

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

Informe Anual 2013

Mérida, Yucatán a 28 de enero de 2014



INFORME ANUAL 2013.

COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE YUCATÁN

Este H. Consejo tiene una historia que inicia en el año 2000 antes del Decreto de Creación de la CODAMEDY. El Decreto de Creación fue publicado en el Diario Oficial del Gobierno del Estado de Yucatán, con el Número 293, el 14 de julio de 2003 y el H. Consejo es instalado oficialmente el 4 de febrero de 2004.

En la suma de su antecedente histórico, antes y después del Decreto, el Consejo ha sesionado en 55 ocasiones. El Consejo, que ocupa el nivel más alto del Organigrama de la Comisión, ha establecido las Políticas Generales a las que se sujeta el trabajo diario, se mantiene atento al Reglamento Interno y Regulaciones de la Comisión, al Procedimiento para la Atención de las Quejas, a las Disposiciones Jurídicas aplicables y ha adicionado a su labor de sesiones ordinarias trimestrales, las reuniones de trabajo a las que han sido convocados los Consejeros para conocer aspectos de la labor diaria, análisis y comentarios sobre las variables que se presentan en el quehacer médico – jurídico, tanto locales como nacionales. La aportación ha sido siempre valiosa y ha llegado de manera oportuna así como las recomendaciones que son observadas puntualmente.

La CODAMEDY no es una instancia metajudicial o paraprocesal para la procuración de justicia, es un organismo especializado en la investigación en materia de salud, con capacidad técnica que auxilia a las partes para una mejor comprensión de sus diferencias cuando del acto médico se habla. La Comisión (Artículo 2 del Decreto), contribuye a resolver los conflictos suscitados entre los usuarios y los prestadores de servicios médicos y contribuye al cumplimiento del derecho a la protección de la salud por cuanto hace a la prestación de servicios médicos; promueve una buena práctica de la medicina y la mejora de los servicios de salud, mediante la emisión de Recomendaciones sobre asuntos de interés general; coadyuva al proceso de mejoría de los servicios médicos; brinda orientación a la ciudadanía, al personal de salud, a los establecimientos e instituciones médicas sobre sus



derechos y obligaciones en materia de prestación de servicios de atención médica y contribuye a resolver las inconformidades de la población en cuanto a presuntas irregularidades en la atención médica a través de la gestión, la conciliación y el arbitraje.

La CODAMEDY conoce de aquellos hechos materia de queja suscitados en el Estado de Yucatán, que se refieren a la atención o negativa de atención de prestadores de servicios médicos públicos o privados; realiza acciones de Orientación, Asesoría Especializada, Gestión Inmediata y Atención de Quejas en las que actúa en calidad de conciliador y amigable componedor. Todos los servicios otorgados por la Comisión son gratuitos y confidenciales.

En el caso de las quejas, éstas deben ser presentadas ante la Comisión de manera personal, por correo ordinario o por correo electrónico, por el quejoso o por un representante legalmente acreditado; los requisitos incluyen las generales del quejoso, el número de afiliación o de registro del usuario cuando la queja sea en contra de las instituciones públicas que asignen registro a los usuarios, la descripción de los hechos motivo de la queja y las pretensiones.

Las quejas serán improcedentes en los casos siguientes:

Cuando en la queja no se reclamen pretensiones de carácter civil, cuando se trate de actos u omisiones médicas, materia de una controversia civil sometida al conocimiento de los tribunales; cuando se trate de controversias laborales de la competencia de las autoridades del trabajo; cuando la queja tenga por objeto la tramitación de medios preparatorios a juicio civil o mercantil o el mero perfeccionamiento u obtención de pruebas preconstituidas, para el inicio de un procedimiento judicial o administrativo; cuando por los mismos hechos se hubiere iniciado averiguación previa; cuando la única pretensión se refiera a sancionar al prestador del servicio médico, pues la materia arbitral médica se refiere exclusivamente a cuestiones civiles; cuando la controversia verse exclusivamente sobre el cobro de servicios derivados de



la atención médica; en general cuando la queja no se refiera a negativa o irregularidad en la prestación de servicios médicos.

La Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Yucatán, en los últimos cinco años, de enero de 2009 a diciembre de 2013 recibió 1496 asuntos de los que 721, el 48%, correspondieron a Orientaciones; 278, el 19%, a Asesorías Especialidades y 497, el 33%, inconformidades médicas, de las que el 16% han sido Gestiones Inmediatas y el 17% Quejas.

En los pasados cinco años, las inconformidades médicas que con mayor frecuencia han incidido provienen de las especialidades de Ortopedia, Cirugía General, Odontología, Gineco-Obstetricia y Urgencias. El 62% de los casos provinieron del IMSS, el 16% fueron casos privados y el 22% de otras instituciones.

En el caso de las quejas provenientes de la medicina privada, de los Servicios de Salud de Yucatán (SSY) y de Servicios Médicos prestados en Unidades de la Universidad Autónoma de Yucatán (UADY), en los últimos cinco años, el 51% conciliaron y el 4% entraron a juicio arbitral en la CONAMED, como establece el Reglamento de Procedimientos. Las restantes, por diversas causas, no concluyeron el procedimiento o decidieron dirigirse a otras instancias con sus derechos a salvo.

En apego al Artículo 3 del Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Médicas de la CODAMEDY, en las instituciones públicas y privadas de la entidad, las quejas que pueden ser resueltas con gestión inmediata, se resuelven en un término no mayor de 48 horas. Con relación a aquellos hechos que se consideran materia de una queja no considerados para una gestión inmediata, en contra de instituciones de salud pública, del ámbito federal, que se susciten en el territorio del estado, se procede a recepcionar la queja y se envía en un plazo no mayor a tres días hábiles a la CONAMED, que es la instancia competente para su conocimiento, trámite y resolución procedente. Lo anterior se deriva de las Bases de Coordinación que celebraron la CONAMED y el IMSS el 12 de agosto de 2002, las Bases de Coordinación para la Recepción, Investigación y Atención de Quejas derivadas



de la Atención Médica CONAMED-ISSSTE del 1º de septiembre de 2006, el Convenio de Colaboración entre la CONAMED y Petróleos Mexicanos el 1º de julio del 2008 y de las Bases de Coordinación de Trabajo de las Comisiones de Arbitraje Médico que configuran el Consejo Mexicano de Arbitraje Médico.

En el 2013, la Comisión sumó el mayor número de requerimientos ciudadanos comparado con los años anteriores para un total de 349, de éstos 56 fueron gestiones inmediatas y 59 quejas, que configuran el concepto conocido como Inconformidades Médicas. Las inconformidades Médicas en el 2013, mostraron la mayor incidencia desde el inicio de la Comisión en el año 2000.

La eficacia conciliatoria en casos Medicina Privada y SSY, en el 2013, alcanzó un índice del 62%, muy cercano a la meta establecida por la CONAMED del 64%, esto se refiere a las quejas que se solucionaron con la firma de un convenio entre las partes.

La Comisión entiende con precisión el concepto de la Mediación entregado a las Comisiones de Arbitraje Médico ante la queja médica, es el instrumento más cercano a la población usuaria para obtener una reparación por la mala calidad de la atención recibida y tiene un fuerte motivo para el prestador para evitar una demanda civil. La Comisión basa su actividad en la voluntad de las partes, si bien esto constituye una limitante, es al mismo tiempo una fortaleza; forma parte de un proceso educativo, de maduración y de cambio de mentalidades.

La Comisión consideró en sus metas del 2013, la capacitación y el servicio, y colocó a la Mediación como sujeto de la mayor importancia.

Promovió el Curso Longitudinal de Actualización que iniciara el 13 de agosto de 2012 con los temas: “Organismos de la Administración Pública y su configuración” y “Métodos Alternos de Solución de Controversias”, y concluyera en el 2013, año en el que con sendas conferencias, se amplió el concepto de “Mecanismos Alternos de Solución de Controversias” por la Licda. Yenny Góngora Bastarrachea, Subdirectora del Centro de Mediación del Poder Judicial del Estado, quien recordó que la Ley que regula estos mecanismos tiene vigencia en



Yucatán a partir del 1º de enero de 2010. El curso longitudinal incluyó el tema “Antecedentes y Principios del Sistema Penal Acusatorio” impartido por el Lic. Luis David Coaña Be, Proyectista de la Sala Penal del Tribunal Superior de Justicia del Estado de Yucatán en cinco sesiones; la clausura del Curso fue el 20 de septiembre. El curso longitudinal de actualización brindó una excelente oportunidad para modernizar el trabajo diario de los miembros sustantivos de la Comisión de Arbitraje Médico. Los Subcomisionados Médicos y la Dirección Jurídica que realizan de manera personal estas acciones, han comprobado en hechos su preocupación por las partes, se han comportado con extraordinaria sensibilidad con sus posturas, mismas que realizan con una verdadera escucha activa para adquirir información necesaria y poder actuar como facilitadores en el proceso de comunicación, conocen la percepción particular del conflicto manifestado por cada una de las partes y finalmente auxilian a las mismas en el reconocimiento de los intereses específicos de cada una ayudando a identificar y establecer las propuestas para llegar a un acuerdo.

La Comisión se ha intensificado en el cumplimiento de los principios de igualdad, disposición, responsabilidad, respeto, dignidad, confidencialidad, imparcialidad y voluntad. Así también, ha observado que la Mediación a futuro en nuestro país, debe ser propuesta para formar parte de los Medios de Justicia Alternativa en materia de salud que se ofrecen en México y que tienen fundamento en el Artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el cual postula que: las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias, y que en base a lo anterior, se vuelve recomendable instaurar de manera sistemática en México a la Mediación como una alternativa adicional para la resolución de conflictos de salud ya que actualmente es una opción viable y presenta ventajas, así como la oportunidad de restablecer y conservar la relación médico – paciente.

El día de ayer, 27 de enero de 2014, se llevó a cabo la Mesa Panel sobre “La Mediación en las Controversias derivadas de la Relación Médico-Paciente” con la participación de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, el Tribunal Superior de Justicia del Estado de Yucatán, a través de la Dirección del Centro Estatal de Solución de Controversias y la



Comisión de Arbitraje Médico del Estado, en la que fueron revisados los conceptos de los “Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias: Mediación”, sus Antecedentes en el Estado, Marco Normativo y Avances; “La Mediación en la Solución de Controversias en Salud” con los subtemas: La Mediación como Medio de Justicia Alternativa en Salud. Propuesta para integrar la Mediación al Proceso de Arbitraje Médico, por la Licda. Esther Vicente González, Subcomisionada Jurídica de la CONAMED; “La Conciliación y el Arbitraje como Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en la Relación Médico-Paciente” con los subtemas, La Conciliación: Facilitación, impulso y proposición en la resolución de conflictos Médico-Paciente y los Avances en el fortalecimiento del Arbitraje como vía alternativa a la Judicial, por el Dr. Juan Francisco Javier Millán Soberanes, Director de Arbitraje Médico de la CONAMED.

De acuerdo al proyecto del 2013, en el primer trimestre se participó en el Curso-Taller sobre “Peritajes Médicos en Juicios Orales” organizado por el Colegio de Médicos de Yucatán y el Colegio de Anestesiólogos de Yucatán con el apoyo del Tribunal Superior de Justicia del Estado de Yucatán y la Coordinación de la Secretaría de Salud del Estado.

Se llevó a cabo el 27 de febrero de 2013, un curso a los miembros de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado impartido por el Instituto Estatal de Acceso a la Información Pública (INAIP) con el tema “Acceso a la Información Pública y la Protección de Datos Personales en materia de salud”, en el que participaron el Consejero Presidente del INAIP C.P. Álvaro Enrique Traconis Flores, el Consejero Ing. Víctor Manuel May Vera, el L.C.C. Dennis Alain Guzmán Manuel, Director de Difusión y Vinculación, la Licda. Carolina Rojo Mendoza, Auxiliar de Capacitación y como Ponente el C.P. Álvaro de Jesús Carcaño Loeza, Director de Capacitación y Proyectos Educativos. En la reunión se proyectó la Jornada de Conferencias sobre la: “Protección de Datos Personales en el Sector Salud Público y Privado y sus Implicaciones para la Práctica Médica en Yucatán”, que se realizó el 10 de diciembre de 2013 en el Auditorio “Manuel Cepeda Peraza” del Edificio Central de la Universidad Autónoma de Yucatán, con la coordinación de los SSY, el INAIP y la CODAMEDY. El evento



fue inaugurado por el Secretario de Salud y Director General de los Servicios de Salud de Yucatán Dr. Jorge Eduardo Mendoza Mézquita y las Conferencias impartidas por el C.P. Álvaro Carcaño Loeza, Director de Capacitación y Proyectos Educativos del Instituto Estatal de Acceso a la Información Pública y por el Maestro Julio Alberto Huerta Anguiano, Subdirector de Atención Regional de la Secretaría de Protección de Datos Personales de la Dirección General de Normatividad, Consulta y Atención Regional del Instituto Federal de Acceso a la Información (IFAI), asistieron Directores y Representantes de Instituciones de Salud Públicas y Privadas, así como de las Facultades de Medicina, Odontología, Química y Enfermería de la Universidad Autónoma de Yucatán, de la Universidad Anáhuac Mayab y de la Universidad Marista; Presidentes de Colegios, Asociaciones y Sociedades de diversas Especialidades Médicas, Profesionales de la Salud y el Derecho, y Estudiantes de Enfermería y Derecho.

En la primera reunión de Consejo del 2013, se ratificó el Convenio de Colaboración Académica UADY-CODAMEDY. El Convenio ha permitido contar con espacios universitarios como sitios ideales para el intercambio de experiencias de las unidades de Enseñanza, donde la Universidad y la CODAMEDY inciden en los aspectos curriculares de cada Facultad. Este compromiso de trabajo conjunto se inició desde el 2004. El actual Rector, Dr. Alfredo Dájer Abimerhi, expresó al ratificar el acuerdo que: “por encima de lo técnico y lo legal está el sentido humano de la CODAMEDY. Esta es la parte de mayor valor y quienes estamos en las instituciones educativas y de salud lo debemos tener siempre presente. La razón de ser de la Comisión son los pacientes y el objeto de trabajo es la buena práctica médica y la relación médico-paciente, pero el fin último es que el paciente se sienta satisfecho y atendido. La calidad de la medicina tiene que ver con la calidad de quienes la practican y lo hacen con sentido humano.”

En el marco de coordinación establecido en este importante Convenio, la Comisión Nacional de Arbitraje Médico y la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Yucatán, participaron en el 180 Aniversario de la Facultad de Medicina de la UADY con las Conferencias Magistrales:



“La Práctica de la Medicina” por el Comisionado Estatal de Arbitraje Médico y “La Medicina Defensiva en la Relación Médico-Paciente” por el Dr. Rafael Gutiérrez Vega, quien fuera Director General de Arbitraje de la CONAMED; a éstas se agregaron otras de importancia como la de los “Retos para la formación integral de los profesionales de la salud del siglo XXI” por el Dr. Enrique Ruelas Barajas, Presidente de la Academia Nacional de Medicina.

La Comisión participó en la XXI Semana Científica Cultural de la Facultad de Enfermería, en la que la Licda. Gilda María Albornoz Amézquita, Directora General de Asuntos Jurídicos de la CODAMEDY, presentó la Conferencia “Principales problema éticos-legales en el personal de enfermería y trabajo social” y en el XVIII Congreso Peninsular para Médicos Generales y Familiares en el mes de septiembre, en el que se presentó el tema “La Queja Médica en la consulta de Medicina General” por el Comisionado Estatal.

En las acciones para difundir el trabajo y la conducta para la calidad en la atención médica, se ofrecieron pláticas y conferencias en el Hospital Regional No. 12 “Lic. Benito Juárez García”, en el Hospital Regional General No. 1 “Lic. Ignacio García Téllez” y en la Unidad Médica de Alta Especialidad del IMSS; en el Hospital Regional de Alta Especialidad de la Península de Yucatán; en el Hospital General “Dr. Agustín O’Horán”; en el Colegio de Médicos; en la Universidad Anáhuac-Mayab con sendas conferencias dedicadas a los Estudiantes y Profesorado de la Facultad de Medicina y de la Facultad de Odontología, pláticas a Estudiantes en el Colegio de Estudios Universitarios del Mayab, a Estudiantes de Odontología de la Universidad Privada de la Península y en el Hospital Militar. Los temas abordados fueron: “Medicina y Calidad”, “Arbitraje Médico, Medicina y Calidad”, “Derecho a la Protección de la Salud”, “La Comunicación en la Relación Médico-Paciente”, “Justicia Restaurativa”, “NOM-004-SSA3-2012 del Expediente Clínico”, “El Acto Médico”, “Certificado de Defunción”, “Qué es y qué hace la CODAMEDY”, “Consentimiento Informado”, “La importancia de la Buena Práctica Odontológica”, “Calidad en la Atención Médica”, “Consideraciones Generales del Arbitraje Médico y Recomendaciones para el Servicio Social”, “Ética y Receta Médica”, “Origen de la CONAMED y las Comisiones Estatales de



Arbitraje Médico, sus atribuciones, competencias y requisitos para presentar una inconformidad”, “La importancia de las Comisiones de Arbitraje Médico como medios alternativos para la procuración de justicia”, “Comunicación Efectiva en la Atención del Paciente”, “El Acto Médico, Ley de Controversias y Métodos Alternativos”, “Acto Médico”, “Errores Médicos” y “La Responsabilidad Médica, dónde inicia y dónde termina”.

La CODAMEDY por medio de su Comisionado Estatal, ha participado en el Consejo de Salud de la Universidad Anáhuac-Mayab y en las reuniones de la Sociedad Yucateca de Historia y Filosofía de la Medicina.

Han sido de particular relevancia las 4 mesas de trabajo con los titulares de Atención al Derechohabiente Institucional (IMSS-ISSSTE-SSY-HRAEPY-CODAMEDY), en las que se analizaron las inconformidades en materia de quejas y las precisiones sobre los procedimientos que se utilizan para la mejora continua de la oferta de servicio a los usuarios; así también lo fueron las 4 reuniones con los Secretarios Académicos en las que participaron las Facultades de Medicina, Odontología, Enfermería y Química de la UADY, la Universidad Anáhuac-Mayab y la Universidad Marista, con las que se dio seguimiento a los compromisos adquiridos en los Convenios de Colaboración de la CODAMEDY con las Universidades, se establecieron programas de acción y se elaboraron los calendarios de conferencias para alumnos en formación y pasantías. En las 2 reuniones llevadas a cabo con los Asesores Jurídicos de la Comisión, se recibió asesoría, comentarios y análisis sobre la normativa jurídica relacionada con los procedimientos que se siguen en la CODAMEDY y de leyes, reglamentos que tengan relación con el trabajo diario.

El formar parte del Comité Estatal de Calidad en Salud (CECAS), permitió el intercambio sobre “La Calidad Efectiva en los Servicios de Salud”. Con la participación de todos los miembros de este Comité, se llevó a cabo del 8 al 11 de octubre de 2013 el Curso-Taller SIRAISSSY-CONAMED-CODAMEDY con el objetivo principal de capacitar a los asistentes en el manejo del Sistema de Registro Automatizado de Incidentes en Salud y a través del mismo, identificar áreas de mejora para la calidad de la atención médica y seguridad del



paciente. Los asistentes realizaron registros de práctica y con ello conocieron los alcances del sistema de registro y las posibilidades que les brinda para proporcionar una atención médica de calidad. El taller fue impartido por el Dr. Javier Rodríguez Suárez, quien fuera Director General de Difusión e Investigación de la CONAMED.

Concedores de la temporalidad del Archivo de Concentración en las Instituciones Públicas, se solicitó un curso de capacitación al Archivo General del Estado en el que participaron la Directora Licda. Fabiola Cortés Cachón y el Mtro. Mauricio Dzul Sánchez, Coordinador Técnico de la misma institución. El evento se realizó el 11 de septiembre 2013, en el curso se revisaron los lineamientos para la conformación del Catálogo de Disposición Documental, la realización del Cuadro General de Clasificación Archivística y los Inventarios documentales por expedientes para la transferencia, bajas y en su caso el depósito de documentos en el Archivo General del Estado, así como las Leyes, Normas y documentos de referencia. Con este curso se dio seguimiento al programa de capacitación continua de la Comisión, que en el caso del Archivo General del Estado, constituyó el segundo curso sobre la materia. El pasado 11 de diciembre, en visita que realizara el Mtro. Mauricio Dzul Sánchez, se constató el avance de la configuración del Catálogo de Disposición Documental y del Cuadro General de Clasificación Archivística y se realizaron las recomendaciones respectivas para concluir los trabajos encomendados.

El año transcurrido permite agradecer, por los hechos y acciones llevados a cabo, a las instituciones de nuestra Entidad, de manera particular a las Universidades, Colegios de Profesionales de la Salud, al público en general, a los medios de difusión y de manera especial a la Secretaría de Salud del Estado representada en este acto por el Dr. Jorge Eduardo Mendoza Mézquita y a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico representada por el Dr. José Meljem Moctezuma, Comisionado Nacional.

La Comisión Nacional de Arbitraje Médico ha sido la compañera de trabajo efectiva, oportuna y solidaria desde el año 2000 al presente, propició en su momento, la configuración del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico suscrito en la ciudad de México, el 12 de abril de



2002. Publicado el Decreto de Creación de la CODAMEDY, la Comisión se adhirió al CMAM el 4 de febrero de 2004. El CMAM sesiona dos veces al año, en el 2013 realizó su XXII Sesión Ordinaria el 23 y 24 de mayo en Saltillo, Coahuila; se trataron importantes temas que incluyeron las Conferencias Magistrales del Dr. Alejandro Ruelas Gossi, Director Académico de la Escuela de Negocios “Adolfo Ibáñez” de Miami, Florida; del Dr. Enrique Ruelas Barajas, Presidente de la Academia Nacional de Medicina y del Mtro. Pascual Hernández Mergoldd, Director General del Centro de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal. Se recibió la amable atención de los miembros de la Comisión Coahuilense de Conciliación y Arbitraje Médico y de su Comisionado Estatal Dr. José Lauro Cortés Hernández, actual Secretario de Salud del Estado de Coahuila.

En el marco de la Sesión del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico en Saltillo, se llevó a cabo el Taller de Mediación y Conciliación en el que participaron los Directores Jurídicos de las Comisiones de Arbitraje Médico del país con la Coordinación del Lic. Josué Carlos Escobedo Mendoza, Subcomisionado Jurídico de Coahuila y como Moderadora la Licda. Esther Vicente González, Directora General de Conciliación de la CONAMED.

La XXIII Sesión Ordinaria del CMAM, se llevó a cabo el 24 y 25 de octubre en la ciudad de Guadalajara, Jalisco, se abordaron temas como el Sistema de Registro Automatizado de Incidentes en Salud (SIRAI) y tuvieron relevancia los talleres dedicados a los Subcomisionados Médicos con los temas “Reconsideraciones a las Resoluciones del IMSS”, “Técnicas en Mediación-Conciliación de la Queja Médica” y los “Instrumentos de Mediación de la Calidad” y el de los Subcomisionados Jurídicos con los temas: “La Responsabilidad Patrimonial del Estado”, “La Nueva Ley de Amparo y las Comisiones de Arbitraje Médico como Autoridad Responsable”, “La Bioética y su Relación con los Derechos Humanos” y “La Justicia Alternativa y su Relación con la Justicia Adversarial”.

Las sesiones del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico son oportunidades extraordinarias de capacitación, que en el caso de la CODAMEDY en el 2013, fueron recepcionadas con gran provecho y motivo de reconocimiento al Sr. Secretario de Salud por la aprobación y



apoyo que permitió asistir y participar a los miembros sustantivos de la Comisión que intervienen en el proceso arbitral médico.

Las acciones que se dan en el trabajo diario de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Yucatán tienen una evaluación continua por parte de los usuarios con los que se realizan encuestas de salida; los resultados se analizan y se favorece la mejora de la atención que se presta. La opinión obtenida en las encuestas fue satisfactoria en un 96% en los rubros de atención en recepción, atención médico-jurídica, imparcialidad, confidencialidad y el cumplimiento de expectativas.

ESTADÍSTICAS

En el año 2013, período que se informa, se atendieron 349 asuntos, que correspondieron a 172 orientaciones, 62 asesorías especializadas, 56 gestiones inmediatas y 59 quejas.

ASUNTOS ATENDIDOS 2013			
Orientación		172	49%
Asesoría Especializada		62	18%
Atención de Inconformidades	Gestión Inmediata	56	16%
	Queja	59	17%
Total		349	100%

ORIENTACIONES

El 49% de los asuntos atendidos fueron las orientaciones que se proporcionaron en forma personal, vía telefónica y por correo electrónico. Se proporcionó información respecto a la ubicación, el quehacer y atribuciones de la Comisión, los requisitos para presentar una inconformidad y cómo realizar trámites ante las instituciones públicas de seguridad social.

ASESORÍAS ESPECIALIZADAS

Las Asesorías son los asuntos administrativos, laborales, problemas de pensión, dudas e información sobre el quehacer de la CODAMEDY a los usuarios y a los prestadores de servicios médicos. De las 62 asesorías especializadas, 33 (53%) fueron a usuarios de los servicios IMSS, 10 (15%) Privados; 5 (8%) ISSSTE; 5 (8%) Prestadores de servicios médicos, 3 (5%) Hospital Militar, 3 (5%) SSY, 1 (2%) Aseguradora, 1 (2%) Pemex y 1 (2%) UADY.

ASESORÍAS POR INSTITUCIÓN 2013		
IMSS	33	53 %
Privado.	10	15 %
ISSSTE	5	8 %
Prestadores	5	8 %
Hospital Militar.	3	5 %
SSY	3	5 %
Aseguradora	1	2 %
Pemex	1	2 %
UADY	1	2 %
Total	62	100 %

GESTIONES INMEDIATAS

De las 56 Gestiones Inmediatas, 43 (76%) corresponden al IMSS; 6 (11%) SSY, 6 (11%) ISSSTE y 1 (2%) Pemex (Cuadro 1). Las gestiones inmediatas por especialidad médica, el 13% Medicina Familiar, 13% Ortopedia, 9% Urología, 8% Gineco-Obstetricia, 8% Medicina Interna, 5% Cardiología, 5% Medicina de Urgencias, 5% Oncología, 3% Administración, 3% Cirugía General, 3% Neurocirugía, 3% Endocrinología, 3% Enfermería, 3% Medicina del Trabajo, y el 2% Cirugía Pediátrica, Gastroenterología, Maxilofacial, Medicina General, Nefrología, Neurología, Oftalmología y Pediatría cada una (Cuadro2).

Cuadro 1

GESTIONES INMEDIATAS POR INSTITUCIÓN 2013		
IMSS	43	76 %
SSY	6	11 %
ISSSTE	6	11 %
Pemex	1	2%
Total	56	100 %

Cuadro 2

GESTIONES INMEDIATAS POR ESPECIALIDAD 2013		
Medicina Familiar	7	13 %
Ortopedia	7	13 %
Urología	5	9 %
Gineco-Obstetricia	4	8%
Medicina Interna	4	8 %
Cardiología	3	5 %
Medicina de Urgencias	3	5 %
Oncología	3	5 %
Administración	2	3 %
Cirugía General	2	3 %
Neurocirugía	2	3 %
Endocrinología.	2	3 %
Enfermería	2	3 %
Medicina del Trabajo	2	3 %
Cirugía Pediátrica.	1	2%
Gastroenterología	1	2 %
Maxilofacial.	1	2 %
Medicina General.	1	2%
Nefrología	1	2 %
Neurología	1	2 %
Oftalmología	1	2 %
Pediatría	1	2 %
Total	56	100 %



QUEJAS

De las 59 quejas recibidas, 25 (42%) IMSS, 21 (36%) de Privados, 8 (14%) ISSSTE y 5 (8%) SSY. (Cuadro 3). Por especialidad médica las quejas fueron: el 15% Gineco-Obstetricia, 12% Cirugía General, 12% Odontología, 8% Medicina de Urgencias, 8% Ortopedia; 7% Oftalmología, 5% Medicina General; Anestesiología, Neurocirugía, Enfermería, Oncología y Pediatría el 3%; Cirugía de Tórax, Cirugía Plástica y Estética, Dermatología, Hematología, Medicina Critica, Medicina Familiar, Medicina Interna, Nefrología y Otorrinolaringología con el 2% cada una (Cuadro4).

La modalidad de conclusión de los 59 casos clasificados como quejas, 16 fueron mediante conciliación y firma de convenio, 2 no conciliaron, 5 concluyeron por falta de interés procesal, 33 se enviaron a la CONAMED y 3 se encuentran en trámite. De los 59 casos, en 28 se encontró evidencia de mala práctica y 17 sin evidencia de mala práctica; 14 sin elementos para definir.

Cuadro 3

QUEJAS POR INSTITUCIÓN 2013		
IMSS	25	42 %
Privado.	21	36 %
ISSSTE	8	14 %
SSY	5	8 %
Total	59	100.0%

Cuadro 4.

QUEJAS POR ESPECIALIDAD 2013		
Gineco-Obstetricia	9	15 %
Cirugía General	7	12 %
Odontología	7	12 %
Medicina de Urgencias	5	8 %
Ortopedia	5	8 %
Oftalmología	4	7 %
Medicina General.	3	5 %
Anestesiología	2	3 %
Neurocirugía.	2	3 %
Enfermería.	2	3 %
Oncología	2	3 %
Pediatría.	2	3 %
Cirugía de Tórax.	1	2 %
Cirugía Plástica y estética	1	2 %
Dermatología	1	2 %
Hematología	1	2 %
Medicina Crítica	1	2 %
Medicina Familiar.	1	2 %
Medicina Interna	1	2 %
Nefrología	1	2 %
Otorrinolaringología	1	2 %
Total	59	100%



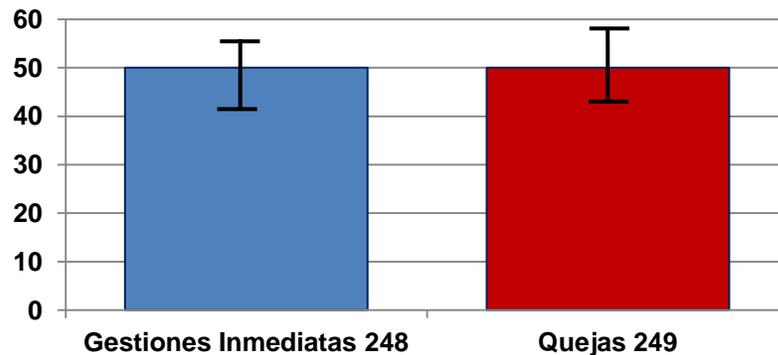
PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2013

INDICADOR	PROGRAMADO	REALIZADO	%
Pláticas a Instituciones Diversas.	40	41	102
Pláticas de Capacitación al Personal.	12	16	133
Orientaciones.	110	172	156
Asesorías Especializadas.	52	62	119
Gestiones Inmediatas.	45	56	124
Quejas Recibidas.	40	59	147

HISTÓRICO DE LOS ASUNTOS JUNIO 2000 – DICIEMBRE 2013

Tipo de Asunto.	2000*	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Total.
Orientaciones.	62	71	102	62	77	95	91	143	133	141	123	139	146	172	1557
A.E.	0	0	58	37	34	39	50	51	52	56	57	52	51	62	599
G.I.	0	0	0	41	20	26	35	43	41	55	45	41	51	56	454
Quejas.	29	47	9	20	20	24	36	29	42	49	43	47	51	59	505
Total.	91	118	169	160	151	184	212	266	268	301	268	279	299	349	3115

ASUNTOS ENERO 2009 – DICIEMBRE 2013



En la CODAMEDY, en los pasados cinco años, de enero de 2009 a diciembre de 2013, se han atendido 497 inconformidades médicas producto de la suma de las gestiones inmediatas y las quejas. Las 248 gestiones inmediatas configuran un rango de 41-56 con promedio anual de 50. Las 249 quejas en un rango de 43-59 y un promedio anual de 50.

El análisis del comportamiento de los asuntos recibidos en la CODAMEDY, en estos cinco años, de enero de 2009 a diciembre de 2013, revela que el 2013 ha sido el año con mayor número de Orientaciones (172), Asesorías Especializadas (62), Gestiones Inmediatas (56) y Quejas (59).

La Comisión de Arbitraje Médico favorece la detección de anomalías y su solución en aras de elevar la calidad de los servicios médicos, a partir de las quejas que los usuarios formulan.

Los servicios que ofrece la Comisión de Arbitraje Médico: Orientación, Asesoría Especializada, Gestión inmediata, Conciliación y Queja, en los conflictos por presunta mala práctica, fueron creados para resolver las incidencias de una manera diferente a los métodos tradicionales que tiene el estado.

Personal profesional, médico y jurídico, comprometido con la función encomendada, evitan el proceso litigioso mediante la conducción del diálogo entre las partes en conflicto, en un ambiente de libertad y confidencialidad.

La mediación se presenta como una oportunidad para buscar la resolución de controversias fuera de los tribunales. En materia médica, se presenta como un mecanismo voluntario para resolver controversias sin perder la relación paciente /médico.

Las habilidades requeridas por los profesionales que intervienen en el proceso de mediación son las de:

- Capacidad para escuchar activamente.
- Capacidad de analizar problemas, identificar y separar los temas involucrados y tomar una decisión o llegar a una resolución con respecto a los mismos.
- Capacidad de usar un lenguaje neutral, hablando con claridad.
- Sensibilidad a los valores que las partes sienten profundamente: religión, grupos étnicos, diferencias sociales, estado civil, preferencias sexuales y educación.
- Capacidad para trabajar con objetivos e información insuficiente, compleja y en ocasiones confusa.
- Tener presencia, respeto a las partes, capacidad para crear y mantener el control de partes en disputa.
- Capacidad para identificar y para separar los valores personales.
- Capacidad de permanecer neutral y objetivo bajo las presiones de las partes, aún teniendo que balancear sus diferencias de poder.

En el quehacer cotidiano, en la fase conciliatoria, encontramos escenarios muy diversos que presentan las partes en conflicto. Por una parte, disponibilidad a la escucha, al diálogo, a la explicación detallada y honesta y por otro, entendimiento y satisfacción producto de una amplia explicación proporcionada sin rasgos de confusión; con solicitud sensata, justa y única del bien comprometido, sin ánimos de venganza, son matices de una sana conciliación.



Así, imposibilidad para el diálogo, cerrazón, imposición de criterios, faltas a la verdad, posturas irreconciliables, desproporción en la solicitud para recuperar el bien comprometido, el convencimiento de que el resultado no favorable de una acción realizada para recuperar la salud, implica necesariamente una práctica incorrecta. En ocasiones el pretender solucionar necesidades económicas constituye una de las características que imposibilitan una clara comprensión del conflicto e impiden la oferta de mediación conciliatoria y en otras, la no aceptación por una o ambas partes para resolver su controversia a través del arbitraje.

La capacitación al personal de la Comisión se complementó con 16 cursos, de los que 6 fueron otorgados al personal de apoyo administrativo y 10 al personal operativo profesional. La Comisión agradece el apoyo que se ha tenido de la Secretaría de Salud de Yucatán, para la matrícula de la Directora de Administración, Licda. Lisler Jannet Escalante Escalante, quien concluye en mayo del presente año, la Maestría en Administración Pública en la Universidad del Valle de México, y el apoyo otorgado, con el objeto de capacitar, actualizar y elevar el perfil profesional como Mediadora Certificada, de la Directora de Asuntos Jurídicos de la CODAMEDY, quien participó en el IX Congreso Nacional y XII Mundial de Mediación celebrado en la ciudad de Hermosillo, Sonora del 19 al 23 de noviembre 2013. En este espacio de encuentro convergieron las corrientes contemporáneas de la mediación, apoyando a la construcción de la metodología para abordar la solución de conflictos en diferentes ámbitos, incluyendo el de la salud.

Atentamente

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

Mérida, Yucatán a 28 de enero de 2014.

DIRECTORIO

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

Licda. 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.
Abog. Jorge Enrique Rivero Aguilar.
Lic. en Derecho Renán Ermilo Solís Sánchez.
M. O. José Luis Villamil Urzaiz.
Dr. Lorenzo Gabriel Montalvo Castro.

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. en Derecho Gilda María Albornoz Amézquita.
Directora Gral. de Administración.	Licda. en Derecho Lisler Jannet Escalante Escalante.
