



Calidad de la Atención

Se ha definido la calidad de la atención médica como el grado en que los servicios de salud y las poblaciones, aumentan la probabilidad de obtener resultados de salud deseables y que sean consistentes con el nivel de conocimientos profesionales vigentes en tal momento. Un aspecto de esta definición hace énfasis sobre la obtención de un resultado que sea deseable para los pacientes, a partir de los cuales se asume que estos serán informados y participarán con sus médicos al tomar decisiones acerca de su atención.

Wentzel define la calidad en función de sus tres componentes en la práctica médica, que son: efectividad, eficiencia y aceptabilidad. La efectividad se refiere a la mejoría en el estado de salud que produce la atención médica proporcionada, la eficiencia señala medidas eficaces con el menor número de recursos disponibles, y la aceptabilidad es el grado en que las medidas aplicadas son congruentes con las expectativas del paciente. Un modelo de calidad de la atención médica propuesto por Donabedian, menciona que la calidad es la magnitud que se espera obtenga la atención proporcionada, para el balance más favorable entre riesgos y beneficios. Un modelo de calidad divide la atención médica en tres componentes: a).- Estructura, se refiere al conjunto de recursos físicos, materiales y el personal de salud con que se cuenta para brindar la atención. b).- Proceso, se refiere a todos los procedimientos diagnósticos y terapéuticos que se realizan con el objeto de resolver el problema del paciente, y c).- Resultado, trata de la forma en que el paciente respondió a la enfermedad, esto es sobrevive o muere, o bien las complicaciones o incapacidades que ocurrieron al enfermo. **Dr. C. A. Rosado Guillermo.**

Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Yucatán

Calle 56 No. 336n x 31a y 33,
Av. Pérez Ponce, C.P. 97000.
Mérida, Yucatán, México.
Tel. (999) 9267835 y
Fax: (999) 9263779
Email: codamed@prodigy.net.mx

Comisión Nacional de Arbitraje Médico

Mitla No. 250 esq. Eugenia
(eje 5 sur) Col. Vértiz Narvarte,
C.P. 03020
Ciudad de México, D.F.
Teléfono: 01 800 7110658
Email: conamed@data.net.mx
Página Web: www.conamed.gob.mx

XVI Sesión de Consejo



Dr. Germán Fajardo Dolci



Dr. Álvaro Quijano Vivas

El 30 de octubre de 2007, se realizó la XVI Reunión Ordinaria de Consejo de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Yucatán, con la asistencia del Dr. Germán Fajardo Dolci, Comisionado Nacional de Arbitraje Médico y del Dr. Álvaro Augusto Quijano Vivas, Secretario de Salud y Director General de Los Servicios de Salud de Yucatán. El evento tuvo lugar en el Salón de los Rectores del Edificio Central de La Universidad Autónoma de Yucatán y fue también presidido por el Abogado Renán Solís Sánchez, Abogado General de la Universidad, asistieron los Directores y los Secretarios Académicos de las Facultades de Medicina, Odontología, Enfermería, Química y Psicología de la UADY, el Director de Desarrollo Académico de la UADY y la representación de la Escuela de Medicina de la Universidad del Mayab.

Actividades del Trimestre

En el período comprendido de julio a septiembre de 2007 se presentaron 41 asuntos, de los cuales 20 correspondieron a inconformidades médicas. De estas, 15 del IMSS, 1 del ISSSTE y 4 de instituciones privadas. Las modalidades de Resolución fueron: 12 Gestiones Inmediatas, 1 Conciliación, 3 otras modalidades y 4 enviadas a la CONAMED. Las especialidades que presentaron mayor número de quejas fueron: 5 de Ginecología, 4 de Odontología, Cirugía General y Administrativo con 2. Las 7 restantes se distribuyeron en las siguientes especialidades: Cardiología, Departamento de Imagen, Nefrología, Oftalmología, Medicina General y Medicina Interna.

Calidad en Salud

El 20 y 21 de septiembre de 2007 se realizó en la Ciudad de México, el 5º Foro Nacional y 2º Foro Internacional por la Calidad en Salud. Fue inaugurado por el Secretario de Salud Dr. José Córdova Villalobos, quien estuvo acompañado por los titulares del

IMSS y del ISSSTE. Se registraron 1850 participantes de 52 instituciones de salud públicas y privadas, Directores y Académicos, así como representantes de países de Centroamérica y el Caribe y de la OMS y la OPS. Se llevaron a cabo cursos temáticos y conferencias magistrales en la que destacó la impartida por Sir Liam Donalson de la Organización Mundial de la Salud, quien refirió que las infecciones nosocomiales se están convirtiendo en serio problema para la seguridad de los pacientes, que el riesgo de contraer infecciones en el ámbito de hospitales es de 2 a 20 veces más elevado en los países en desarrollo, que en el mundo desarrollado. A su vez, el Dr. Francisco Hernández Torres, Director General de Calidad e Informática de la CONAMED, coordinó una mesa temática titulada "Protección al usuario y calidad de la atención a la salud". El evento concluyó con la firma de la Declaración Conjunta de Apoyo por parte de los Ministros de Salud de ocho países: Cuba, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, República Dominicana y El Salvador, a favor del primer Reto Mundial por la Seguridad del Paciente. La CODAMEDY asistió a este evento. **Dr. Eduardo Espinosa y Macín. Subcomisionado "A".**

Resolución de Conflictos con Eficiencia y Satisfacción de los Usuarios

En relación a la calidad de los servicios que presta la CODAMEDY, por medio de su proceso, se garantiza a la ciudadanía una atención personalizada e imparcial, reforzada con la operación modular en sus servicios que ofrecen orientación, asesoría especializada, gestión inmediata y conciliación. A través de las encuestas de medición de satisfacción que aplica, se conoce la opinión de los usuarios de la CODAMEDY, que van de una felicitación a una sugerencia de mejora del servicio. La información obtenida es sujeta a revisión y análisis por parte de las áreas para la toma de decisiones y orientada a mejorar la calidad del servicio que se le brinda a los usuarios. El quehacer diario de esta institución, es la atención de inconformidades derivadas de la prestación de servicios médicos y su objetivo principal el coadyuvar a elevar la calidad en los servicios de salud. **Lic. Gilda María Alborno Amézquita. Departamento Jurídico.**

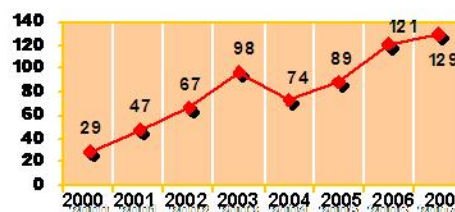
Actividades Académicas y Estadística

El pasado 6 de julio se llevó a cabo, como parte de las actividades dirigidas a estudiantes de las Facultades relacionadas con la Salud, la plática "Consideraciones Generales del Arbitraje Médico" que fue impartida durante el curso de inducción al servicio social de los egresados de la Facultad de Enfermería de la UADY. El 10 de julio se realizó la XV Reunión Ordinaria del Consejo de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Yucatán. El 12 de Octubre de 2007 en la ciudad de San Francisco Campeche, se celebró el Foro: "Perspectivas a Futuro de las Comisiones Estatales de Arbitraje Médico" con la participación de las Comisiones Estatales de: Puebla, Oaxaca, Morelos, Tlaxcala, Tabasco, Campeche, Yucatán y la CONAMED.

Asuntos Atendidos Jul. - Sept. 07.



Comportamiento Histórico de los Asuntos Atendidos por el Binomio Médico-Abogado.



Dr. Carlos Antonio Rosado Guillermo. Subcomisionado "B".



Dr. Federico Patrón
Sánchez



Licda. en Enfermería
Lidia Beatriz Collí
Novelo.



C.P. Carlos Manuel
Pasos Novelo.



Abogado Jorge Ramón
Peniche Aznar.

H. CONSEJO DE LA COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE YUCATÁN FEBRERO 2004 - FEBRERO 2008

El Decreto de Creación de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Yucatán, publicado en el Diario Oficial del Gobierno del Estado de Yucatán el 14 de julio de 2003, establece en sus artículos 9, 10 y 13 lo siguiente:

Artículo 9.- Para el cumplimiento de sus funciones, la Comisión contará con:

- I. Un Consejo;
- II. Un Comisionado;
- III. Dos Subcomisionados, uno "A" y otro "B", y
- IV. Las unidades administrativas que determine su reglamento interno.

Artículo 10.- El Consejo se integrará por diez consejeros y por el Comisionado, quien lo presidirá.

Es facultad del Titular del Poder Ejecutivo Estatal nombrar a los integrantes del Consejo. La designación recaerá en ciudadanos que gocen de reconocido prestigio en la sociedad y que se hayan distinguido por su trayectoria profesional o por su interés y acciones en la defensa, difusión y promoción de las acciones de mejora de los servicios médicos.

El presidente en turno del Colegio de Médicos de Yucatán será invitado a participar como Consejero. El cargo de Consejero será honorario y durará cuatro años a excepción del presidente del Colegio de Médicos de Yucatán, quien estará sujeto al tiempo que dure en el cargo. Los demás Consejeros no podrán ser confirmados para el período siguiente.

Artículo 13.- Corresponde al Consejo:

- I. Establecer las políticas generales a que deba sujetarse la Comisión;
- II. Aprobar y expedir el reglamento interno y las demás disposiciones que regulen la Comisión;
- III. Aprobar y expedir el reglamento de procedimientos para la atención de las quejas, observando las disposiciones jurídicas aplicables;
- IV. Conocer los asuntos que someta a su consideración el Comisionado;
- V. Nombrar y, en su caso, remover a propuesta del Comisionado, a los Subcomisionados;
- VI. Analizar y, en su caso, aprobar el informe que el Comisionado le presente anualmente, mismo que presentará al Titular del Poder Ejecutivo Estatal;
- VII. Evaluar periódicamente el funcionamiento de la Comisión y formular las recomendaciones correspondientes al desempeño y resultados que obtenga, y
- VIII. Las demás que le confieran otras disposiciones aplicables.

El 4 de febrero de 2004, el H. Consejo de la Comisión rindió la Protesta de Ley. Actualmente sus integrantes son: Dr. Elías Alfonso Góngora Coronado, C.P. Carlos Manuel Pasos Novelo, Licda. en Enfermería Lidia Beatriz Collí Novelo, Abog. Jorge Ramón Peniche Aznar, Dra. Mildred Riera Palma, Ing. Carlos Sauri Duch, Dr. Federico Patrón Sánchez, C.D. Rolando Gonzalo Peniche Marcín, Dr. Jorge Luis Sosa Muñoz, Dr. Héctor José Victoria Maldonado y el Presidente del Consejo y Comisionado Estatal, Dr. Edgardo Jesús Martínez Menéndez.



Dra. Mildred Riera
Palma.



Dr. Jorge Luis Sosa
Muñoz.



Ing. Carlos Sauri
Duch.



Dr. Elías Alfonso
Góngora Coronado.



C.D. Rolando Gonzalo
Peniche Marcín.



Dr. Héctor José Victoria
Maldonado.



Dr. Edgardo J. Martínez
Menéndez.
Pde. del Consejo.