

La Comisión Nacional de Arbitraje Médico, constituye en nuestro país una instancia novedosa, que atendiendo a las expectativas y necesidades de sus usuarios, reúne especialistas de la medicina y el derecho con el fin de brindar una atención médico-jurídica a la población y de esta forma coadyuvar en la solución de los conflictos que se derivan de la prestación de los servicios médicos.

Ésta, al ofrecer métodos alternativos en la resolución de conflictos derivados de la atención médica, permite aliviar las cargas de trabajo de las autoridades de impartición y procuración de justicia, ayudando con ello a disminuir la presión social que pudieran generar este tipo de diferencias.

Este modelo alterno de resolución de controversias de tipo médico, no sólo permite atender de manera expedita las inconformidades planteadas por los pacientes y sus familiares, sino que fortalece la calidad de la atención, al inducir en los prestadores del servicio la responsabilidad de una actuación profesional, apegada a los cánones de la medicina y la ética, sin descuidar el aspecto humano de la relación con los usuarios de los servicios que presta, independientemente si lo hace en una institución o en el medio privado.

El impacto de su quehacer está reflejado no sólo en la atención de quejas y amigable composición de las partes, sino también en la mejoría de la calidad de los servicios, e incluso en el costo y oportunidad de atención de los pacientes y las instituciones de salud.

Es de mencionar que en algunos medios prevalece la idea de que la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, tiene carácter persecutorio. Esto debe ser rectificado, ya que ese no es su propósito, no son esas sus actividades, ni es su proyecto como institución.

“Su existencia debe ser vista como algo positivo, tanto por los usuarios de los servicios médicos, que somos todos, como por el muy respetable gremio médico que seguramente tiene, como lo tiene la población en general, interés en que mejore la calidad de estos servicios. Ese es el designio de la Comisión, ese es su propósito.”³³

Una garantía adicional para el médico, es que las cosas que le inquietan sean atendidas por una institución que es competente por la preparación de sus funcionarios y la vocación de su naturaleza; por un órgano creado para entender y atender con eficacia estos problemas y no alguien que teniendo la mejor voluntad del mundo no está quizá preparado, integrado o constituido para enfrentar problemas de ese carácter. Por eso la Comisión Nacional de Arbitraje Médico significa una instancia positiva y benéfica para la sociedad y, sobre todo, para el gremio médico.

³³ Dr. Sergio García Ramírez “CONAMED: Una institución con autoridad moral.” Revista CONAMED. Año 1. No. 3. 1997.

No es una institución que persiga a la comunidad médica ni mucho menos busca su desprestigio. Por lo contrario, se esmera en profundizar sobre las causas generadoras de inconformidad para inducir acciones que fortalezcan la calidad de los servicios.³⁴

En tal virtud, lejos de vérselo como autoridad ominosa, que actúa a manera de fiscalía especial para el gremio médico, debe considerarse como una institución amistosa para los profesionales de la salud y sus pacientes, que quiere contribuir en el gran esfuerzo nacional por elevar la calidad en la prestación de los servicios médicos.

La Comisión Nacional de Arbitraje Médico no es ente sancionador de supuestas irregularidades de la práctica médica, para ello existen ya, desde hace mucho tiempo instancias que dirimen fríamente los conflictos. En nuestro trabajo prevalece la conciliación amigable, o en su caso el estudio cuidadoso, exhaustivo y respetuoso, que dé sustento a los laudos que se emitan; con la convicción de que es posible evitar la repetición de errores si se utiliza la experiencia de los casos estudiados y con base en ella, se busca modificar los procedimientos y las conductas inconvenientes.

No da resultado alguno la controversia estéril que intenta desprestigiar a un profesional o institución de salud, ni tampoco la que pretende ignorar los puntos de vista del usuario sobre los servicios recibidos. Estas conductas son ajenas a la conciencia de unidad nacional que demandan los tiempos actuales.

A siete años de haberse iniciado las actividades de la Comisión Nacional, son observables avances en la proscripción de la conducta litigiosa (a través de la gestión inmediata, aumento en el índice conciliatorio, aumento en la captación de asuntos, mejora de la gestión pericial, etc.) y ciertamente existe una disminución sensible en los estragos originados por la conducta litigiosa. Sin embargo, también se ha observado lo siguiente:

- En diversas encuestas las partes han solicitado mayores atribuciones para las Comisiones;
- Se ha insistido en la posibilidad de arbitraje médico obligatorio;
- Se ha reiterado la necesidad de pronunciamientos institucionales a fin de no convertir al proceso arbitral médico en meros trámites inútiles;
- En ciertos casos –los menos por fortuna- el planteamiento de los abogados y de las partes, ha sido el de intentar sustraerse a la Comisión, aprovechando en sentido negativo el aparente resquicio que representa la falta de obligatoriedad para someterse al arbitraje.

³⁴ Dr. Ernesto Zedillo Ponce de León. Periódico "Novedades," 23 de agosto de 2000.

La Comisión Nacional de Arbitraje Médico cumplirá con su compromiso de elevar la calidad de los servicios de salud, en la medida en que logre construir y consolidar una legítima autoridad moral sobre los profesionales de la salud, sus pacientes y la sociedad en general.

Para obtener el reconocimiento social la Comisión debe fortalecer su quehacer a través de acciones que tengan como objetivos esenciales:

- Garantizar el derecho a la protección de la salud.
- Fomentar la nueva cultura para la salud,
- Instaurar una política preventiva del conflicto médico y ante la aparición del mismo, obtener la solución no litigiosa de controversias.
- Evitar la medicina defensiva
- Coadyuvar con las instancias de procuración e impartición de justicia, con elementos de análisis especializado para la correcta interpretación del acto médico.
- Retroalimentar al Sistema Nacional de Salud, especialmente a través de recomendaciones para la mejoría de la calidad y la educación médica.³⁵

La Comisión Nacional de Arbitraje Médico, es sin lugar a dudas, un valioso aliado de la sociedad; en especial del médico, que actúa con seriedad profesional en aquellos casos en que su complejidad o la incomprensión del paciente o de sus familiares haya sembrado dudas, pero también es una instancia que respalda a los usuarios en sus justas demandas, al efectuar en ambas situaciones un análisis cuidadoso, serio e imparcial, basado en gran capacidad técnica y completa autonomía que permite soluciones justas sin la intervención de instancias jurídicas costosas, complejas, prolongadas y no siempre con resultados equitativos, pues prevalecen en ellas los aspectos puramente jurídicos sobre el evento médico y en donde cuenta más la habilidad de los abogados que la actuación de los profesionales de la salud.

Para desarrollar sus tareas, debe coordinarse con la sociedad en general, en especial con las academias, colegios y consejos médicos, comités de ética y sociedades médicas, así como con instituciones educativas y de salud, públicas y privadas; informarles el resultado de sus deliberaciones sobre casos relevantes o de índole general, a fin de que instrumenten las medidas pertinentes, y así mejorar la calidad de la atención médica.

³⁵ Mensaje del Dr. Julio Frenk Mora, Secretario de Salud. Programa de Acción: Consolidación del Arbitraje Médico.

Es un compromiso de las comisiones de arbitraje médico, encausar sus esfuerzos y quehacer para fortalecer y consolidar un Modelo Único de Atención de Inconformidades que les permita alcanzar en la medida de lo posible y con base en la voluntad de las partes, la mayor resolución de conflictos con eficiencia y satisfacción de los usuarios, así como reunir experiencias y conocimientos para retroalimentar el trabajo que realizan los profesionales de la salud para influir en la mejora de la práctica de la medicina y brindar información a la población que ayude a crear una cultura de la salud.

En consecuencia, los órganos que coadyuvan en la protección de los derechos humanos, como es el caso de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico en su especie, el derecho a la protección a la salud, tienen que ganarse la confianza social; acreditarse como organismos de buena fe, preparados y calificados profesional y moralmente; capaces de desempeñarse con gran autonomía técnica, ampliamente conocidos y respetados por quienes son convocados ante ellos.

El arbitraje médico debe considerarse como una estrategia nacional para contribuir a la mejoría de la práctica de la medicina de nuestro país y a la búsqueda de la solución de los conflictos derivados de la prestación de los servicios de salud, que permita alejar la medicina defensiva y promover la dignificación de la profesión médica