

VINCULACIÓN
NACIONAL E INTERNACIONAL



Vinculación nacional e internacional

La CONAMED cuenta con atribuciones para convenir con instituciones, organismos y organizaciones públicas y privadas, lo que ha contribuido a su consolidación y a cumplir con sus objetivos a lo largo de dos décadas. La vinculación que se realiza dentro de la Comisión tiene, además de lo ya comentado sobre las comisiones estatales de arbitraje médico, otras tres vertientes sustantivas para su operación: la primera es la establecida con instituciones gubernamentales, la segunda se lleva a cabo con universidades y la tercera corresponde a la vinculación con organismos internacionales y otros países.

Vinculación con instituciones gubernamentales

La vinculación con instituciones gubernamentales ha permitido difundir principalmente en dos sentidos la experiencia obtenida derivada del quehacer institucional, como se analizará a continuación.

El primero ha sido el dirigido al personal de salud. En este punto, la experiencia obtenida del quehacer institucional se ha difundido a través de diversos materiales comunicativos como son dpticos, folletos, carteles, revistas, conferencias, cursos e infografías, solo por mencionar algunos. La información derivada del quehacer institucional puede ser considerada una innovación importante, puesto que no existe otra institución gubernamental a nivel internacional que lleve a cabo las funciones para las cuales esta Comisión fue creada. En ese sentido, la información obtenida de la experiencia institucional ha resultado muy enriquecedora para el sector salud mexicano, pues ha podido aplicarse en temas como son: la mejora de la calidad de los servicios médicos, la seguridad de los pacientes, la prevención del conflicto derivada del acto médico, la responsabilidad del profesional de salud, la capacitación del personal de salud, entre otros.

Para poder tener un mayor impacto, la CONAMED ha llevado a cabo la celebración de convenios con diversas instituciones tanto públicas como privadas. Algunos de los más importantes debido a su impacto han sido los siguientes:

- Convenio para la atención de quejas médicas celebrado con la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo (SECODAM), Secretaría de Salud (SSA), Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH), Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) e Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del

- Estado (ISSSTE) (28 de agosto de 1998)
- Bases de coordinación con el Instituto Mexicano del Seguro Social (12 de agosto de 2002).
- Bases de coordinación con el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (19 de agosto de 2002).
- Convenio de Coordinación con comisiones estatales de arbitraje médico (12 de abril de 2002).
- Bases de colaboración con la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS) (7 de noviembre de 2003).

Tanto las bases de colaboración como los diversos convenios celebrados con el IMSS y el ISSSTE han permitido que ambas instituciones se sometan al proceso de conciliación llevado a cabo por la CONAMED. La importancia en dichos convenios radica en que estas instituciones públicas concentran el grueso de las atenciones de salud brindadas a los pacientes a nivel nacional.

Con el objeto de propiciar el acercamiento de los médicos especialistas, en 2003 se suscribieron convenios con la Sociedad Mexicana de Oftalmología, la Sociedad Mexicana de Rehabilitación, el Centro Nacional de Rehabilitación y con el Hospital General de México. En 2007 se celebraron convenios con la Asociación Mexicana de Cirugía General, A.C., el Colegio de Postgraduados en Cirugía General, A.C. y la Federación Nacional de Colegios y Asociaciones de Especialistas en Cirugía General, A.C. Las bases de colaboración con COFEPRIS permitieron que ambas instituciones interactuaran a favor de la mejora de los procesos y normas que rigen la actividad médica. También cuando se observan violaciones, omisiones o deficiencias en materia de regulación sanitaria en la atención médica prestada, del ámbito público o privado, se solicita la intervención de dicho organismo. El convenio celebrado con la SECODAM y la CNDH permitió un acercamiento con ambas instituciones en lo relativo al quehacer institucional, así como la difusión de los derechos de los pacientes y de los médicos y sobre el modelo arbitral. Por otro lado, los diversos convenios que han sido suscritos con las comisiones de arbitraje médico de los estados han permitido estandarizar los procesos de atención de quejas llevados a cabo dentro de dichas instituciones.

El segundo sentido de difusión de la experiencia de la CONAMED ha sido el dirigido a los ciudadanos. En este rubro, la Comisión ha llevado a cabo la celebración de diversos convenios con la finalidad de difundir los derechos con que cuentan las personas en materia de salud, así como lo referente a la calidad de los servicios y seguridad del paciente. Algunos de los convenios más importantes dirigidos a proteger a los ciudadanos son los siguientes:

- Convenio de Colaboración con la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), (21 de julio de 1999).
- Convenio de Colaboración con la Comisión Nacional de Derechos Humanos (13 de julio de 2000).
Convenio de Colaboración con la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), (9 de noviembre de 2004).

El convenio llevado a cabo con la CNDH permitió que ambas instituciones trabajaran juntas a favor de la defensa de los derechos humanos a través de la realización de actividades relacionadas al derecho a la protección de la salud. Los convenios celebrados con la PROFECO y con la CONDUSEF permitieron que la CONAMED fuera integrándose de un mejor modo a las instituciones dedicadas a proteger derechos ciudadanos a través de los mecanismos alternativos de solución de controversias. De igual manera se capacitó al personal de ambas instituciones en lo relativo al quehacer institucional, con la finalidad de que pudieran orientar de una mejor manera a los ciudadanos que acuden a sus instalaciones buscando ayuda relativa al acto médico.

Dentro de este rubro se consideró lo relativo a la protección de los grupos vulnerables, por lo que otros convenios resultaron trascendentales debido a su contribución a la protección de los derechos de las personas en este país, como fue el llevado a cabo con el Instituto Nacional de Lenguas Indígenas (INALI) el cual permitió lograr una primera traducción de los derechos generales de los pacientes a 11 lenguas indígenas tanto en texto como en audio; así como con la Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas (CDI), que permitió difundir dichas traducciones a través de sus 23 radiodifusoras y la traducción de la carta de los derechos de los pacientes a otras 25 lenguas en formato de audio. Actualmente la CONAMED cuenta en su página web con archivos electrónicos de los derechos de los pacientes en 11 y 21 traducciones respectivamente.

Como una manera de proteger a las personas con capacidad visual disminuida, la carta de los derechos generales de los pacientes fue impresa en formato braille, el cual fue distribuido a través de las comisiones estatales de arbitraje médico. En el caso de la Ciudad de México, se firmó un convenio con la Secretaría de Salud del entonces Distrito Federal, el cual permitió además de poder capacitar a su personal, difundir la carta de los derechos de los pacientes, tanto en español, como en sistema braille.

Vinculación con universidades

Derivado del enfoque innovador que brinda la CONAMED desde su creación, esta institución llevó a cabo la firma de un convenio con la Asociación Mexicana de Facultades y Escuelas de Medicina (AMFEM) con el objetivo de que los temas médico-legales y el estudio de la normativa se incorporen en los planes y programas de estudio de las diversas facultades de medicina de todo el país. De esta manera, el personal egresado tendrá los conocimientos generales en la materia que le permitirán enfrentarse de un mejor modo a los cambios a nivel jurídico que están aconteciendo y poder garantizar la mejora en la calidad de los servicios de atención médica, así como en la seguridad del paciente y en el respeto de los derechos humanos, como lo es el derecho a la protección de la salud.

Uno de los convenios más importantes que ha firmado la CONAMED es el llevado a cabo con la máxima casa de estudios del país, es decir, con la Universidad Nacional Autónoma de México. Este convenio se firmó el día 4 junio de 1998 y tuvo por objetivo el establecer bases y mecanismos de colaboración, para el desarrollo de investigaciones, formación de recursos humanos, para mejorar la calidad de la atención médica. Derivado de las actividades que la CONAMED estaba llevando a cabo en materia de investigación y capacitación, se firma una carta compromiso para la acreditación de la Comisión como Centro Académico de Educación Médica Continua el día 6 de marzo de 2002.

En este contexto, la CONAMED desarrolló el primer seminario como centro de educación continua, el cual se impartió por primera vez del 26 al 30 de mayo de 2003 y llevó por nombre Seminario sobre prevención del conflicto derivado del acto médico, fue hasta febrero de 2008 que a dicho seminario se le dio la calidad de curso, con el nombre Prevención del conflicto derivado del acto médico. Desde la creación del seminario hasta el último registro en 2016, se han impartido con esta temática 51 cursos.

Derivado del empeño que la CONAMED ha tenido por incorporar temas relacionados con los mecanismos alternativos de solución de controversias, la normativa, la comunicación humana, la seguridad del paciente y demás vinculados al quehacer institucional, es que durante varios años impartió un curso a la Universidad Panamericana denominado Normativa aplicable a la práctica médica, el cual actualmente es considerado una materia optativa por dicha Universidad y permitió llevar a cabo la firma de un convenio de colaboración entre ambas instituciones durante 2015.

No se puede dejar de mencionar que uno de los convenios que ha tenido mayor actividad en los últimos años dentro de la CONAMED es el celebrado con la Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia de la UNAM, el cual se firmó el 7 de octubre de 2008. Dicho convenio permitió desarrollar el Sistema de Videoconferencia CONAMED, colaborar en proyectos de investigación con dicha institución, recibir pasantes de servicio social, generar investigación relacionada con la enfermería e inaugurar la unidad de docencia e investigación. Derivado del acercamiento entre la CONAMED y la Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia (ENEO), esta última otorgó en calidad de comodato a la Comisión un equipo multipunto de videoconferencia, con el que se han realizado diversos eventos académicos y de difusión, como el Diplomado en enfermería pericial, impartido en 2008, contando con la participación de 37 alumnos y a partir de tres metodologías simultáneas: por plataforma educativa, videoconferencia y semipresencial, con una duración de 140 horas curriculares en tres diferentes sedes (Oaxaca, Campeche y el Distrito Federal). Durante 2009 se llevó a cabo la impartición del segundo diplomado sobre este tema, con una duración de 120 horas efectivas de clase, 34 asistentes, vía presencial en las instalaciones de esta Comisión y vía distancia a las sedes localizadas en la Mérida, Durango y Tabasco.

El servicio social de enfermería en investigación CONAMED

Derivado del convenio celebrado con la ENEO, la CONAMED generó un programa de servicio social de investigación en enfermería, que más tarde se ampliaría a otras áreas de conocimiento y permitiría integrar lo que hoy se denomina SSICONAMED. Dicho programa tiene como objetivo generar conocimiento estratégico y académico relacionado con el quehacer de la Comisión, el origen de las quejas que se presentan en el sector salud y la seguridad del paciente, para definir líneas estratégicas de acción y prevenir incidentes en salud.

Actualmente se incorporan al SSICONAMED carreras de la UNAM, universidades incorporadas y del Instituto Politécnico Nacional (IPN) buscando crear espacios para la convivencia no sólo interprofesional, sino también interinstitucional, donde se integren competencias y enfoques distintivos de cada profesión y casa de estudios; de esta manera el análisis de los problemas y fenómenos que son de interés de la CONAMED se hace con un enfoque multidisciplinario. Actualmente contempla las carreras de Actuaría, Ciencias de la Comunicación, Derecho, Diseño Gráfico, Enfermería, Enfermería y Obstetricia, Ingeniería en Informática y Ciencias de la Computación, Literatura y Lenguas Inglesas, Pedagogía, Psicología, Telecomunicaciones, Trabajo

Social, Biblioteconomía y Archivonomía, y Medicina; estas últimas dos se han incorporado a partir de 2014.

Las habilidades, destrezas, valores y actitudes que se fomentan en el pasante, dada la naturaleza de las actividades de CONAMED, contribuyen al desarrollo de competencias profesionales más allá de las específicas de su profesión como el pensamiento crítico, trabajo en equipo, búsqueda y obtención de información científica, responsabilidad profesional, actitud ética, mostrar respeto a la dignidad humana, el trato amable y respetuoso y la autogestión del aprendizaje. El programa busca el crecimiento del prestador de servicio social en un plano integral, sin dejar de lado el compromiso del desarrollo personal, al reconocer sus necesidades, integrar el aspecto profesional con el personal y acercar a los pasantes a la realidad de los problemas de salud que afectan a la población y sus consecuencias a nivel micro, meso y macrosistema. A ocho años de su implementación, el SSICONAMED ha sido parte de la formación profesional de 127 prestadores de servicio social.

Vinculación con instituciones internacionales y otros países

La CONAMED constituye un referente iberoamericano innovador en materia de arbitraje médico, lo cual se refleja en proyectos internacionales de interés común entre los países de América Latina, en particular Centroamérica. A lo largo de los años se han llevado a cabo diversas colaboraciones con Uruguay, Bolivia, Belice, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá y Chile; así lo demostró el Programa Mesoamericano de Cooperación Técnica México – Centroamérica que persigue, entre otros objetivos, extender al ámbito centroamericano la esencia del arbitraje médico como vía alternativa a la judicial para la resolución de controversias entre médicos y pacientes, intercambiar experiencias técnicas en la resolución de quejas médicas y promover, en la medida de lo posible y con base en la legislación aplicable de cada país, la creación de instituciones análogas a la CONAMED.





Así también, conforme a las políticas institucionales en materia de relaciones internacionales y en el marco de los lineamientos de cooperación técnica entre países: Intercambio de Cooperación en Salud, auspiciado por la Organización Panamericana de la Salud (OPS–OMS), se trabajó de manera formal con los ministerios de Salud de Costa Rica, Bolivia, Chile y Uruguay, a efecto de contar con una propuesta exitosa para incorporar en sus sistemas de salud las experiencias desarrolladas y probadas en México en materia de arbitraje médico. Actualmente se encuentra en desarrollo un programa de colaboración en capacitación relacionada a la prevención del conflicto derivado del acto médico así como en arbitraje médico con Bolivia.

Es importante señalar que mediante el sistema de videoconferencia de la CONAMED, el Curso sobre Prevención del Conflicto Derivado del Acto Médico ha podido ser impartido de manera no presencial a Perú, Bolivia, Uruguay, Ecuador y Chile.

Por otra parte, derivado del quehacer institucional en materia de calidad y seguridad del paciente, durante años se ha venido estrechando una fuerte relación con organismos internacionales como son la Organización Mundial de la Salud y la Organización Panamericana de la Salud. Es así que en el año 2011, la CONAMED recibe la designación como Centro Colaborador de la OPS/OMS en materia de calidad y seguridad del paciente. La designación de la CONAMED como Centro Colaborador reconoce a la Comisión en el ámbito académico y científico, ya que la hace merecedora de una distinción internacional reservada para instituciones de primer nivel. Por otro lado, es la gran participación que tiene actualmente la Comisión en temas relacionados con la calidad de la atención médica y la seguridad del paciente lo que le permite contar con este amplio reconocimiento nacional e internacional.

