

20 Años de Arbitraje Médico

Comisión Coahuilense de Conciliación y Arbitraje Médico

*Dr. Mario Sergio Ortega Chávez
Comisionado*

ANTECEDENTES

La Comisión Coahuilense de Conciliación y Arbitraje Médico, COCCAM, surge como respuesta a una necesidad en el Estado de constituir un medio alternativo de solución de controversias que diera solución a la queja médica, bajo una tendencia nacional, donde el Modelo Mexicano de Arbitraje Médico se posicionaba como una plataforma para resolver los conflictos en este medio alternativo a la vía judicial a través de la conciliación y el arbitraje.

El 09 de julio del año 2004, se publicó en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado, la Ley de Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Coahuila de Zaragoza, teniendo por objeto fijar los lineamientos a que deberían ajustarse los procedimientos de conciliación y arbitraje médico y establecer las bases generales para la organización y funcionamiento de la COCCAM, como organismo público descentralizado de la Administración Pública Estatal, sectorizado a la Secretaría de Salud del Estado.

El 16 de agosto de 2005, se apertura en la ciudad de Saltillo, la primera oficina de la COCCAM, con el propósito de propiciar relaciones sanas y justas entre los profesionales de la salud y sus pacientes, en un marco de conciliación y legalidad.

El 12 de abril de 2013, se publicó en el Periódico Oficial del Estado, la Ley de la Comisión Coahuilense de Conciliación y Arbitraje Médico para el estado de Coahuila de Zaragoza, donde se constituye como un

organismo público autónomo, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, con el objeto de contribuir en el ámbito estatal, a mejorar la calidad en la prestación de los servicios médicos y resolver en forma imparcial los conflictos o diferencias suscitadas entre los usuarios y prestadores de servicios, con motivo de una atención médica.

La COCCAM, a lo largo de estos once años en funcionamiento, ha institucionalizado su lema: “Un diálogo sano es la mejor solución” y hasta el día de hoy ha pugnado por restablecer el diálogo entre el médico y el paciente, como un binomio indisoluble en el bien de todos, coadyuvar en la calidad de los servicios de salud, prevenir el conflicto médico legal y en su caso, resolver eventos adversos de los profesionales de la salud, bajo tres características específicas: visión, pasión y humanitarismo.

La COCCAM, ha permitido armonizar el sistema de salud público y privado en Coahuila, al generar las condiciones de una mesa de diálogo, donde las partes, puedan discutir y en su caso, convenir soluciones de arreglo, evitando la judicialización de las controversias.

IMPACTO SOCIAL

La COCCAM ha tenido como beneficios para la sociedad, la existencia de una instancia con métodos alternos de solución de conflictos, evitando así el gasto de tiempo y dinero en instancias judiciales, al brindar servicios completamente gratuitos y con la celeridad procesal necesaria y oportuna, lo que ha dado como resultado un trabajo serio, transparente y fructífero en beneficio de la comunidad médica y de la sociedad.

La repercusión social de la COCCAM ha sido medida con parámetros de calidad en cada una de las atenciones que brinda. De esto podemos manifestar que hay dos grandes rubros en donde el tejido social coahuilense ha sido transformado:

El primero y más amplio, el sector de los usuarios de servicios de salud, en donde los grupos de población vulnerable han sido capacitados y reconocidos como una de las vertientes de atención más beneficiadas, al reconocer derechos y servicios que con anterioridad, ya fuese por desconocimiento o falta de acceso, no ejercían sus derechos de atención médica de calidad. A partir de los servicios que presta la COCCAM, se ha logrado que un buen número de inconformidades se resuelvan de manera inmediata, ya sea porque en ciertos casos en que comparece el usuario o alguna persona en su representación —debido a la gravedad de la situación de salud del paciente—, se necesita una pronta solución

a los problemas presentados, por lo que por medio de una gestión que se realiza directamente con algún prestador de servicios médicos, se le otorga al paciente la atención que requiere. O bien, los usuarios desisten de su denuncia cuando se les asesora debidamente sobre su situación, tanto médica como legal, ya que en muchos casos lo que el paciente percibe como una negligencia o falta de atención médica, corresponde tan sólo a una falta de comunicación con el médico tratante.

Pero la COCCAM no únicamente ha resultado ser benéfica para los usuarios de algún servicio médico, sino también para los profesionales de la salud, ya que una denuncia ante instancias judiciales trae consigo desprestigio social, dado que las incidencias médicas en este tipo de instituciones se vuelven generalmente públicas, mientras que en la Comisión se rigen bajo el principio de confidencialidad. De este modo, de las quejas que atendemos es posible gestionar su resolución en más del 75% de los casos, pues el médico encuentra en nuestra mesa de diálogo todas las herramientas de comunicación humana que le permiten demostrar (expediente en mano) la aplicación de sus intervenciones en la forma adecuada; y al paciente, comprender los eventos ocurridos, y en los casos que así lo han decidido, se llega a un acuerdo, respetando la figura conciliadora de nuestra Comisión. Así se inició la aplicación de procedimientos arbitrales hasta llegar a un punto de maduración que hoy nos permite la correcta aplicación de la conjunción de conocimientos jurídicos y médicos, lo que ha tenido eco en nuestra comunidad como la forma más expedita, fiable y veraz de resolver a fondo una controversia derivada del acto médico.

Cabe destacar que los prestadores de servicios de salud, han sido capacitados sobre cómo proceder ante las peticiones de servicios, tanto de salud como de información específica derivada del acto médico a los pacientes, en cuanto a la elaboración de expedientes clínicos, de los consentimientos válidamente informados, y otros que son temas que se ejercen a plenitud en los hospitales de nuestro estado; el acceso a informes médicos completos y oportunos, resúmenes debidamente estructurados, ya es una cuestión tan accesible como la solicitud de una explicación por parte del enfermo de su estado actual.

Es a partir de los medios de conciliación y arbitraje llevados a cabo por la COCCAM, que se ha garantizado a la ciudadanía una solución adecuada a las quejas médicas que se suscitan en la relación médico-paciente, brindando apoyo a ambas partes en la toma de decisiones, siempre con la debida imparcialidad para analizar cada caso en lo parti-

cular bajo la asistencia de los conocimientos de un médico y un abogado, creando confianza en ambas partes. Lo que ha traído como consecuencia el fortalecimiento de la calidad de la atención, al inducir en los prestadores de servicios médicos, la responsabilidad de una actuación profesional, apegada a los cánones de la Medicina.

PERSPECTIVAS

El derecho a la protección de la salud es inalienable, y en tal sentido, la queja contra los servicios médicos representa el camino para que la sociedad manifieste su inconformidad con los servicios de salud a los que tiene derecho, lo que sirve al Estado para dar una solución justa y oportuna. En ese orden de ideas, consideramos que el Modelo de Arbitraje, propuesto por la CONAMED y adoptado desde 2005 por la COCCAM, se ha ubicado en los últimos años como un elemento importante que contribuye a garantizar el derecho a la protección de la salud, ya que al ser un medio alternativo de solución de conflictos, ayuda a dirimir diferencias entre médicos y pacientes, sin necesidad de recurrir a las vías judiciales.

Actualmente la COCCAM es vista como una instancia confiable, donde las controversias relacionadas con los actos médicos son atendidas y analizadas por especialistas en Medicina, quienes en conjunto con el personal jurídico, otorgan un servicio profesional y especializado. Es nuestro objetivo reforzar el posicionamiento de la Comisión como colaborador de las instancias de procuración e impartición de justicia, al aportar elementos de análisis especializado. Además, consideramos importantes las contribuciones de otras Comisiones estatales para retroalimentar al Sistema de Salud mediante datos sobre inconformidades y recomendaciones para mejorar la calidad de atención y la seguridad en la prestación de los servicios médicos.

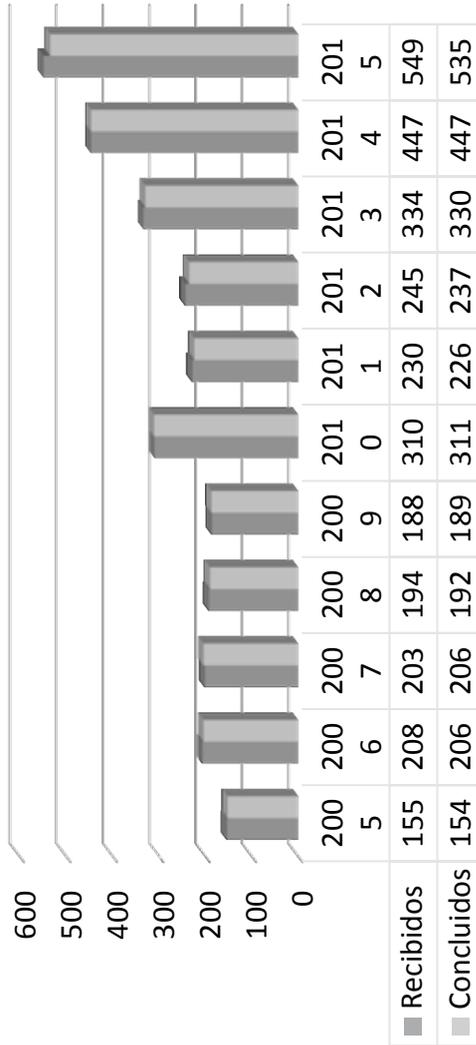
Reconocemos en la extensión geográfica de nuestro estado, una barrera para permitir mayor acceso de la población a los servicios que presta la Comisión, por lo que en el mes de noviembre del 2014 se abrió un módulo de atención en la ciudad de Piedras Negras, Coahuila, mismo que cubre la región Norte del Estado, y la implementación de una campaña de posicionamiento de la COCCAM en la región Laguna a través de medios de comunicación, pláticas informativas, talleres de capacitación a hospitales de medio público y privado, logrando una asistencia masiva de estudiantes de medicina, profesionales de la salud,

directivos de hospitales, abogados y sociedad en general, permitiendo así una mayor cobertura para que la población pueda acercarse a este importante medio alternativo de solución de conflictos.

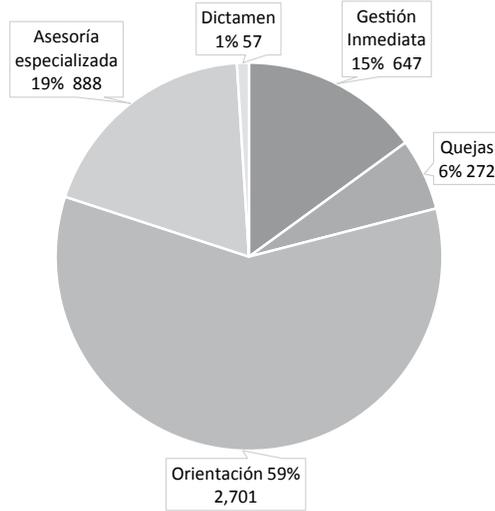
En el aspecto académico y de prevención en el conflicto médico, consideramos como parte de nuestra labor, seguir capacitando al personal de salud en temas selectos de Medicina legal, promover en simposios y cursos una adecuada conformación del expediente clínico (de acuerdo con las normas médicas internacionales); dar a conocer los derechos de pacientes y médicos; y recomendamos trabajar siempre bajo la máxima de *lex artis ad hoc*; se promueve además una adecuada elaboración de consentimientos válidamente informados. Todos ellos, elementos que ayudan en la prevención de conflictos en la relación médico-paciente.

Con todo lo anterior y considerando siempre el trabajo conjunto con las autoridades sanitarias, el personal de salud, médico y paramédico, y los órganos de procuración de justicia del estado, establecemos como retos para mejorar los servicios de atención médica y de los prestadores de servicios médicos: Promover que todos los Servicios de Salud se presenten con calidad. Estimular a los usuarios de los servicios médicos (es decir, a los pacientes) para que acudan a la COCCAM y tengan a su alcance la información necesaria respecto a los derechos que tienen el paciente y el médico, a obtener orientación sobre posibles controversias en su atención; a recibir asesoría técnica y de procedimientos relacionados con el acto médico ante instituciones del sector público y el sector privado. A utilizar la información sobre la calidad en los servicios de salud para seleccionar y usar dichos servicios de manera más efectiva. Así mismo, que tengan acceso a los procedimientos de conciliación y en los casos que así lo decidan los usuarios y los prestadores de los servicios médicos, al arbitraje médico.

GRÁFICA 1.
 ASUNTOS RECIBIDOS Y CONCLUIDOS.
 COMISIÓN COAHUILLENSE DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO
 2005 - 2015



GRÁFICA 2.
DISTRIBUCIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS POR TIPO DE SERVICIO OFRECIDO.
COMISIÓN COAHUILENSE DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO
2005 - 20015



GRÁFICA 3.
DISTRIBUCIÓN DE LAS MODALIDADES DE CONCLUSIÓN EN QUEJAS.
COMISIÓN COAHUILENSE DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO
2005 - 20015

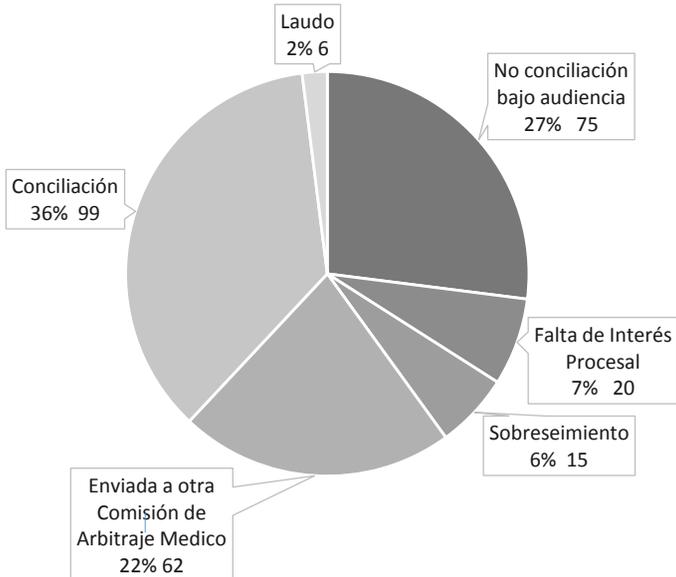


TABLA 1.
QUEJAS CONCLUIDAS POR INSTITUCIÓN MÉDICA RELACIONADA SEGÚN AÑO
COMISIÓN COAHULENSE DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO
2005 - 20015

Sector / Grupo / Institución	Total	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Total	363	22	28	26	44	37	43	39	21	28	35	41
Sector Público	211	9	17	21	28	25	24	22	12	16	16	21
Seguridad Social	177	5	16	17	23	20	17	18	6	14	10	15
IMSS	118	3	9	10	18	15	12	11	3	14	9	14
ISSSTE	32	2	6	5	3	3	3	6	3	0	0	1
ISSSTE Estatal	1							1				
Servicios Médicos del SNTE	10	1	1	2	2	2	2					
Asistencia Social	16	0	0	2	3	3	3	0	1	0	1	3
Instituciones Públicas de Formación Técnica o Profesional en Salud (Públicas)	4											
Otro	12			2	3	3	3		1			3
Sin seguridad Social	34	4	1	2	2	2	4	4	5	2	5	3
Servicios Estatales de Salud ^{1/}	34	4	1	2	2	2	4	4	5	2	5	3
Sector Privado	152	13	11	5	16	12	19	17	9	12	19	20
Servicios Privados	147	12	11	5	16	11	19	17	8	11	18	20
Clínicas sin servicio de hospitalización	12	1	1	1	2	2	4	4	1	1	2	4
Consultorios	77	6	3	2	8	3	13	10	5	4	14	9
Hospitales	55	5	7	3	6	6	5	6	2	6	2	7
Laboratorios y Gabinete	3				1		1			1		
Otro	1							1				
Asistencia Privada	5	1	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0
Cruz Roja	4	1				1			1		1	
Instituciones Privadas de Formación Técnica o Profesional en Salud (Privadas)	1											1

^{1/} Incluye los Servicios Médicos del G. D. F.
Fuente: Comisión Coahuilense de Conciliación y Arbitraje Médico de:

Coahuila

Sistema de Atención de Quejas Médicas y Disciplinarias (SAQMED Estatal)