

20 Años de Arbitraje Médico
**Comisión de Estatal
de Arbitraje Médico
de Guerrero**

Dra. Norma Rojas Molina
Comisionada

ANTECEDENTES

La atención médica es una actividad cambiante y dinámica, con gran acumulación de conocimientos, llena de complejidades y cambios, lo que implica riesgos. No olvidando que en ésta atención médica, tenemos una variación importante de usuarios, cada paciente es diferente, con sus propias habilidades de comunicación y su apoyo familiar, por lo que es importante adaptar constantemente nuestra atención médica al paciente, lo cual es un gran reto. Ya que a pesar de los esfuerzos del gobierno, los servicios de salud establecidos para dar atención óptima a la población, se ha tornado insuficiente, lo que ha traído como consecuencia que la prestación de los servicios se vea afectada en su calidad y eficiencia, lo que redundo en quejas e inconformidades por parte de los usuarios en contra de los médicos e instituciones que brindan el servicio de salud.

Posterior a la creación de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico en 1996. Se promueven en el país la aparición de Comisiones Estatales de Arbitraje Médico y es así como en el Estado de Guerrero y por iniciativa del entonces Secretario de Salud Dr. Carlos de la Peña Pintos y colaboradores, el Lic. René Juárez Cisneros, Gobernador Constitucional de la Entidad, el 19 de Octubre de 1999, instala en Guerrero la Comisión Estatal de Arbitraje Médico CEAM GRO. Pero no fue sino hasta el año 2000 cuando inició sus operaciones como órgano desconcentrado de la Secretaría de Salud, pero dependiente en el aspecto financiero de la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado.

Cómo en todo el país, originalmente hubo mucha resistencia del gremio médico, por considerarla una amenaza para las actividades profesionales del médico, por considerarla una institución de carácter inquisitivo y persecutorio, creada con fines punitivos, fue fundamental el acercamiento con los profesionales del Estado a través de la Sociedades Médicas para transmitirles las bondades de los medios alternos de resolución de conflictos, que a través de los procedimientos como la mediación, gestión, conciliación y arbitraje, resuelven los conflictos derivados de la relación médico paciente. Simultáneamente dentro de la sociedad surgió la idea de que se trataba de una institución creada para proteger y encubrir a los médicos, por lo que fue necesario informar a la ciudadanía la existencia de un novedoso organismo especializado en resolver controversias entre prestadores de servicios médicos y usuarios de los mismos, de una manera gratuita sin necesidad de acudir a los organismos jurisdiccionales, en donde ambas partes sufren un gran desgaste emocional y económico. La labor desarrollada en estos 16 años ha conseguido paulatinamente cambiar aquella percepción errónea, la imagen y posición de la CEAM GRO. ante la comunidad es de una institución absolutamente imparcial y profesional, fundamentada en los principios de confianza y de respeto al público usuario.

La estructura orgánica es muy similar al modelo organizacional del Arbitraje Médico de la CONAMED, esto con el objeto de unificar criterios operativos, normativos y de documentar los procedimientos para asegurar una atención estandarizada e integral.

Relevante es mencionar el convenio firmado en el 2008 con el IMSS e ISSSTE, acuerdo que tiene por objeto establecer lineamientos para la recepción de quejas presentadas en CEAM-Gro. procedentes de estas instituciones, lo que ha redituado en un alto índice de satisfacción de los usuarios. No menos importante es el convenio firmado con la Fiscalía General del Estado, con la Escuela de Medicina, convenios que facilitan la labor de difusión, de la misión, el logro de los objetivos y estrategias de la CEAM GRO., al tiempo que sirven para disponer de los espacios de diálogo necesarios.

En éste mismo año se obtuvo la certificación con la norma Internacional ISO 9001-2008 que a lo largo de 16 años nos permite seguir manteniendo el prestigio de nuestro organismo a través del Sistema de Gestión de Calidad, lo que garantiza la transparencia del servicio brindado a la población Guerrerense y nos estimula a seguir trabajando de manera honesta y clara, fortaleciendo la confianza de la ciudadanía en

la imparcialidad, en la búsqueda de la verdad y en la resolución de los conflictos derivados del acto médico.

La CEAM-GRO. en el mes de mayo de los corrientes, recibió por parte de la Dirección General de Calidad y Educación en Salud de la Secretaría de Salud Federal, el Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua. Siendo este organismo en la categoría de Áreas Administrativas y de Calidad la ganadora a nivel Nacional y el único premio otorgado en el Estado. Lo que permite consolidar aún más el compromiso del organismo en mejorar el modelo de Gestión de Calidad en Salud.

IMPACTO SOCIAL

Con la finalidad de consolidar el prestigio, la eficiencia, la eficacia y los principios en los que se basa y se sustenta la Comisión Estatal de Arbitraje Médico, así como fortalecer su filosofía, visión, misión, objetivos y política de calidad y seguir ofreciendo a la sociedad guerrerense servicios de calidad que ofrece ésta Comisión, el pasado mes de octubre del año 2015 se logró nuevamente la recertificación ISO (International Standards Organization) 9001-2008 por octava ocasión consecutiva por la empresa QMI- SAI GLOBAL, certificadora número uno en Canadá y Estados Unidos.

La institución adoptó el SGC, para demostrar que tiene la capacidad, para proporcionar regularmente servicios que satisfagan los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables; y aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema.

La CEAM GRO. ha logrado mantener una buena relación con los diferentes Colegios Médicos, de especialistas participando de manera constante en sus eventos académicos y en los diferentes cursos de actualización de los Colegios de Odontología y Enfermería.

Con la firma de los convenios con diferentes instituciones como la Unidad Académica de Odontología, la Unidad Académica Facultad de Medicina, la Unidad Académica de Enfermería, la Secretaría de la Mujer, con Instituciones como el IMSS e ISSSTE, y con la Fiscalía General del Estado se fortalece la difusión de la Misión, Visión y el logro de los objetivos y estrategias de la CEAM GRO. El organismo difunde su trabajo e intercambia conocimientos y experiencias con instituciones médicas y de enseñanza, participa en reuniones en los diferentes colegios médicos, participa estrechamente con los colegios de enfermeras no solamente en sus cursos de actualización, sino que interviene como complemento

práctico en los talleres de formación de Peritos. Dentro de la Federación Médica del Estado, la cual agrupa a la mayoría de los colegios Médicos del Estado de Guerrero, participa activamente difundiendo las bondades de la conciliación y el arbitraje, a fin de promover acciones conjuntas que permitan mejorar la práctica de la medicina y elevar la calidad de la atención que se brinda a la ciudadanía Guerrerense.

Existe en la CEAM GRO., un módulo de información itinerante, en los principales municipios de la zona norte del Estado el cual informa de manera personal a la ciudadanía la existencia de la CEAM GRO. sus funciones, sus atribuciones, así como los derechos de los pacientes. Sabemos que el reto es cubrir los municipios de la zona de la montaña y costa chica de manera personal, que por razones orográficas no es fácil acceder a ellos, sin embargo tratamos de cubrir esta deficiencia, con la difusión radiofónica constante de las bondades de nuestro organismo para resolver conflictos derivados de la relación médico paciente y fomentando la buena relación médico paciente.

PERSPECTIVAS

La CEAM GRO., mantiene la política de calidad que la ha distinguido en los últimos años, así como mantener vigente la certificación de los diferentes procesos establecidos y documentados ya certificados del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-2008 y se prepara para continuar participando en los proyectos de Calidad en Salud, lo cual mantendrá su trayectoria dentro de sus objetivos establecidos, que nos permite garantizar la prestación de nuestros servicios con la mejor calidad.

Insistir en el recién creado Consejo Estatal de Salud para que la CEAM GRO. promueva a nivel de sus integrantes la participación de las diferentes Instituciones de Salud, en el aprovechamiento del curso anual "Prevención del Conflicto Derivado del Acto Médico" impartido por la Comisión Nacional de Arbitraje Médico con aval Universitario. Con el objeto de mantener al personal de salud de las instituciones participantes, actualizadas en el ejercicio profesional apegado a los principios éticos, deontológicos y la *Lex artis ad hoc*.

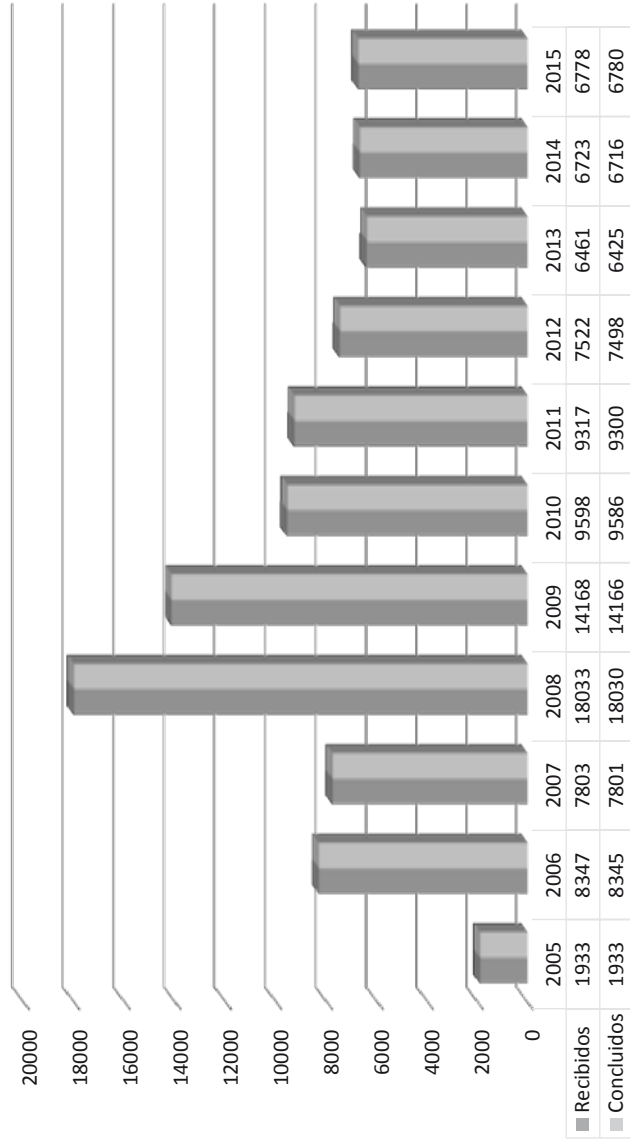
Continuar con nuestro Honorable Consejo del organismo activo, eficiente y transparente manteniendo su directriz en su labor de supervisión, la toma de decisiones sobre las mejoras en el funcionamiento del organismo para la mejor atención de los usuarios.

Promover las oportunidades para que el personal de CEAM GRO., mantenga actualizados sus conocimientos y fortalezca sus experiencias que les permita desempeñar sus funciones con la mejor eficiencia, de acuerdo con los objetivos planeados en el organismo. Continuar impulsando el trabajo en equipo y mantener la retroalimentación abierta a todos los niveles.

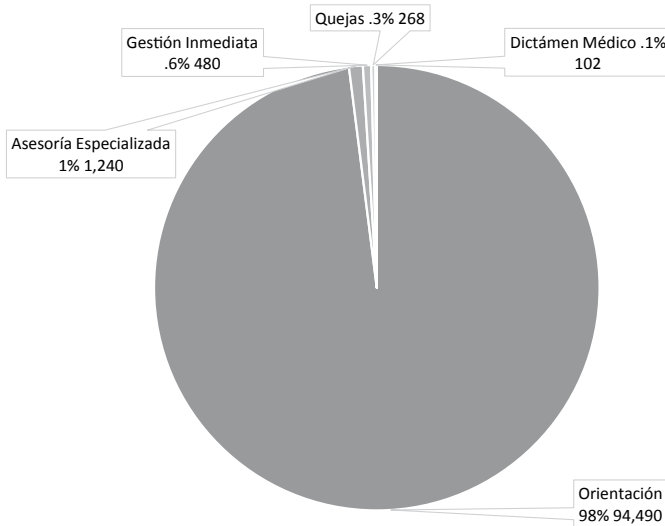
Insistir en la información a la sociedad Guerrerense de las bondades que brinda este organismo a través de la difusión continua de mayor cobertura radiofónica, incluyendo los mensajes en la lengua original de los pueblos más alejados de las zonas urbanas.

Insistir con las autoridades para ampliar la plantilla de personal, y tener la oportunidad de crear módulos en las principales regiones del Estado y finalmente motivar al gremio médico a informarse de las atribuciones de las diferentes aseguradoras médicas que propicien la conciliación.

GRÁFICA 1.
 ASUNTOS RECIBIDOS Y CONCLUIDOS.
 COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE GUERRERO
 2005 - 2015



GRÁFICA 2.
DISTRIBUCIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS POR TIPO DE SERVICIO OFRECIDO.
COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE GUERRERO
2005 - 2015



GRÁFICA 3.
DISTRIBUCIÓN DE LAS MODALIDADES DE CONCLUSIÓN EN QUEJAS.
COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE GUERRERO
2005 - 2015

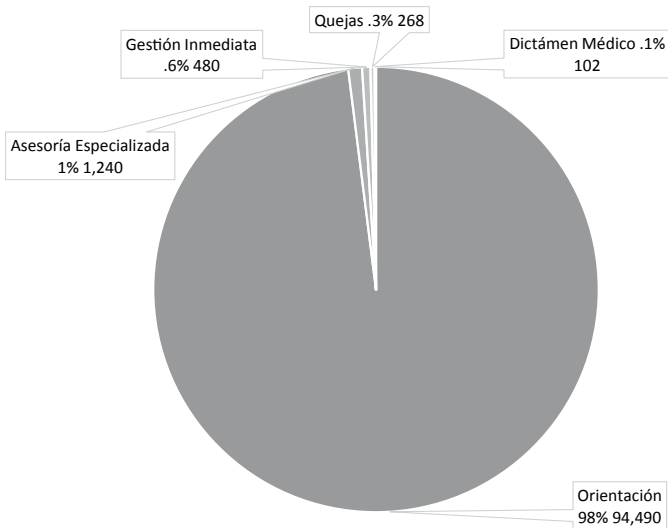


TABLA 1.
QUEJAS CONCLUIDAS POR INSTITUCIÓN MÉDICA RELACIONADA SEGÚN AÑO.
COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE GUERRERO
2005 - 2015

Sector / Grupo / Institución	Total	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Total	275	35	28	32	27	34	31	29	21	11	16	11
Sector Público	128	17	16	21	13	16	15	11	4	4	6	3
Seguridad Social	74	11	12	17	11	13	7	1	0	0	2	0
IMSS	43	5	5	11	7	8	4	1			2	
ISSSTE	30	6	7	5	4	5	3					
SEDENA	1			1								
Sin seguridad Social	52	6	4	4	2	3	8	10	4	4	4	3
Servicios Estatales de Salud ^{1/}	52	6	4	4	2	3	8	10	4	4	4	3
Sector Privado	149	18	12	11	14	18	16	18	17	7	10	8
Servicios Privados	142	18	12	10	12	17	14	17	17	7	10	8
Clinicas sin servicio de hospitalización	0											
Consultorios	115	18	12	10	11	15	14	10	10	5	5	5
Hospitales	27				1	2		7	7	2	5	3
Asistencia Privada	7	0	0	1	2	1	2	1	0	0	0	0
Cruz Roja	1			1								
Otro	6				2	1	2	1				

^{1/} Incluye los Servicios Médicos del G. D. F.

Fuente: Comisión Estatal de Arbitraje Médico de:

Guerrero

Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQIMED Estatal)