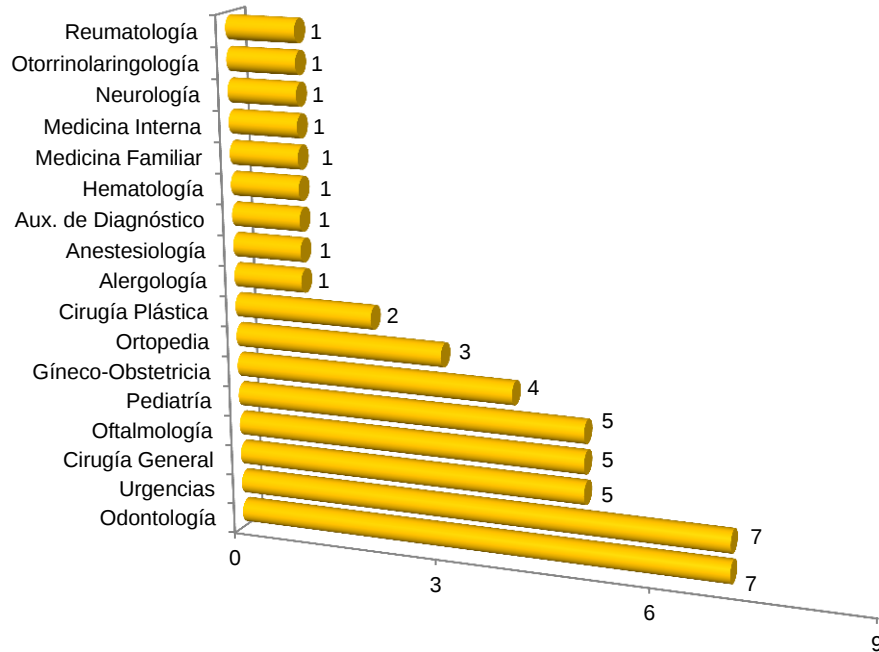
Quejas por institución médica



N=47

La distribución por especialidad médica fue: Odontología 7 (15%), Urgencias 7 (15%), Cirugía General 5 (11%), Oftalmología 5 (11%), Pediatría 5 (11%), Gineco – Obstetricia 4 (9%), Ortopedia 3 (6%), Cirugía Plástica 2 (4%), y las 9 (19%) restantes Alergología, Anestesiología, Aux. de Diagnóstico, Hematología, Medicina Familiar, Medicina Interna, Neurología, Otorrinolaringología y Reumatología.

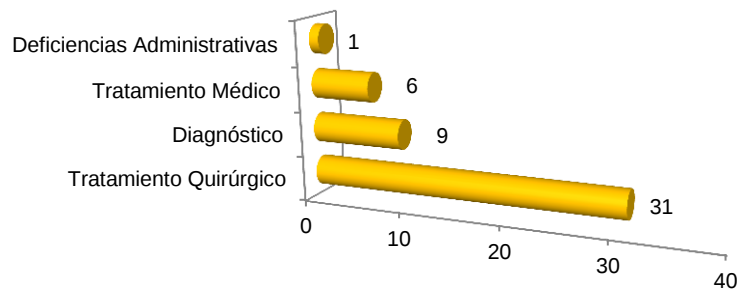
Principales especialidades de las Quejas



N=47

Los motivos que propiciaron las Quejas fueron: 31 (66%) por tratamiento quirúrgico, 9 (19%) Diagnóstico, 6 (13%) tratamiento médico y 1 (2%) por Deficiencias Administrativas.

Motivos de las Quejas

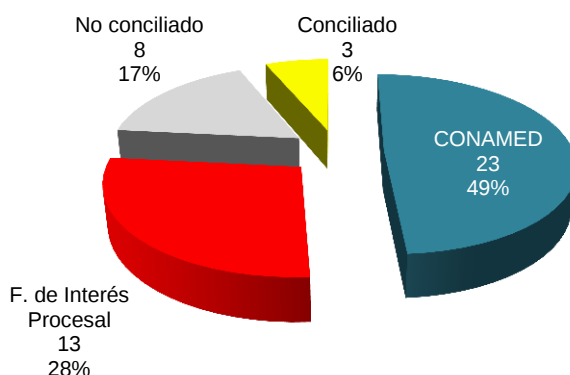


N=47

De las 47 quejas, por grupo etario, en el 52% (24) el rango de edad estuvo entre 45 - > de 65 años y 19% (6) en niños de 4 años o menores.

La modalidad de conclusión de los 47 casos clasificados como quejas, 23 (49%) fueron enviadas a la CONAMED de acuerdo a los Convenios Nacionales Interinstitucionales (17 del IMSS, 3 del ISSSTE, 1 de medicina privada, 1 de Pemex y 1 de los SSY), 13 (28%) no continuaron el trámite por falta de interés procesal (12 medicina privada y 1 de SSY), 8 (17%) no conciliaron (medicina privada), 3 (6%) fueron conciliadas (medicina privada).

Quejas concluidas



N=47

PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2024

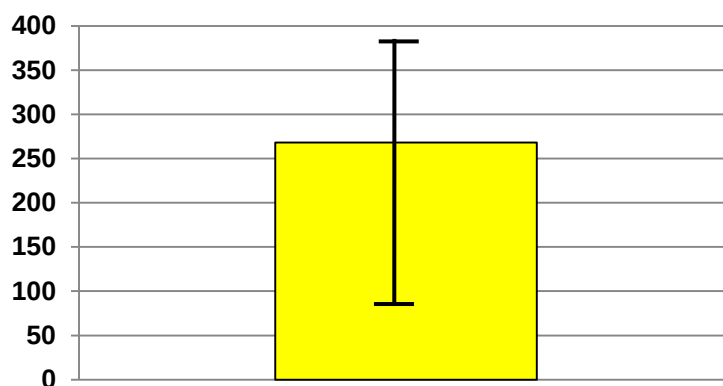
INDICADOR	PROGRAMADO	REALIZADO
Pláticas a Instituciones Diversas.	48	38 (79%)
Pláticas de Capacitación al Personal.	12	40 (333%)
Orientaciones.	128	137 (107%)
Asesorías Especializadas.	52	52 (100%)
Gestiones Inmediatas.	52	68 (131%)
Quejas Recibidas.	43	47 (109%)

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 12 encuestas de salida en la fase de conciliación, en el período enero a diciembre 2024. 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
83 %	Ventajas respecto a otra instancia

HISTÓRICO DE LOS ASUNTOS JUNIO 2000 – DICIEMBRE 2024



Total de Asuntos Atendidos en la CODAMEDY
6,692 (91 – 374)
 $X = 268$

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.