

20 Años de Arbitraje Médico

Comisión Estatal de Arbitraje Médico.

Nuevo León

*Dr. Ángel Arnoldo Abrego Treviño
Comisionado*

ANTECEDENTES

La Comisión Estatal de Arbitraje Médico (COESAMED) de Nuevo León fue creada mediante Decreto publicado en el Periódico Oficial del Estado, el 21 de Agosto de 2002. Las labores iniciaron en Abril del 2003, con una plantilla formada por cuatro médicos y tres abogados, personal con el que fueron conformadas las tres principales áreas operativas: Unidad de Orientación y Gestión, Unidad de Conciliación y Unidad de Arbitraje.

Con el objetivo de brindar una atención profesional a los usuarios, se reclutó a personal con preparación académica de nivel de posgrado (maestría y especialidades médicas). Previo al inicio de labores y a manera de inducción, la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL), a través de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales, impartió al personal un Diplomado en Métodos Alternos de Solución de Controversias para inaugurar el conocimiento de un campo prácticamente virgen en nuestra comunidad por aquella época.

Al principio, entre la comunidad médica surgió el concepto de que la COESAMED, N.L., era una institución de carácter inquisitivo y persecutorio, creada con fines punitivos. Entre la comunidad en general, surgió la idea de que se trataba de una institución creada para proteger y encubrir a los médicos en caso de algún problema eventual en su praxis.

Mediante la labor desarrollada durante los últimos trece años, se ha conseguido, cambiar paulatinamente aquella percepción errónea; a su

vez, se ha establecido una adecuada imagen y posición de la COESAMED, N.L., ante la comunidad (tanto médicos como población en general) de una institución absolutamente imparcial y profesional, fundamentada en los principios de confianza y de respeto al público usuario.

Desde un principio, se estableció y se ha mantenido una estrecha comunicación con la CONAMED; primero, para el conocimiento de los procesos operativos, y más tarde para su desarrollo. Hubo asistencia asidua de personal de la COESAMED, N.L., a los diversos Talleres de Homologación del Modelo de Arbitraje Médico, así como a las Reuniones del CMAM. Cabe mencionar que en los primeros años, los procedimientos del arbitraje se realizaban con pleno apoyo de la CONAMED.

Al paso del tiempo, con un aprendizaje y capacitación constantes del personal, hoy día dichos procedimientos se efectúan directamente en la COESAMED, N.L.

El 8 de Julio de 2008 se firmó el Convenio Interinstitucional CONAMED-COESAMED,N.L.-IMSS-ISSSTE, y el 17 de Junio de 2011 se firmó el Convenio Interinstitucional CONAMED-COESAMED,N.L.-UMAES No. 21, 23, 25 y 34 del IMSS. Los cuales han contribuido enormemente a la facilitación y mejora de los tiempos de resolución de las quejas en contra de las instituciones de salud del sector público, lo que ha redituado en un índice alto de satisfacción de los usuarios, reflejado en los controles estadísticos de las distintas dependencias.

IMPACTO SOCIAL

Como resultado de la existencia y operación de la COESAMED, N.L. se ha beneficiado a la población de la entidad federativa en general, particularmente a los derechohabientes del sector público del Sistema Nacional de Salud (SNS), los que contribuyen la mayoría de los pacientes.

Además, se cultivó un vínculo estrecho entre la COESAMED, N.L. y las autoridades delegacionales del IMSS e ISSSTE, lo que nos guio hacia el establecimiento de canales de comunicación de alta calidad que han repercutido en la obtención de mejores resultados, como en el rubro de las gestiones inmediatas en cuanto a tiempos de resolución de situaciones apremiantes; por ende, indicadores favorables de satisfacción de los usuarios.

El personal de la COESAMED, N.L. se reúne para analizar y discutir los casos, a la vez que se efectúan sesiones de retroalimentación (de autocrítica y autoevaluación); Procurándose un monitoreo constante de la

calidad en los procesos de atención de los usuarios, lo que redundará en el mantenimiento de altos estándares de calidad en los mismos.

Se han desarrollado reuniones con personal de autoridades hospitalarias del sector privado, del sector público y de los Servicios de Salud, Colegios y Asociaciones Médicas, e instituciones académicas y universitarias, en particular a nivel de Facultades o escuelas de Medicina, Odontología y Derecho, personal Médico y de Enfermería de los sectores público y privado; convocándose a conferencias respecto de las funciones, atribuciones y competencias de la COESAMED, N.L., así como otros temas de importancia como lo son: Expediente Clínico Nom-004-SSA3-2012, Consentimiento Informado, Negligencia VS Complicaciones Médicas, Relación Médico Paciente y la Práctica de la Medicina en la actualidad y el Modelo Mexicano de Arbitraje Médico (Normas y Reglas que rigen la actividad Médica). Esto con la finalidad de mejorar la calidad de la atención médica e incrementar la confianza y seguridad de los usuarios de los servicios médicos.

Se han signado convenios con la Procuraduría de Justicia en el Estado, así como con la Comisión Estatal de Derechos Humanos y se encuentra en vías de establecer un Convenio con la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) con el fin de que se canalicen a la Comisión todos aquellos conflictos originados por actos médicos que acudan a primer contacto con las dependencias antes citadas.

Lo anterior ha impactado favorablemente en el posicionamiento de la Comisión ante la comunidad médica y el público en general, dando a esta Institución la imagen de una dependencia caracterizada por el profesionalismo, confidencialidad, objetividad, equidad, respeto de los derechos de paciente y médicos y confianza, eliminando aquellos conceptos erróneos que surgieron a su creación cuando se pensó que se trataba de una institución persecutoria y punitiva o bien crear solo para protección de los prestadores del servicio médico.

PERSPECTIVAS

Uno de los principales puntos de seguimiento de la COESAMED, N.L. es mantener una constante comunicación con las áreas de presupuesto y recursos humanos para lograr la apertura de los límites administrativos que hoy limitan el ejercicio de los recursos financieros particularmente en lo concerniente a una difusión masiva para que la comunidad conoz-

ca lo que es y maneja la Comisión Estatal de Arbitraje Médico y también lograr recursos para la capacitación profesional del personal.

Otra de las acciones que se considera de gran importancia es establecer comunicación con las diferentes compañías de seguros de responsabilidad profesional a fin de que estas acepten los procedimientos de la COESAMED, N.L., permitiendo de esta manera que las quejas integradas en contra de sus asegurados puedan dirimirse mediante la conciliación y lograr acuerdos que permitan finiquitar la inconformidad del usuario en un corto plazo, evitando de esta manera la confrontación a nivel judicial.

Se está de acuerdo en llevar a cabo una participación activa dirigida a homologar la nomenclatura de las Comisiones Estatales de Arbitraje Médico del país para un estandarización que de una imagen corporativa ante la población; sin embargo estamos conscientes que cada Comisión tiene su propio reglamento y que a pesar de que los procedimientos estén homologados a nivel nacional, siempre estará presente el querer imprimir su propia imagen ante la población.

Otro objetivo consiste en colaborar con las autoridades de las facultades y escuelas de medicina, enfermería, odontología y derecho del estado para impartir cursos con diversas pláticas como:

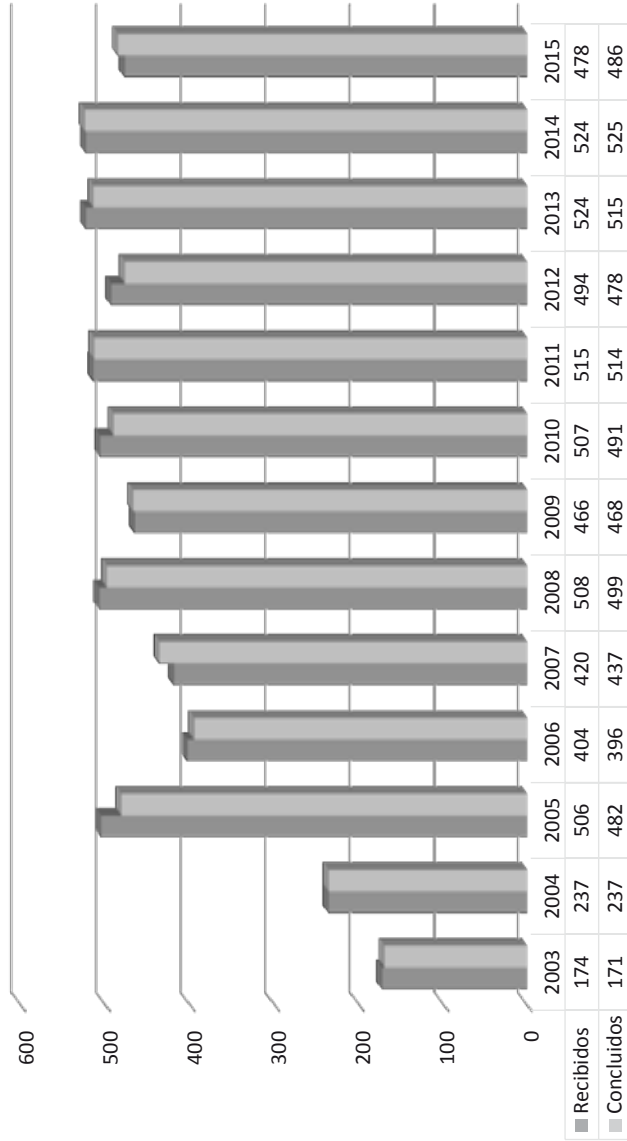
- Función y procedimiento de la COESAMED, N.L.
- Expediente clínico NOM-004-SSA3-2012.
- Consentimiento informado.
- Relación médico-paciente y la práctica de la medicina en la actualidad.
- Negligencia Vs complicaciones médicas.
- El modelo mexicano de arbitraje médico (Normas y Reglas que rigen la actividad Médica).

Que permitan a los estudiantes próximos a iniciar su labor profesional conocer las atribuciones de la COESAMED, N.L., y evitar en lo posible una práctica médica que pueda originar una controversia.

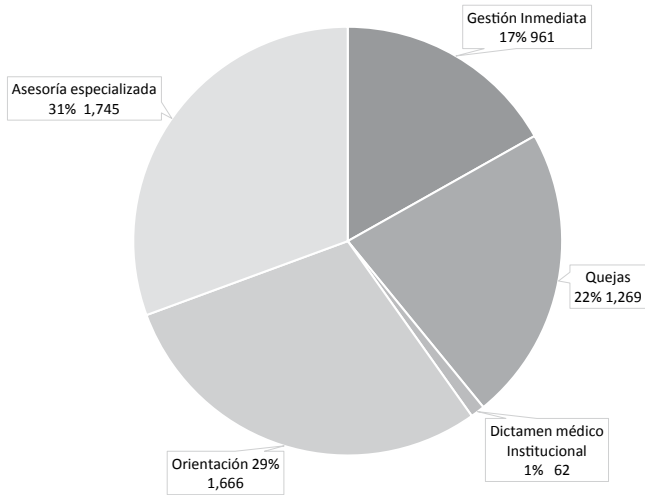
Se considera de suma importancia el hecho de que todo el personal operativo de la COESAMED, N.L., cuenten con estudios de maestría en métodos alternos de solución de controversias, con la finalidad de mantener un alto nivel de profesionalismo en el manejo de los procesos que se llevan a cabo, y que mejorara los índices de satisfacción de usuarios y prestadores de servicio médico y como se dijo anteriormente se está buscando los recursos necesarios para cumplir esta meta.

Es por lo anterior que uno de los objetivos principales y permanentes de esta Comisión es la capacitación del personal operativo, fortalecer los vínculos de comunicación con la CONAMED y el resto de las Comisiones Estatales, continuar con la participación activa en los diversos talleres, simposios y reuniones de trabajo del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico (CMAM), así como mantener un estrecho contacto e interacción, las instituciones de Salud del Estado: IMSS, ISSSTE y Secretaría de Salud, así como con la PGJ, CEDH y PROFECO, además de los Colegios y Sociedades Médicas del Estado, consolidando de esta manera la presencia de la COESAMED, N.L. ante la comunidad.

GRÁFICA 1.
 ASUNTOS RECIBIDOS Y CONCLUIDOS.
 COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO.
 NUEVO LEÓN
 2003 - 2015



GRÁFICA 2.
DISTRIBUCIÓN DE ASUNTOS CONCLUIDOS POR TIPO DE SERVICIO OFRECIDO.
COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO.
NUEVO LEÓN
2003 - 2015



GRÁFICA 3.
DISTRIBUCIÓN DE LAS MODALIDADES DE CONCLUSIÓN EN QUEJAS.
COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO
NUEVO LEÓN
2003 - 2015

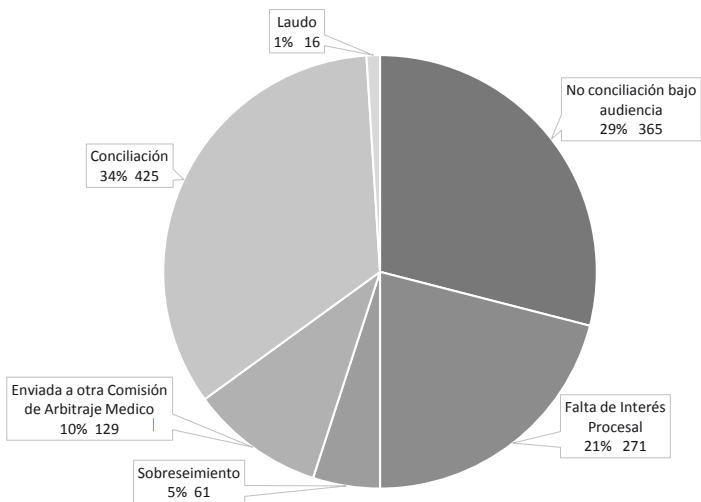


TABLA 1.
QUEJAS CONCLUIDAS POR INSTITUCIÓN MÉDICA RELACIONADA SEGÚN AÑO.
COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO
NUEVO LEÓN
2003 - 2015

Sector / Grupo / Institución	Total	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Total	1308	41	62	60	106	92	94	87	112	118	115	141	136	146
Sector Público	438	7	4	6	31	35	22	31	42	36	45	55	57	67
Seguridad Social	395	6	2	5	25	31	18	27	28	27	39	50	52	62
IMSS	300				21	23	15	23	25	21	36	45	45	46
ISSSTE	26				3	3	1	3	2	4	1	3	4	2
ISSSTE Estatal	15				1	5	2	1	1	1	1	1	1	2
SEDENA	3									1				2
Servicios Médicos del SNTE	1									1				
Servicios médicos de Instituciones Estatales	7		2	3						1			1	
Otro	10	6		2							1		1	
Asistencia Social	33		2	1	2	1	1	1						
Instituciones Públicas de Formación Técnica o Profesional en Salud (Públicas)	32		2	1	2	1	1	1	3	3	4	3	3	9
Otro	1						1							
Sin seguridad Social	43	1	0	0	4	3	3	3	11	6	2	2	2	6
Hospitales Federales de la Secretaría de Salud ¹⁾	1				4	3	3	3	11	6	2	2	2	5
Servicios Estatales de Salud ¹⁾	42	1												1
Sector Privado	870	34	58	54	75	57	72	56	70	82	70	86	79	79
Servicios Privados	850	33	57	54	68	55	72	54	69	81	70	85	76	76
Clínicas sin servicio de hospitalización	86				11	7	12	11	6	14	13	7	1	4
Consultorios	468	22	29	25	30	27	36	28	34	46	43	58	53	57
Hospitales	264	11	28	29	27	20	22	15	28	18	13	19	18	16
Laboratorios y Gabinete	12					1	2		1	2	1	1	3	1
Servicios médicos de apoyo de traslado de pacientes	20									1	1		1	
Asistencia Privada	2	1	1	0	7	2	0	2	1	1	0	1	3	1
Cruz Roja	2	1						1						
Cruz Verde	1		1											
Instituciones Privadas de Formación Técnica o Profesional en Salud (Privadas)	3											1	2	
Otro	14				7	2	2	1	1	1			1	1

¹⁾ Incluye los Servicios Médicos del C. D. F. Federal Comisión Estatal de Arbitraje Médico de

NUEVO LEÓN
Sistema de Atención de Quejas Médicas y Discrímenes (SAQMED Estatal)