



**TERCER INFORME ANUAL DE LA COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE YUCATÁN
1º DE JUNIO DE 2002 AL 31 DE MAYO DE 2003.**

HONORABLES MIEMBROS DEL CONSEJO ASESOR DE LA COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE YUCATÁN.

A tres años de haber iniciado actividades esta Comisión, es conveniente hacer un balance general de las actividades y experiencias acumuladas en este lapso.

La creación de la Comisión se dio como paso natural ante las variantes de relación que se observan entre los usuarios y prestadores del servicio médico. Sin duda alguna existe ya, un nuevo modelo de relación médico-paciente que dista mucho del tradicional paternalismo médico. Bajo la nueva óptica, la relación de este binomio establece para el acto médico la necesidad de información bilateral, especialmente en lo referente a diagnóstico, terapia y los riesgos que involucra.

La sociedad actual tiene una conciencia más profunda de los derechos del hombre; para el médico, el primer deber se identifica con los derechos del enfermo y esto no interfiere con la calidad y cuidado con que el médico aplica sus conocimientos para la preservación de la salud o el reestablecimiento de la misma.

La actividad médica, precisamente por el deber de atención a la persona, es mirada obligatoria de la sociedad que al presente interroga con frecuencia y demanda su participación activa.

En el nuevo patrón de relación y las posibilidades de problemas por actos médicos, se encuentra el arbitraje como una alternativa que promete rapidez, imparcialidad y confidencialidad. Las Comisiones de Arbitraje Médico, a solicitud de parte, participan como mediadoras para ayudar en el conflicto o resolver la controversia sin imponer soluciones. En esto el mediador puede sugerir propuestas y soluciones en base a la información proporcionada; para el correcto funcionamiento, el mediador deberá conocer el procedimiento y como factor fundamental el que sea una persona de alto prestigio y confiabilidad social.

Dr. Eduardo Espinosa y Macín. Subcomisionado "A".

En los tres años que hemos trabajado en el encargo de esta Subcomisión "A" de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Yucatán, hay vivencias, experiencias y satisfacciones que compartir, tiempo nos faltaría para expresarlas con la rigurosidad que por su importancia se merecen. No obstante, deseo atender y profundizar un poco la percepción que tienen los profesionales de la salud, sobre el trabajo que hemos venido haciendo en esta Comisión a lo largo del tiempo.

En efecto, en todas las ponencias y actuaciones realizadas al interior de unidades médicas del sector público y del privado, así como en las asociaciones y agrupaciones que integran el Colegio de Médicos de nuestro Estado, hemos podido recoger el cambio del sentir general de los profesionales de la medicina, odontología, química, enfermería y psicología, que de un escepticismo, incredulidad y a veces posicionamiento inquisitivo, hoy nos ven en polo opuesto, es decir, confían en nosotros, nos solicitan asesorías, informaciones y piden que acudamos con mayor frecuencia a sus ámbitos de trabajo, su opinión en términos generales es la de: "Qué bueno que existe" y trabaja la Comisión de Arbitraje Médico en el Estado.

Gran satisfacción nos proporciona la interacción con los profesionistas de la salud, por las variadas y frecuentes peticiones de normas y reglamentos que rigen la práctica de la medicina en el estado, vivo ejemplo de esto, es la difusión y aplicación que tiene la NOM-168-SSA1-1998 del Expediente Clínico,



en el quehacer de los hospitales públicos y privados que sirven a la ciudadanía. Así mismo es relevante la importancia que ya tiene en la mente de los profesionales de la salud, el adecuado manejo de la Carta del Consentimiento Informado para fortalecer substancialmente la relación médico-paciente. Ya que es de su pleno conocimiento que un importante número de controversias médicas, obedece al resquebrajamiento de esta relación.

Una línea estratégica en el trabajo de nuestra Comisión y de la cual nos sentimos plenamente orgullosos, es el de ser pioneros entre las Comisiones Estatales en el trabajo realizado al interior de los campos académicos en la difusión de normas y reglamentos médico-jurídicos que rigen la práctica médica, coadyuvando a la mejoría de la calidad de la atención y ayudando preventivamente para evitar la mal praxis. Es de informar que los documentos base de este trabajo son: la Ley Reglamentaria del 5° Constitucional, La Ley General de Salud y las Normas Oficiales Mexicanas entre otras reglamentaciones.

Por otra parte, en el trabajo realizado en la Subcomisión “A” se destaca el manejo operativo que han tenido las áreas de Orientación, Asesoría Especializada y Gestión Inmediata en la resolución de los asuntos interpuestos ante esta Comisión, ya que en un período no mayor de 48 horas, se han resuelto más del 70% de los asuntos, con la consecuente satisfacción del usuario. Cabe mencionar, como se ofrece en las estadísticas, el mejoramiento procedimental de la fase conciliatoria del proceso de arbitraje, este mejoramiento es producto de la homologación del proceso manado de la CONAMED, así como de nuestro crecimiento vivencial en la intermediación de los actores para la resolución conciliada de las quejas.

Finalmente nos permitimos informar a este Honorable Consejo, que nuestra disposición, espíritu de trabajo y entrega en el diario quehacer institucional, no solamente se encuentra vigente, sino que cada vez se fortalece y motiva más, identificando con claridad la misión que tiene la Comisión de Arbitraje en la prevención y coadyuvancia en la mejoría de la calidad de la atención en la salud. Estamos firmemente convencidos de la importancia que tiene en nuestro medio, tanto en el usuario de los servicios como entre los profesionales de la salud, la existencia y funcionamiento de esta Comisión de Arbitraje Médico como medio alternativo idóneo, para la resolución de las controversias médicas.

Dr. Carlos Antonio Rosado Guillermo. Subcomisionado “B”.

Las acciones encomendadas al Subcomisionado “B” incluyen la sala dos de Conciliación, el seguimiento a las acciones y opiniones que de ella emanen; investigación, análisis y presentación de resultados mediante estadística descriptiva, entre otras tiene la de supervisar y coordinar los programas de difusión. Por reglamento ocupa la Secretaría Técnica de este Consejo con el encargo de programar, supervisar, llevar el registro de asistencia, dar seguimiento a los acuerdos y las recomendaciones que de él se emitan.

Estas acciones se enriquecen con la asistencia de esta Comisión a la Ciudad de México a talleres de Homologación y Estandarización de Procesos, promovidos por la CONAMED con el objeto de obtener uniformidad en el “lenguaje” de las Comisiones.

El Subcomisionado “B” coordina y supervisa las políticas, normas, sistemas y procedimientos para la óptima administración de recursos humanos, materiales y financieros de la Comisión. Establece comunicación con instituciones públicas y privadas, prestadores de servicios médicos, así como con Sociedades y Colegios de Profesionales de la Medicina.

Es indudable que atender a un paciente significa para el médico una obligación personal y profesional. Para el establecimiento de esta relación se realiza una entrega bilateral de confianza, que de hecho



constituye un contrato entre las partes, el cual no necesariamente se da por escrito, sino por el simple acto de la consulta.

Durante el acto médico, se conjugan dos personas con historias muy diferentes. Tanto el paciente como el médico han tenido experiencias, conocimientos, culturas y valores, la mayor parte de las veces diferentes. Es de esperarse que este tipo de relaciones, guarden un equilibrio que en ocasiones puede perderse.

En la actividad cotidiana de la Comisión de Arbitraje Médico, se observa un escenario similar al ejercicio de la práctica médica, esto es, mismos actores: prestador de servicio y usuario pero con objetivos y expectativas diferentes. Cuando existe ruptura de la relación médico-paciente, la Comisión procede con una sensata, prudente y objetiva intención de restablecer el diálogo con beneficio de ambas partes.

Es en estas condiciones, donde la actitud del conciliador como mediador del conflicto, intenta en un marco de equidad, justicia, respeto, confidencialidad e imparcialidad explícita, buscar una amplia visión humanitaria que permita crear y mantener entre los individuos relaciones cordiales. Como conciliador se da la oportunidad de ver a las partes en conflicto con argumentos validados, subjetivos y objetivos, aparentemente ciertos pero en ocasiones apartados de la realidad.

Lic. Gilda María Albornoz Amézquita. Jurídico.

Al momento de entrar en operaciones esta Comisión, al Departamento Jurídico se le encomendó en primera instancia elaborar el proyecto del Decreto de Creación que la dotaría de plena autonomía técnica, en este proceso de elaboración se ha considerado en todo momento la asesoría, recomendaciones y puntos de vista de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED), nos hemos apegado a la guía para el establecimiento de las Comisiones Estatales, aunamos la atinada asesoría de nuestros Consejeros y seguimos las disposiciones jurídicas locales, de esta manera el proyecto inicial se ha enriquecido y más aún con los cambios y nuevos lineamientos del Proceso de Homologación que pugna la CONAMED mediante su Consejo Mexicano de Arbitraje.

No ha habido impedimento para prestar nuestros servicios a la población, se aplican de manera supletoria los manuales y reglamentos de la CONAMED así como las leyes y códigos locales siguiendo el procedimiento civil establecido, sin olvidar la plena voluntad de las partes para resolver su controversia, esto se refleja en las Asesorías Especializadas, Gestiones Inmediatas, firmas de Convenios Transaccionales que al efecto se han realizado, y en algunos casos el envío del Expediente a la Comisión Nacional para su arbitraje.

De la misma manera se ha prestado asesoría a los grupos de Profesionistas relacionados con la medicina respecto a la manera de constituirse en Colegios, elaborar su propio Código de Ética y la normatividad que regula la práctica profesional, esto ha sido recopilado en un CD, con la colaboración de la Dirección General de Profesiones de la Secretaría de Educación Pública y el Departamento de Enseñanza de los Servicios de Salud, ambos del Estado de Yucatán.

En busca de actualización en el proceso de Homologación Nacional hemos participado en los Talleres que para tal efecto ha convocado la CONAMED y reforzado esto con visitas de capacitación a las diferentes Direcciones, destacando la realizada a la Dirección de Arbitraje a cargo del Lic. Octavio CasaMadrid, donde tuvimos la oportunidad de conocer el estado que guarda la emisión, tanto de los Laudos como de los Peritajes solicitados por los órganos de Procuración de Justicia y la SECODAM. En fecha reciente fuimos invitados a formar parte del Foro Virtual de Análisis Jurídico, el cuál se estableció como acuerdo del Consejo Mexicano de Arbitraje, que tiene como objetivo principal, lograr



un enlace entre las diferentes unidades jurídicas de todas las Comisiones de Arbitraje Médico para unificar criterios jurídicos favorables a dichas Comisiones en los procesos jurisdiccionales en los que es parte, a fin de emplearlos en la defensa de actos subsecuentes, y así lograr dotarlos de certeza jurídica.

También mantenemos comunicación directa y continua con el Director de Coordinación de la Dirección General de Promoción y Difusión de la CONAMED, Lic. Alonso Migoya Vázquez, quien nos asesora en aquellos casos que por su complejidad existe duda en su resolución, manteniéndonos informados de los cambios estructurales, administrativos y jurídicos que se llevan a cabo en dicha Comisión.

Para la dinámica a que está sometida la Comisión en esta etapa de instrumentación y consolidación, tanto nuestro proyecto del Reglamento Interno como el Proyecto del Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Médicas han sido sometidos a una permanente revisión, adecuación y actualización aprovechando la experiencia adquirida, mas aún cuando en el mes de Enero de este año fue publicado el nuevo Reglamento de Procedimientos de la CONAMED abrogando el anterior.

La tarea más importante para este Departamento ha sido brindar atención personal a los usuarios y a los prestadores del servicio médico en las diferentes etapas del procedimiento, cuidando en todo momento los principios de igualdad de las partes en el proceso, imparcialidad, gratuidad, inmediatez y análisis médico-jurídico, propiciando la solución negociada de las controversias vía transacción o bien aceptando la resolución mediante un laudo.

Lic. Gabriela del C. Aguilar Pérez. Administración.

Al Departamento Administrativo le corresponde ser el enlace directo con los diversos departamentos de la Secretaría de Salud de Yucatán, como lo son la Dirección Administrativa, Recursos Humanos, Infraestructura, Estadísticas e Informática, Capacitación y Enseñanza, Recursos Materiales.

Este Departamento es el que tiene trato directo con el equipo humano que formamos en la CODAMED, está a nuestro cuidado el mantener un ambiente de trabajo adecuado para el buen desempeño de nuestras funciones. Aquí es donde se realizan los trámites para el pago de nómina, incentivos, trámite de ropa de trabajo, se programan vacaciones, el pago de primas vacacionales y demás tipos de remuneraciones a las que se hace acreedor el trabajador que cumple con los lineamientos y reglamentos establecidos desde el principio del funcionamiento de la CODAMED. Se está en contacto con el área de Capacitación y Enseñanza de la Secretaría de Salud para lograr la capacitación del personal. Se llevan a cabo chequeos de rutina a los programas de mantenimiento establecidos a cada área del inmueble que ocupamos para la verificación del mismo, así como del cuidado de los insumos. Mantenemos vigilancia sobre el programa permanente de puntualidad, eficacia y confiabilidad, el de ahorro de energía, el del uso adecuado de los recursos que tenemos, revisión y vigilancia del uso de nuestros teléfonos y especial cuidado de la disciplina, apego a la norma y discreción en el trabajo.

En estos tres años de actividades de esta Comisión, se puede resumir que en Recursos Humanos hemos tenido tres movimientos de personal por renunciadas y las altas respectivas del nuevo personal. El Comisionado tiene asignada una Secretaria comisionada a esta oficina por el Jefe de los Servicios de Salud de Yucatán que es también responsable del aseguramiento y total reserva de los expedientes de la CODAMED.

En lo que toca a Recursos Materiales, se ha renovado el contrato de arrendamiento del inmueble que venimos ocupando desde el inicio, sin que hubiera variación en esta última ocasión del monto de la renta. Se ha dado mantenimiento al inmueble, sobre todo después del paso del huracán Isidore, contando en todo momento con el apoyo de la Dirección de Infraestructura de la Secretaría de Salud de



**COMISIÓN
DE ARBITRAJE MÉDICO
DEL ESTADO DE YUCATÁN**

Yucatán. Se han realizado inventarios periódicos de rutina a los bienes muebles de esta oficina, los cuales siguen sin variación.

En lo que respecta al presupuesto de esta Comisión, se hace notar que dependemos totalmente de la Secretaría de Salud de Yucatán y de lo que ella nos asigne, no ha habido variación en los dos últimos años. Contamos con una Caja Chica de \$3,000.00, M.N., haciendo hincapié que ésta se rige estrictamente y en apego a las normas del Clasificador por Objeto de Gasto para la Administración Federal. Se nos han realizado en diversas ocasiones Auditorías, por parte de la Contraloría Interna de la Secretaría de Salud de Yucatán, obteniendo resultados favorables. Respecto a la situación laboral, todos los que laboramos en la CODAMED somos Eventuales, no contamos con prestaciones, ISSTEY, ni servicio Médico; para el personal de claves CF016, CF017, CF018 Y CF019, que son el personal de Confianza, no han habido movimiento salariales desde el inicio de las funciones de esta Comisión en Mayo del 2000, no así para el personal de claves CF007, AD004, SE003 Y SE001, que son el apoyo administrativo, quienes a partir de Enero del 2002 empezaron a tener movimientos salariales, además de que ya reciben vales de despensa, prima vacacional, bono por puntualidad y demás incentivos.

Se ha iniciado, con apoyo del Departamento Jurídico de esta Comisión, la revisión detallada del "Reglamento Interno", mismo que en su momento será entregado a éste Consejo.

De igual manera, se ha iniciado con cada uno de los departamentos que forman esta Comisión, el procedimiento para la configuración del Programa Operativo Anual y tenerlo a disposición para el momento de tener el Decreto de Creación.

En el periodo que se informa del 1º de junio de 2002 al 31 de mayo de 2003 se realizaron las siguientes actividades:

ACTIVIDADES.

Actividades.	Jun 02 – May 03.	Jun 00 – May 03.
Sesiones de Consejo.	4	12
Juntas de Gobierno.	50	147
Reuniones.	25	104
Sesiones Bibliográficas.	24	48
Capacitación.	3	21
Total.	106	332

INCONFORMIDADES.

Inconformidades	Jun 02 – May 03.	Jun 00 – May 03.
Planteamientos Ciudadanos	75 (48%)	245 (58%)
Inconformidades Médicas	81 (52%)	180 (42%)
Total.	156	425



INCONFORMIDADES MÉDICAS INSTITUCIONES.

Actividades.	Jun 02 – May 03.
IMSS	49
Privados.	20
ISSSTE	7
SSA	3
Pemex.	1
UADY	1
Total.	81

INCONFORMIDADES MÉDICAS ESPECIALIDADES.

Especialidad	Jun 02 – May 03.
Ginecología	15
Ortopedia	10
Cirugía General	9
Cirugía Plástica	5
Oftalmología	5
Administrativo.	4
Neurocirugía	4
Urgencias.	4
Cardiología.	3
Medicina Interna	3
Odontología	3
Urología	3
Medicina del Trabajo	2
Medicina Familiar	2
Psiquiatría	2
Rx	2
Gastroenterología	1
Medicina General	1
Pediatría	1
Proctología	1
Terapia Intensiva	1
Total.	81



INCONFORMIDADES MÉDICAS MODALIDADES DE RESOLUCIÓN.

Modalidad	Jun 02 – May 03.
Improcedente	21
Desistimiento	20
En trámite	19
Gestión Inmediata	10
Conciliación	7
No Conciliado	2
Asesoría	1
CONAMED	1
Total.	81

Dr. Edgardo Jesús Martínez Menéndez. Comisionado Estatal de Arbitraje Médico del Estado de Yucatán.

Mérida, Yucatán a 1 de julio de 2003.