

ENSEÑANZA Y DIFUSIÓN



Confesía de la Secretaría de Salud, Fotógrafo DSMM

Enseñanza y difusión

A lo largo de dos décadas, la CONAMED se ha caracterizado por realizar diversas acciones que contribuyen a fortalecer la protección al derecho a la salud, así como la calidad de la atención médica y la seguridad de los pacientes realizando diversas acciones para compartir información con distintos públicos interesados en el ámbito de la salud. A continuación se presentan las principales acciones que la Comisión ha llevado a cabo para garantizar su influencia dentro del ámbito de la salud en nuestro país.

Curso sobre prevención del conflicto derivado del acto médico

En 20 años de operación de la Comisión se han encontrado factores comunes en la mayoría de los casos atendidos, entre los que destacan; los registros inadecuados en los expedientes clínicos, el desconocimiento de la normatividad que rige a los profesionales de la salud y que los obliga a su cumplimiento, así como que la mayoría no explican a los pacientes o sus familiares los procedimientos que corresponden al tratamiento, las razones por las cuales están aplicando determinado procedimiento, los efectos que pueden esperar como resultado de la intervención y los cuidados básicos que deberá tener el paciente para restaurar su salud o controlar su padecimiento.

Esta falta de comunicación es quizá el punto más álgido de la relación médico-paciente, ya que en la mayoría de los casos la percepción de los pacientes o de sus familiares es lo que propicia las quejas y demandas. Con la finalidad de aportar elementos para mejorar la calidad de la atención médica y brindar información teórico-práctica útil para los profesionales de la salud, en 2001 la CONAMED incorpora actividades de enseñanza e investigación, con base en un estudio preliminar en instituciones de educación superior donde se detectó la necesidad de elaborar un programa educativo que propiciara el desarrollo de habilidades básicas y actitudes orientadas a la mejora continua de la relación médico-paciente para prevenir el conflicto médico.

Los análisis realizados sobre las quejas de los pacientes y la experiencia derivada de las intervenciones educativas plantearon la necesidad de crear un programa educativo concreto sobre la buena práctica de la medicina. En sus inicios, sólo fue para médicos, pero ante la demanda de otros profesionales de la salud con conflictos

relacionados, se consideró ampliarlo a otras profesiones del ámbito de la salud, destacando que el actuar médico es sólo una parte del proceso de atención a la salud y que en él intervienen otros profesionales que también se ven afectados por la demanda de los pacientes.

Con base en estas consideraciones se elabora el programa educativo del Curso sobre prevención del conflicto derivado del acto médico y se establecieron convenios de colaboración educativa con diversas instituciones, públicas y privadas, relacionadas con el ámbito educativo de la salud.

La influencia sobre la calidad de la práctica de la medicina y la creación de una cultura de prevención de conflictos médicos, se convierte en una necesidad de apoyo al sector salud a través de actividades de enseñanza que permitan y faciliten la transmisión del conocimiento estratégico derivado de la experiencia institucional sobre los mecanismos alternativos de solución de controversias, el conocimiento del marco jurídico para efectos de la atención a una demanda y los contenidos vinculados con la relación del profesional de la salud con el paciente o sus familiares.

Los egresados de las distintas profesiones relacionadas con los servicios de salud van aprendiendo a lo largo de su ejercicio, sin un marco preventivo, sobre cómo sobrellevar el tema de las inconformidades de los pacientes, ya que no se incluye información de este tipo a lo largo de sus estudios profesionales. De ahí se deriva la importancia de incluir estos contenidos en los programas educativos tanto en el nivel de pregrado, posgrado y de educación continua.

2001

Se realiza una encuesta de necesidades y expectativas sobre la emisión de recomendaciones.

Se revisan los planes de estudio de escuelas y facultades de medicina incorporadas a la AMFEM, buscando materias relacionadas con la temática detectada en las quejas, como son; Ética, Derecho Sanitario, Comunicación y los Métodos Alternos de Solución de Controversias (MASC), sin encontrar éstos temas en el contenido de los mismos.

**2002
2003**

Intervenciones al nivel de pregrado, postgrado y en ejercicio.

2004

Valora la vigencia del programa educativo, por medio de una encuesta dirigida a exalumnos, profesionales de la salud en ejercicio y docentes.

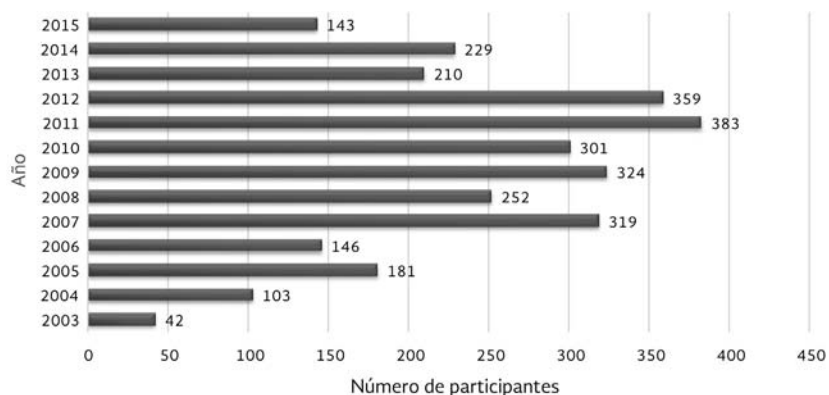
2007	Seminario presencial y a distancia por videoconferencia.
2008	Curso
2016	Con base en un convenio realizado con televisión educativa de la Secretaría de Educación Pública se diseña el curso para la modalidad en línea con la característica de ser autogestivo.

En marzo de 2002 se acreditó a la CONAMED como Centro Académico de Educación Médica Continua de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Autónoma de México, concretando de esa forma las actividades académicas que se realizan en la institución. El curso contempla 30 horas presenciales y 10 de trabajo autónomo y se imparte cuatro veces al año en la modalidad presencial y a distancia a través de videoconferencias, promoviendo los enlaces a diferentes estados de la República Mexicana, dando prioridad a las comisiones estatales de arbitraje médico.

A partir de ese momento la CONAMED promovió con mayor énfasis la difusión del curso y el incremento de los participantes, por lo que se aumentó el número de cursos que se realizaron por año. Con la calidad de Centro Académico de Educación Médica Continua, la Comisión ha sido apoyada ampliamente por la Facultad de Medicina, con sus instalaciones tanto físicas como tecnológicas, por lo que todos los cursos han sido presenciales y a distancia por videoconferencia.

Los temas desarrollados son: 1. Acto médico y génesis del conflicto; 2. Ética y derecho sanitario; 3. Marco jurídico de la práctica de la medicina; 4. Vinculación ética y jurídica; 5. Métodos alternos de resolución de conflictos; 6. Modelo CONAMED y 7. Comunicación en la relación médico-paciente.

Número de participaciones en el Curso sobre Prevención del conflicto derivado de acto médico de 2003 a 2015



Durante 2015, la Comisión participó en el Curso de Creación de MOOC³ para México X, cuyo propósito fue realizar la reproducción básica de un curso masivo y autogestivo, aplicando las herramientas de la plataforma MOOC, donde se trabajó en el curso de prevención del conflicto derivado del acto médico. Se aceptó que se realizara la parte general en la plataforma de México X, el cual, cumpliendo los requisitos de acreditación por parte de la subdivisión de Educación Médica Continua de la Facultad de Medicina de la UNAM, tendrá el mismo valor curricular de los cursos presenciales y a distancia por videoconferencia.

La publicación del curso en dicha plataforma implicó su registro ante INDAUTOR, así como la firma de un convenio de colaboración que celebraron la Secretaría de Educación Pública (SEP) y la Comisión Nacional de Arbitraje Médico CONAMED, donde se estableció la difusión masiva en línea de los cursos a través de la plataforma EDX y/o México X, sin fines de lucro y en beneficio de la población en general.

³ Los MOOC son cursos del formato de educación abierta, en línea y masivos, por sus siglas en inglés que significan Massive Open Online Course.

Previo a este convenio se realizó otro con la misma institución, que establece las directrices mediante las cuales unirán esfuerzos, experiencias y recursos, para realizar entrevistas a servidores públicos de la CONAMED, de las comisiones estatales de arbitraje médico y especialistas médicos, para brindar información relacionada con los servicios de salud, que se transmitirán en el noticiero México al Día A.M., a través de los medios de comunicación que administra la Dirección General de Televisión Educativa (DGTVE) y que pueden ser por video bajo demanda, libre-OTT (a través de las nuevas tecnologías de comunicación), televisión abierta, de paga, en los canales de la Red Edusat, en Aprende TV e Ingenio TV, así como en su sitio de internet.

Una comprensión clara de los propósitos de la atención médica, el conocimiento del marco jurídico y del proceso de comunicación, contribuyen a un mejor desempeño y desarrollo de habilidades en el marco laboral, propiciando el trabajo en equipo, a favor de la atención de los pacientes y la seguridad de los mismos elevando la calidad y calidez de la atención médica, lo que dará paso a la posibilidad de disminuir las quejas y demandas.

Otras actividades relevantes

En enero de 2016 se llevó a cabo la inauguración del Diplomado en Dictaminación y Arbitraje Médico, el cual fue desarrollado por la Licenciatura de Ciencia Forense de la Facultad de Medicina de la UNAM en colaboración con la CONAMED, con la finalidad de actualizar los conocimientos con que cuentan sus servidores públicos en estas materias y así mejorar la calidad de los servicios que se ofrecen a la ciudadanía y de elevar la calidad de los mismos.



No obstante la labor de educación que se ha realizado a lo largo de 15 años ininterrumpidos de cursos, el número de personas que han participado y que tienen en sus manos algunas herramientas básicas para un adecuado manejo de los conflictos con los pacientes, son muy

pocos comparados con el número de profesionales que realizan una atención médica en el quehacer diario de las diversas atenciones que proporcionan los servicios de salud. Por ello es importante continuar con este programa educativo e impulsar la inclusión de estos temas en los planes y programas de las escuelas y facultades de medicina, en colaboración con academias y consejos de especialidad en actividades de educación continua.

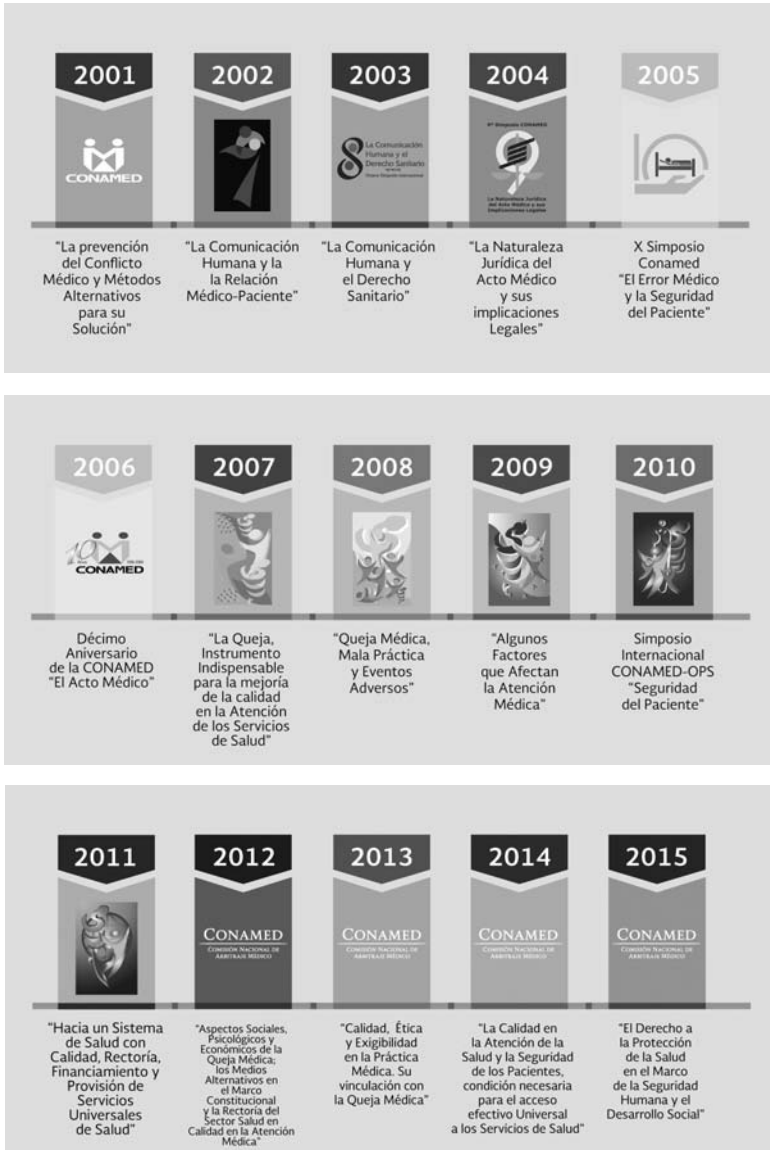
Simposio

El evento académico de mayor importancia en cuanto a difusión de las labores de la Comisión es el Simposio, que reúne anualmente a especialistas, docentes, investigadores y profesionales de la salud, expertos en los temas de interés para la población mexicana. Se ha contado con la colaboración de profesores extranjeros de países como Inglaterra, Estados Unidos de América, Canadá, Argentina, Cuba, Chile, Colombia, España y Perú, entre otros; de igual manera han participado titulares de salud estatales, así como funcionarios de los gobiernos de distintas entidades federativas.

La temática de estos eventos se ha desarrollado alrededor de la protección del derecho a la salud, abordado desde el ámbito médico, filosófico, ético y jurídico y considerando temas como la calidad de los servicios de salud, la comunicación como herramienta de fortalecimiento en la relación médico-paciente, factores que afectan la atención médica o que provocan el conflicto, así como la protección de la salud en el marco de la seguridad humana y el desarrollo social.

Es así como en junio 6 y 7 de este año la CONAMED celebró el Simposio “A 20 años del Arbitraje Médico en México, rumbo e impulso para el ejercicio pleno del derecho a la salud”, teniendo como sede la Unidad de Congresos del Centro Médico Nacional Siglo XXI del Instituto Mexicano del Seguro Social.

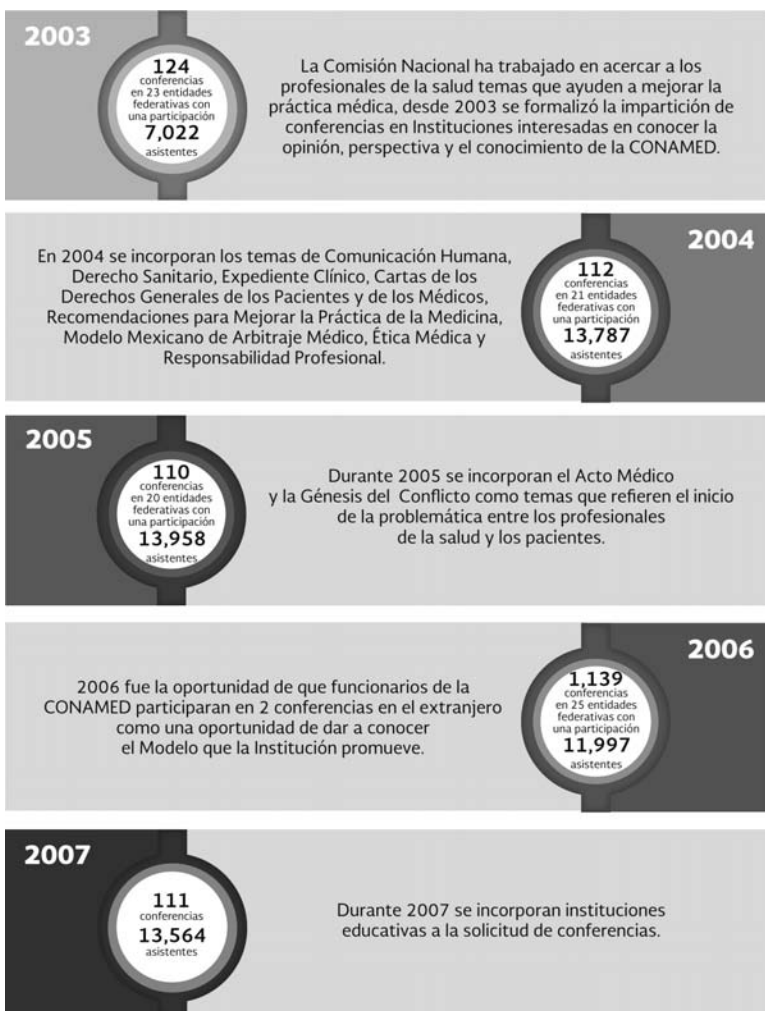




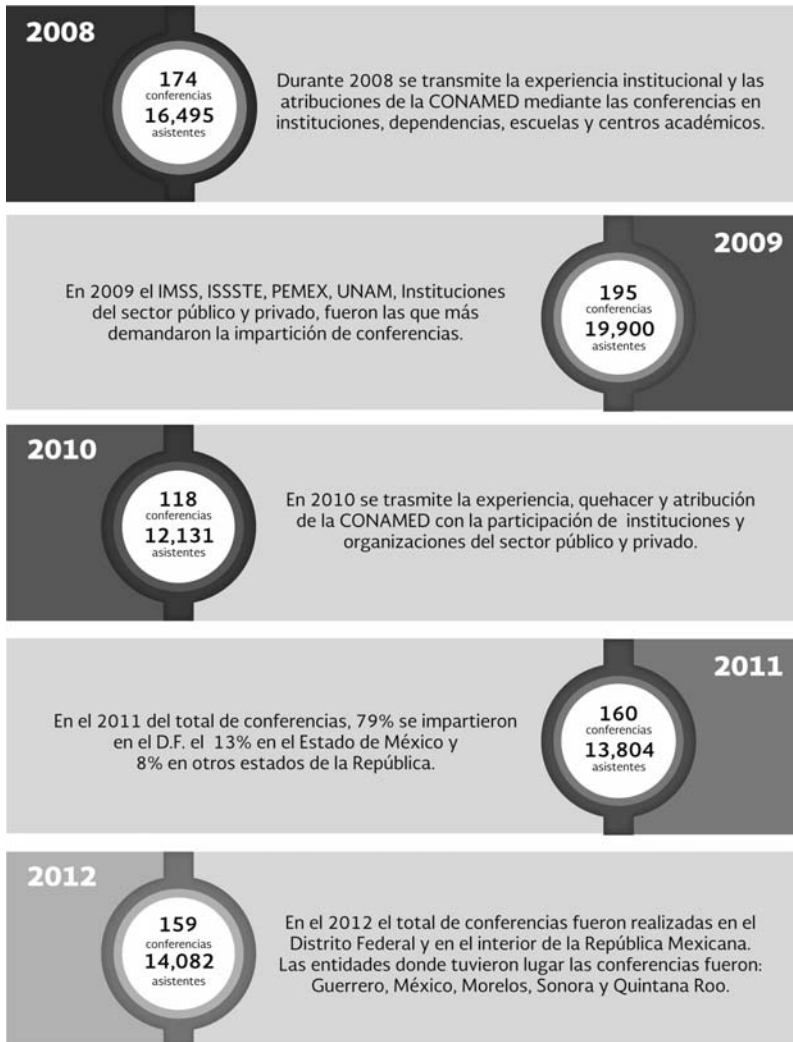
Conferencias

La Comisión ha trabajado en acercar a los profesionales de la salud temas que ayuden a mejorar la práctica médica y una oportunidad de dar a conocer las recomendaciones emitidas en vías de ser una

herramienta para la calidad de la atención. Desde 2003 se formalizó la impartición de conferencias en instituciones interesadas en la opinión, perspectiva y el conocimiento de la CONAMED. A través de estos 13 años se han impartido 1,854 horas de conferencias, sobre temas como la comunicación humana, el derecho sanitario, derechos generales de pacientes y médicos, ética, responsabilidad médica durante la práctica del servicio social, el conflicto médico, cuidados paliativos y la calidad de los servicios. Organismos como el IMSS, ISSSTE, PEMEX y la UNAM han sido solo algunos de los que han solicitado que la Comisión colabore con el desarrollo de estos eventos para obtener la información que les ha sido necesaria.



Se ha contado con la participación de profesionistas de diversas ramas relacionadas con la salud, así como distintas sedes a lo largo y ancho de la República Mexicana, especialmente en estados como el Distrito Federal, Estado de México, Campeche, Chihuahua, Coahuila, Colima, Guadalajara, Guerrero, Hidalgo, Jalisco, Michoacán, Monterrey, Morelos, Oaxaca, Querétaro, Quintana Roo, Sonora, Tamaulipas y Yucatán.





Videokonferencias

A través de un convenio con la Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia (ENEO) de la UNAM, se proporcionó un equipo de videoconferencia a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico en 2007. Con dicho equipo se iniciaron los enlaces con algunas Comisiones Estatales, para la transmisión del Seminario sobre Prevención del Conflicto Derivado del Acto Médico, desde las instalaciones de la CONAMED y las primeras instituciones que participaron fueron las comisiones de Aguascalientes, Guerrero, Oaxaca, Sonora y Tlaxcala.

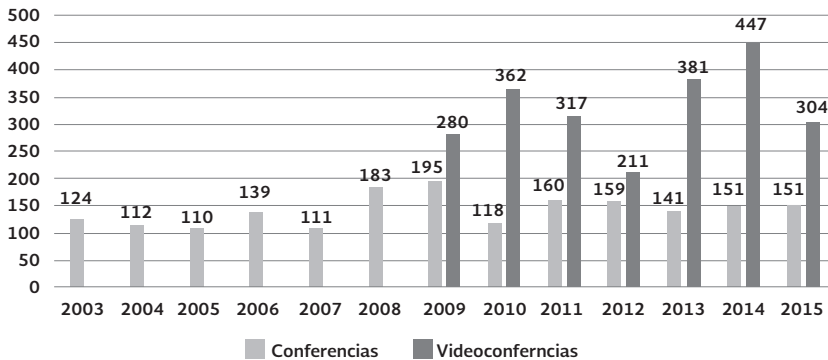
De 2009 a 2012, se realizó el Diplomado en Enfermería Pericial avalado por la ENEO en el cual participaron por videoconferencia los estados de Durango, Tabasco, Yucatán, Oaxaca y Sonora. También durante 2009 se impartió el curso de Cuidados Paliativos en conjunto con la Secretaría de Salud del Distrito Federal con la participación de sedes en Campeche, Centro Médico Nacional La Raza y Colombia.

Durante 2010 y hasta 2012 se apoyó a la Dirección General de Tecnologías de la Información de la Secretaría de Salud para el desarrollo de un curso sobre Bioética perteneciente al Centro Nacional de Bioética con la asistencia de personal de diferentes instituciones pertenecientes a la Secretaría.

Durante 2012 y principios de 2013 se realizaron pruebas con diferentes softwares gratuitos para ampliar la capacidad de la tecnología instalada y continuar con las videoconferencias, procurando optimizar las transmisiones y enlaces, actualmente el más utilizado es el *Google Hangout*^{MR}, debido a que permite conectar hasta nueve personas o sedes, se interactúa por audio, video y chat, se comparte la presentación de cada sede, se puede grabar la sesión y queda guardado en YouTube, además de ser gratuito.

Con estos sistemas se han realizado sesiones sobre peritaje a las comisiones estatales, asesorías sobre casos médicos a personal de las comisiones, pláticas sobre el sistema SIRAI, cursos sobre prevención del conflicto, de formación docente para la prevención del conflicto, en la institución y se han realizado reuniones con la OPS y las comisiones estatales que cuentan con dicha tecnología. De igual forma se han realizado transmisiones en países como Bolivia, Brasil, Colombia, Estados Unidos, Perú y Uruguay.

Conferencias y videoconferencias CONAMED



Estados en la República mexicana con los que se ha tenido contacto vía videoconferencia



Comunicación social y campañas

Desde sus inicios la CONAMED tuvo el reto de persuadir tanto a médicos como a pacientes sobre las bondades que ofrece la Comisión, con el manejo de mecanismos alternativos de solución de controversias, dando a conocer el trabajo de expertos: médicos y abogados que día a día estudian los casos motivo de queja, de tal manera que los mensajes desde el inicio de la Comisión fueron cuidadosos y sutiles, pero al mismo tiempo directos ya que nuestro público objetivo son los profesionales de la salud y sus pacientes; a ambas partes se le debía de informar sobre la buena fe y voluntad que conlleva el beneficio del proceso arbitral: la imparcialidad.

Se creó un eslogan que plasmó la misión institucional: *Por una sana solución*, mismo que se empleó en diversos materiales de difusión que a la fecha se vienen trabajando como carteles, folletos, cuadernillos y dípticos. Cuando los recursos lo han permitido, se han implementado

campañas como spots de radio y televisión, tarjetas telefónicas, un cuadernillo El Libro Vaquero, publicidad exterior como en paradas de autobuses, muebles urbanos, dovelas en el Sistema de Transporte Colectivo Metro y espejos en los baños de Cinemex^{MR}, entre otros.

Entre los spots de radio que se han emitido mediante tiempos oficiales otorgados por la Secretaría de Gobernación, se pueden enlistar los siguientes:

- Spots radiofónicos: Acércate a nosotros, Monólogo, Suspiros, Ministerio Público, Vida, Teléfono CONAMED, X Aniversario
- Spots en video: Suspiros, Servicios CONAMED, Desde que nacemos...

Las estrategias comunicativas de la CONAMED han tenido como eje sensibilizar al profesional de la salud sobre cómo tener un trato cordial con los pacientes, claridad en sus diagnósticos y empatía por tratarse de enfermos (“sentir lo que el otro siente y hacerle sentir lo que uno siente”) enfatizando que la solución de las diferencias se da a través del diálogo y sin que el paciente pierda de vista que es el profesional de la salud quien se encargará de prevenir, recuperar o controlar su salud, se convierte esta relación en un binomio inseparable.

Hacer uso de nuevas tecnologías de penetración de mercados y de comunicación masiva, es importante para cualquier organización actual. En el año 2010 se integró la CONAMED a las redes sociales de Twitter y Facebook, las cuales han permitido estar en contacto en tiempo real con usuarios mediante mensajes breves de texto, quienes a través de estos medios se enteran de eventos e información relevante sobre la institución; los seguidores principalmente son personas relacionadas con el ramo médico.

Siempre se ha mantenido una buena relación con los medios de comunicación, ya que se acercan a la institución por información de casos específicos, para solicitar entrevista o porque requieren la participación de expertos en programas tanto televisivos como radiofónicos y donde se ha brindado la oportunidad de difundir en sus espacios el quehacer de esta Comisión.

