

20 Años de Arbitraje Médico

Comisión Estatal de Arbitraje Médico.

Morelos

Dr. Arturo Edmundo Zúñiga Hernández
Comisionado

ANTECEDENTES

La relación médico-paciente ha cambiado en el transcurso del tiempo, una de las causas, es el impacto económico que ha representado en los últimos años el gasto para la atención de la salud; aunado a esto, en la actualidad existe el problema de la exigibilidad jurídica del derecho a la salud, derivado de la falta de mecanismos que garanticen que el acceso a los servicios de salud se de en igualdad de circunstancias para todas las y los usuarios. Hoy día, la normatividad que regula a la Asistencia Social, Sector Privado, Institutos y Centros de Salud no incluyen en su legislación procedimientos específicos que le permitan a las y los usuarios de los servicios exigir sus derechos, sin la necesidad de asesoría jurídica profesional, cuestión que generan un costo económico, en las personas que, reiteramos, tengan que destinar un gasto para resolver las controversias en materia de atención médica.

Para combatir este problema, Visión Morelos, a través de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico, proporciona a la sociedad un instrumento que les permite exigir su derecho a la salud en caso de incumplimiento o insatisfacción en el servicio recibido, a través de un proceso eficiente, y sin la necesidad de que las y los usuarios gasten en la contratación de servicios de asesoría jurídica. Además de lo antes expuesto, es importante que la solución de controversias médicas sea visto como un programa prioritario del sector público, pues de no ser así, los daños que se causarían no sólo se centrarían en el aspecto económico, irían más allá,

se propiciaría la desconfianza en los servicios de salud, cuestión que dificultaría el cumplimiento adecuado del Estado de su función protectora en materia de salud.

El 6 de septiembre del año 2016, se cumplirán dieciséis años de que se publicó en el periódico oficial Tierra y Libertad, el Decreto núm. 1183 por el cual se creó la Comisión Estatal de Arbitraje Médico (COESAMOR), como un organismo público descentralizado del Gobierno del Estado; esto, con la finalidad de dar respuesta a la demanda ciudadana de contar con instituciones sensibles y eficientes, que atiendan sus reclamos, y con ello, mejorar la percepción y confianza en las instituciones del sector salud de Morelos.

A más de tres lustros de existencia de arbitraje médico en Morelos, hemos sido testigos del cambio en la cultura en salud, hoy es común observar a una ciudadanía demandante; vemos que el médico asume un papel menos paternalista, en virtud de que los medios de información hacen que el paciente cuente con mayores elementos de juicio para decidir sobre sus actos; además, los avances de la ciencia y de la tecnología, han propiciado en los pacientes mayores expectativas de salir delante de enfermedades graves, cuestión que no siempre ocurre; estos elementos, hacen que las diferencias que surgen entre prestadores y usuarios de servicios de salud sean cada vez más frecuentes.

Por lo expuesto, es importante que las Comisiones de Arbitraje Médico, seamos vistas y reconocidas, como un medio para combatir la cultura del litigio que tiene como único fin la obtención de lucro y beneficio económico para terceros ajenos a la relación médico paciente, esto con el propósito de mejorar la calidad de los servicios de salud, y atender las inconformidades justificadas de los usuarios, y desde luego resolver las controversias suscitadas de la relación médico-paciente.

RESULTADOS ALCANZADOS

La Comisión Estatal de Arbitraje Médico, a pesar de ser competente para conocer de aquellos casos en los que los hechos se hayan suscitado dentro del territorio de Morelos, es una realidad que la atención que se brinda a la población es limitada, por el simple hecho de contar solamente con una oficina en la capital del estado, por lo que se está trabajando en acciones que nos permitan ampliar la cobertura de nuestros servicios al interior de nuestra entidad, a fin de que estos sean accesibles, aceptables y de calidad, y con ello, dar oportunidad a todos y todas

las Morelense de presentar sus inconformidades por la prestación de servicios médicos.

A más de 15 años de haber iniciado funciones, se han brindado 3,405 atenciones, distribuidas como se observa en la gráfica 1.

Es importante resaltar que durante estos tres lustros de arbitraje médico en Morelos, la conciliación ha desempeñado un papel fundamental: se puede afirmar que más del 85% de los asuntos recibidos en esta Comisión, se han solucionado por esta vía, como se observa en la gráfica 2.

Reiteramos que en la solución de las controversias, es vital el papel que tienen las distintas instituciones de salud en nuestro estado. Gracias a su apoyo, hemos logrado solucionar a favor de la ciudadanía morelense un gran número de casos.

SOCIAL

Uno de los objetivos fundamentales de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico, consiste en coadyuvar a mejorar la calidad de los servicios de salud que se prestan en el Estado, esto con la finalidad de prevenir el conflicto médico-paciente, en tal sentido, la COESAMOR, a través de su personal, se ha dado la tarea de impartir pláticas a los prestadores de servicios de salud tanto públicos como privados, con la finalidad de advertir al profesional de la medicina, de la evolución que ha sufrido la relación médico-paciente, y las afectaciones negativas de ésta evolución en la práctica médica, esto, con la finalidad de prevenir posibles conflictos entre el profesional de la salud y los pacientes.

A principios de cada año, se envía a los Jefes de Enseñanza de los Hospitales de los Servicios de Salud de Morelos, Hospital del Niño y del Adolescente Morelense, Hospital de la Mujer, Hospitales del IMSS y del ISSSTE, un oficio donde les comunicamos la disponibilidad de participar dentro de sus programas de enseñanza.

En estos primeros 16 años de vida, la COESAMOR ha impartido más de 1940 conferencias, contando con un promedio de 43 mil asistentes, el propósito de las conferencias, es el de realizar acciones preventivas del conflicto médico, los temas impartidos fueron: Derechos y Obligaciones de los Médicos, Derechos y Obligaciones de los Pacientes, El Consentimiento Informado y el Expediente Clínico, El Médico ante Problemas de Responsabilidad Profesional, entre otros (véase el cuadro 2).

Cuadro 2

Resumen de actividades de la COESAMOR.

Concepto	Número de actividades
Pláticas	1,940
Número de asistentes	43,682
Programas de radio	300
Programas de televisión	169
Boletines informativos	210,164
Folletos	151,752
Carteles informativos	115,300

La participación de la COESAMOR en la sociedad morelense, ha sido importante, no sólo por la labor realizada en la solución de conflictos presentados entre usuarios y prestadores de servicios de salud, sino también por ser la primera institución del estado de Morelos, en dar respuesta al problema de la exigibilidad jurídica del derecho a la salud, en virtud de contar con una normatividad que le permite a las y los usuarios exigir sus derechos sin la necesidad de realizar un desembolso económico para contar con asesoría jurídica profesional, a través de medios alternos, resaltando la conciliación en sus procesos; con lo que se busca evitar la cultura de los litigios al promover salidas amigables a las controversias.

PERSPECTIVAS

Las perspectivas que en la COESAMOR se tienen para años futuros, continúan dirigidas esencialmente al fortalecimiento de la institución del arbitraje médico, para lo cual es necesario robustecer los programas de difusión hacia la población.

Además de continuar apoyando a las instituciones de salud en la mejora de la práctica médica, a través de nuestra participación en los programas educativos hacia los profesionales de la salud, resaltando el enfoque preventivo de los conflictos entre los médicos y sus pacientes, con la finalidad de evitar caer en actitudes de medicina defensiva.

No ha pasado inadvertido, que desde el año 2012, la atención que

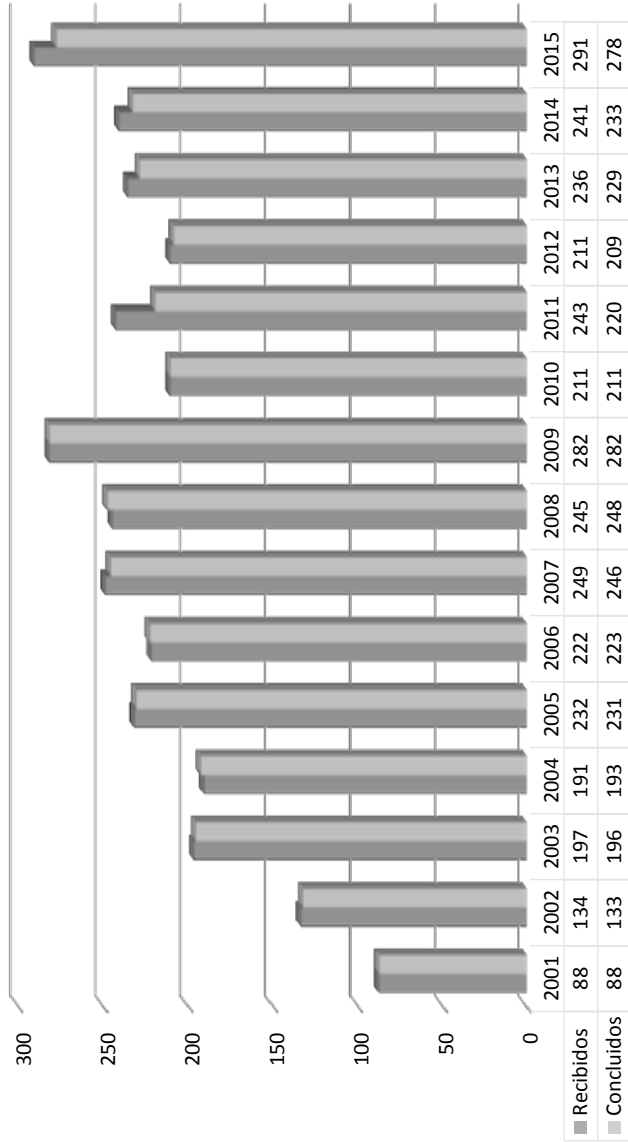
ofrece la COESAMOR a las zonas suburbanas y rurales ha ido en descenso, concentrándose las atenciones en los habitantes de Cuernavaca y su zona conurbada (Temixco, Jiutepec y Emiliano Zapata); por ello, para la presente administración, se ha hecho indispensable acercar el servicio que oferta la COESAMOR a los municipios que no son conurbados a Cuernavaca. El logro de esta acción representa la erogación de un recurso económico importante, con el cual no se cuenta; por ello, es que para acercar los servicios que ofrecemos, nos dimos la tarea de acercarnos a los diferentes Ayuntamientos de nuestro Estado, con la finalidad de firmar convenios que nos permitan además de difundir el modelo de arbitraje médico, gestionar la instalación de buzones para la atención de inconformidades, firmando hasta la fecha convenios con los Ayuntamientos de los Municipios de Axochiapan, Huitzilac, Temixco y Tlaltizapan de Zapata.

Con estas acciones, pretendemos que la sociedad conozca los alcances y beneficios del arbitraje médico, a fin de propiciar una actitud más informada por parte de la población en cuanto a la relación médico paciente, y con ello dar oportunidad a todos y todas las Morelenses de presentar sus inconformidades por la prestación de servicios médicos; obteniendo beneficios adicionales, como:

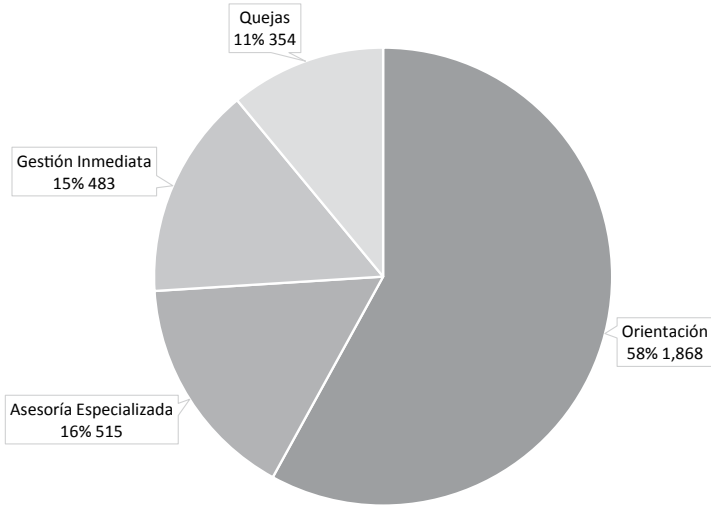
- Aumentar la demanda de servicio (Atenciones), con lo que se podrá establecer la prevalencia real de los conflictos suscitados entre médico y paciente;
- Establecer la causalidad y origen de los conflictos, para desarrollar otros proyectos específicos. (Talleres, cursos, seminarios) que conlleven a elevar la calidad del servicio otorgado;
- Influir en la modificación de conductas equívocas como factores de riesgo para la prevención de demandas civiles o penales en contra de los profesionales de la medicina, y
- Mejorar la capacidad en la actuación del prestador de servicios, su relación interpersonal con el paciente y su desarrollo profesional, redundando así en una mejor calidad del servicio.

El camino es largo, sigamos avanzando.

GRÁFICA 1.
 ASUNTOS RECIBIDOS Y CONCLUIDOS.
 COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO.
 MORELOS
 2001 - 2015



GRÁFICA 2.
DISTRIBUCIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS POR TIPO DE SERVICIO OFRECIDO.
COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO.
MORELOS
2001 - 2015



GRÁFICA 3.
DISTRIBUCIÓN DE LAS MODALIDADES DE CONCLUSIÓN EN QUEJAS.
COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO.
MORELOS
2001 - 2015

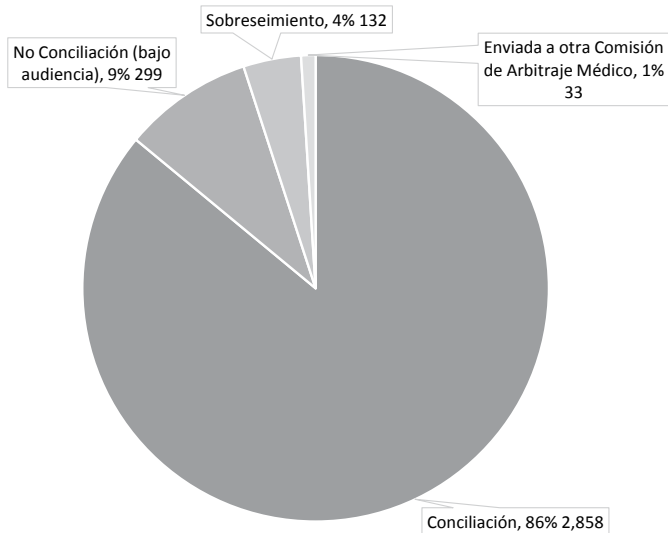


TABLA 1.
QUEJAS CONCLUIDAS POR INSTITUCIÓN MÉDICA RELACIONADA SEGÚN AÑO.
COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO.
MORELOS
2001 - 2015

Sector / Grupo / Institución	Total	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Total	3223	104	142	186	207	226	232	274	246	277	211	239	211	236	241	291
Sector Público	1915	49	63	93	109	156	128	147	117	159	144	148	139	159	146	158
Seguridad Social	1475	44	52	87	97	122	110	117	86	129	108	114	105	111	97	96
IMSS	1150	39	43	71	81	99	93	92	61	97	79	93	85	75	74	68
ISSSTE	325	5	9	16	16	23	17	25	25	32	29	21	20	36	23	28
Sin seguridad Social	440	5	11	6	12	34	18	30	31	30	36	34	34	48	49	62
Servicios Estatales de Salud ^{1/}	440	5	11	6	12	34	18	30	31	30	36	34	34	48	49	62
Sector Privado	1408	55	79	93	98	70	104	127	129	118	67	91	72	77	95	133
Servicios Privados	1346	48	77	79	86	70	104	127	129	118	67	91	68	71	82	129
Servicios Privados	1346	48	77	79	86	70	104	127	129	118	67	91	68	71	82	129
Asistencia Privada	62	7	2	14	12	0	0	0	0	0	0	0	4	6	13	4
Asistencia Privada	62	7	2	14	12	0	0	0	0	0	0	0	4	6	13	4

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

Fuente: Comisión Estatal de Arbitraje Médico de:

Morelos

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