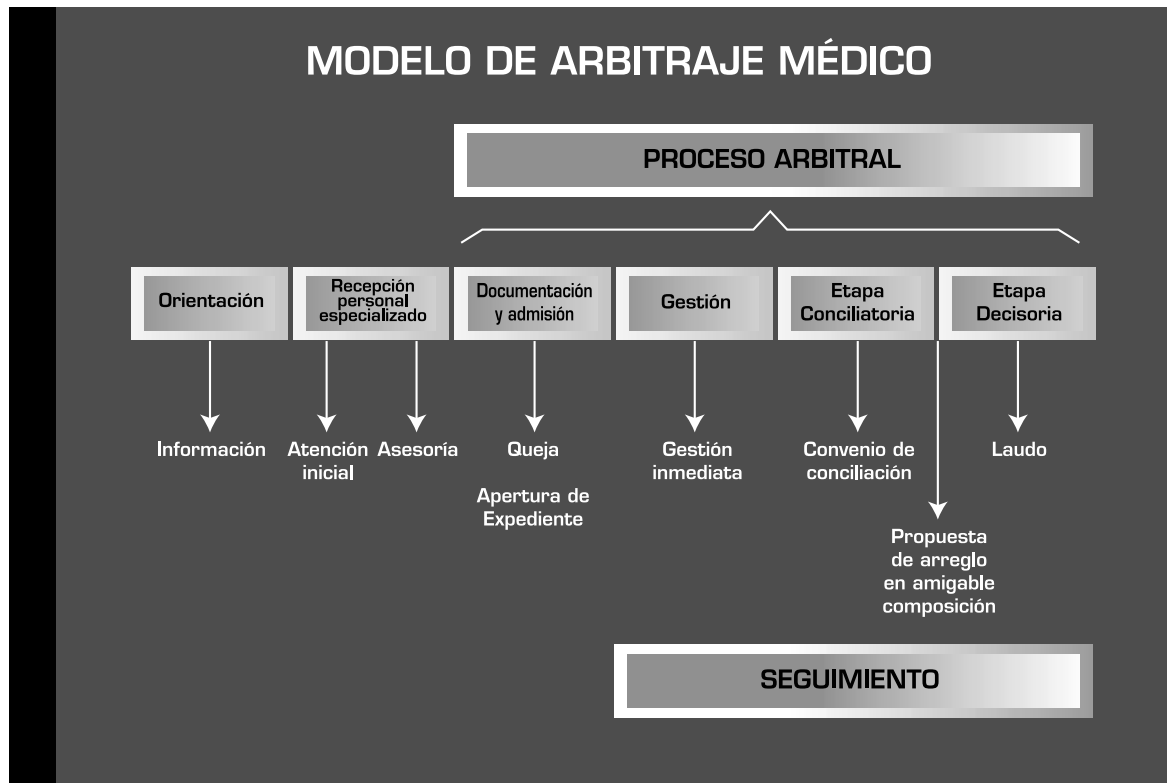


La Comisión Nacional de Arbitraje Médico en su desenvolvimiento cotidiano, ha ido ajustando progresivamente un modelo de atención de inconformidades médicas mediante la integración del proceso arbitral, definiendo los procedimientos de las etapas inicial, conciliatoria y decisoria, quedando incluido el seguimiento de los compromisos asumidos por las partes en cada uno de los instrumentos de las referidas etapas, hasta alcanzar hoy en día un proceso integral y estandarizado que permite satisfacer las expectativas de los usuarios.



Orientación

La CONAMED lleva a cabo acciones de orientación, para atender los planteamientos que la ciudadanía formula de manera personal, telefónica o mediante correo electrónico sobre muy diversos aspectos, entre los que destacan aquellos que van desde información general relativa a datos sobre la ubicación, quehacer y alcances de la Comisión, requisitos para presentar una inconformidad, información para realizar trámites ante las instituciones de seguridad social en asuntos como incapacidades o pensiones, hasta criterios para elegir médicos y/o clínicas u hospitales privados.

A través de estas acciones se desahogan interrogantes, inquietudes o problemas que no necesariamente requieren la intervención especializada de la CONAMED, es decir, estas orientaciones son otorgadas por el personal técnico o administrativo y no precisan estar documentadas, ni hacer entrega de constancia de la misma a los interesados.

Asesoría especializada

Parte fundamental del quehacer de la CONAMED se refiere a las acciones de asesoría médico-legal que se brindan a la sociedad, las cuales están relacionadas con la prestación de servicios de salud, al existir presunta irregularidad en la atención del paciente; es una queja médica, pero de acuerdo a las pretensiones del usuario no es atribución nuestra el resolverla.

Las asesorías, así como las acciones tendientes a la revisión exhaustiva y análisis minucioso de cada uno de los casos resultan de vital importancia, ya que constituyen un verdadero filtro para la adecuada selección de asuntos procedentes e impiden que se abran expedientes sin fundamento, que no tendrían posibilidad de solución y que generaría falsas expectativas en los usuarios, así como insatisfacción y desconfianza en la CONAMED.

Todas las asesorías se brindan a través de una atención personal, profesionalizada y especializada, con énfasis en el análisis médico jurídico motivo de la inconformidad. En cada caso se elabora un documento institucional en el que se hace saber a los usuarios los derechos y obligaciones que los asisten, así como las diversas alternativas legales para ventilar su inconformidad y, en su caso, las ventajas y desventajas de cada instancia.

Proceso arbitral

El proceso arbitral es el conjunto de actos procesales y procedimientos que se inicia con la presentación y admisión de una queja y termina por alguna de las causas establecidas en el Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Médicas de la CONAMED, comprende las etapas conciliatoria y decisoria y se tramitará, dada la naturaleza civil del arbitraje médico, con arreglo a la voluntad de las partes, en amigable composición, estricto derecho o en conciencia.

Para su tramitación se requerirá de cláusula compromisoria o compromiso arbitral debidamente suscrito por las partes.

Admisión de inconformidades

Cuando del análisis médico jurídico motivo de la inconformidad se considere que existe negativa de servicios médicos, o irregularidad en su prestación y la pretensión es factible de atender, el personal especializado procede a la admisión de la queja requiriendo al usuario, o a través de persona autorizada para ello, los elementos necesarios para tal efecto.

Resolución de inconformidades mediante gestión inmediata

Para los casos en que, por lo comprometido de la situación de salud del paciente, se necesita una pronta solución a los problemas presentados, o bien porque las pretensiones para dirimir la controversia se refieren exclusivamente a requerimientos de atención médica o de información, la CONAMED, a través de su intervención y gestoría ha hecho que se restituyan los derechos del paciente, resolviendo así el conflicto o previniendo uno mayor. Con esta forma de atención se ha logrado a través de gestiones de carácter inmediato, realizadas con los prestadores del servicio, la resolución de los asuntos en un plazo menor a 48 horas.

Las acciones de asesoría especializada, así como las gestiones inmediatas, no sólo han fortalecido la capacidad de resolución en menos de 48 horas, sino que también han propiciado que un menor número de asuntos continúen las siguientes etapas del proceso arbitral. Las gestiones se formalizan en un documento para su debido control y seguimiento para verificar que los compromisos asumidos por el prestador del servicio sean efectivamente cumplidos en los plazos y términos acordados.

Etapa conciliatoria

En las inconformidades que no puedan ser resueltas mediante gestiones inmediatas, se correrá traslado de la queja, con efectos de notificación personal al prestador.

Al prestador se le informará la naturaleza y alcances del proceso arbitral, así como las vías existentes para la solución de la controversia y, en su caso, recabará la aceptación del trámite arbitral que se entenderá como formalización de la cláusula compromisoria. Se levantará acta de esta diligencia.

A partir de la aceptación, el prestador del servicio médico dispondrá de un término de nueve días hábiles para presentar un escrito que contendrá resumen clínico del caso y su contestación a la queja, refiriéndose a todos y cada uno de los hechos, precisando, en su caso, sus propuestas de arreglo. A su contestación deberá acompañar síntesis curricular, fotocopia de su título, cédula profesional y, en su caso, comprobantes de especialidad, certificado del consejo de especialidad y la cédula correspondiente.

A efecto de promover la avenencia de las partes, CONAMED realiza la audiencia de esta etapa conciliatoria en la que propone a los involucrados, después del análisis especializado del asunto motivo del trámite, presenten vías de arreglo, las cuales de ser aceptadas por las partes originan la suscripción de un instrumento (convenio o contrato de transacción, desistimiento de la acción o finiquito correspondiente) en el que se expresan las contraprestaciones que se pacten, con la sola limitación de que no deberán ser contrarios a derecho.

La CONAMED da seguimiento al cumplimiento de los compromisos que asuman las partes en los instrumentos de transacción, si éstos se cumplen voluntariamente se archiva el expediente como asunto total y definitivamente concluido, en caso contrario, se brindará la orientación necesaria para su ejecución en los términos de ley.

Propuesta de arreglo

Cuando las partes no concilian y no llegan a un acuerdo, y deciden no someter su controversia a la resolución de CONAMED en estricto derecho o en conciencia, la Comisión emite por escrito una propuesta de arreglo, siempre que hubieren aceptado esta vía, la cual se basa en la *lex artis*, normas sanitarias y aspectos jurídicos, que no resuelve el fondo del litigio, ni prejuzga sobre los derechos de las partes, sino orienta a los interesados para buscar una solución equitativa, con el propósito de resolver en definitiva su litigio.

La incorporación de la propuesta de arreglo obedece a las siguientes necesidades:

- Evitar la conducta litigiosa.
- Situar a las partes en su realidad médica-jurídica, sin necesidad de agotar procedimientos desgastantes, sin obligarles a esperar el pronunciamiento definitivo y lo que es mejor, sin necesidad de sufrir una condena.
- Obtener una respuesta especializada e interdisciplinaria con los mismos elementos metodológicos de una sentencia arbitral.
- Evitar *plus petitio* y falsas expectativas de las partes.
- Evitar entorpecimiento en la administración de justicia.
- Evitar ocultamiento probatorio y discutibles tácticas procesales.
- Se evita manipulación jurídica y aun en el evento de no obtener la solución definitiva, se hace inútil, en tanto se desalienta, recurrir a otras instancias: esto evita juicios inútiles.
- Se desalienta a litigantes poco escrupulosos.
- Se orienta la resolución de la litis mediante la interpretación correcta y sustentada de los hechos.
- Se induce a las partes a la transacción.
- Se plantean hipótesis objetivas para resolver el caso.

Acto seguido procedemos a explicitar el por qué de lo anterior. Para ello ha menester referirse de manera sinóptica a las constantes y escenarios prevalentes en el ámbito de las controversias médico – paciente en la etapa resolutoria del proceso arbitral médico:

- Los usuarios que llegan a la última etapa del proceso arbitral médico habitualmente están afectados por enfermedades graves y enfrentan procesos de duelo, generalmente patológicos;
- Muestran un gran resentimiento y desconfianza no sólo hacia el personal médico, sino hacia la vida;
- Están a punto de tomar decisiones procesales desesperadas, que incluso pueden llevarlos a perder sus derechos;
- Merced a la desconfianza observable son refractarios no sólo a la Comisión, sino a las instituciones jurídicas;
- Enfrentan una conflictiva familiar, laboral y personal caracterizada por grandes cargas emotivas;
- Necesitan urgentemente ser situados en su realidad pues a menudo han sido víctimas de abogados altamente beligerantes y en tanto tales, indiferentes a la problemática de sus clientes;

- En general, han sido parte en procedimientos previos que han sido infructuosos (trámites ante contralorías, negociaciones fallidas, etc.) y se encuentran próximos a enfrentar un proceso penal (sea como denunciante o inculpaado).
- La relación médico paciente, en su ámbito personal se encuentra especialmente deteriorada, incluso a grado extremo (falta de respeto, insultos, agresión, etc.)
- En algunos casos prevalecen expectativas infundadas en cuanto a lo esperable en los procesos jurídicos (*plus petitio*, ganancias secundarias, manipulación, etc.)

Si a ello agregamos que en buena parte de los casos, la familia lejos de situarlos, refuerza sus conductas negativas; fácilmente se comprenderá la dificultad de abordar estos casos y por ello, la simple negociación personal (incluso orientada por el personal especializado) no resulta suficiente.

A mayor abundamiento, la parte contraria es un reflejo de lo anterior y se transforma en altamente beligerante, a grado tal que no mide las consecuencias de un devastador proceso penal (y peor aun cuando cae en manos de abogados no iniciados en estas disciplinas jurídicas).

En estos casos, la experiencia nos informa que en el evento de no poder situar a las partes, habrán de desertar y ser refractarios al trámite arbitral.

De igual suerte la experiencia nos ha enseñado que las partes, ante esta situación necesitan lo siguiente:

- Información fidedigna de su situación y de qué pueden esperar en el caso en concreto.
- Obtener tranquilidad en cuanto al trabajo de la Comisión y con ello confianza para proseguir su trámite, sea cual fuere el resultado.
- Recibir una información técnica detallada del método de análisis de casos y en especial del caso médico en concreto.
- Buscar una participación más activa y propositiva de las partes para resolver el caso y evitar “*el bloqueo mental*” y posiciones altamente defensivas.
- Buscar un reforzamiento psicológico positivo hacia ambas partes, aun en el supuesto de observar desviaciones en el planteamiento de su caso o en su práctica profesional.
- Buscar nuevos escenarios de naturaleza propositiva para solucionar el conflicto.
- Mantener las ventajas del trámite arbitral médico: confidencialidad, análisis especializado y economía procesal.
- Evitar el sentimiento de indefensión de las partes y preservar su imagen.

- Ilustrar a la parte que no tiene razón en sus planteamientos, a efecto de obtener que deponga su actitud, pues ello a la larga habrá de acarrearle mayores problemas
- Buscar la atención médica oportuna en beneficio de la salud del paciente y propiciar el autocuidado de su salud. (Independientemente del resultado procesal.)
- Facilitar al personal médico la reincorporación a su práctica y evitar cargas injustificadas.
- Especialmente en el plano de la atención institucional evitar la duplicidad de trámites jurídicos (*verbigratia* el IMSS e ISSSTE), aprovechando la tramitación extra-arbitral previa.
- Evitar erogaciones innecesarias a las partes.

Para ello la propuesta de arreglo se caracteriza por lo siguiente:

- Valoración del acto médico en términos de los principios científicos y éticos de la práctica médica, a la luz de la bibliografía médica universalmente aceptada.
- Caracterización de la historia natural de la enfermedad y de las obligaciones de medios en el caso concreto.
- Análisis inmediato y acucioso del caso, con la intervención de asesoría externa certificada, sin necesidad de una audiencia de pruebas y alegatos.
- Aprovechamiento de las constancias de autos desde la etapa conciliatoria y de las propuestas de las partes en procedimientos previos.
- Situar las hipótesis de trabajo para la evaluación del caso, a efecto de evitar la manipulación ulterior por las partes.
- Retroalimentación a las partes en cuanto a su situación procesal a través de planteamientos concretos y de propuestas.
- El trámite en amigable composición no cancela posibilidades para la solución de la controversia, por el contrario, la beneficia, pues:
 - Está orientado para que las partes, vistas sus fortalezas y debilidades opten, necesariamente, por una solución negociada, a menos que decidan por su cuenta y riesgo, enfrentar un proceso tradicional, previa información documentada.
 - Está orientado para que las partes puedan optar por concesiones recíprocas y arriben a la transacción (instrumento conciliatorio).
 - Se permite la solución unilateral por la vía del desistimiento o abandono de la acción intentada (esto independiente de no existir transacción, resuelve la controversia.)

- Aún en la hipótesis del mero abandono de la instancia y persistencia de una conducta litigiosa injustificada, el efecto formal es el de una prueba preconstituida oficial e institucional que habrá de beneficiar solamente a quien tiene la razón en el caso concreto y hace innecesario un peritaje de la Comisión.
- Permite a las partes buscar otras alternativas en la negociación, tomando como base la opinión institucional.
- Se obtiene el análisis en un máximo de 45 días, con ello se evita el desgaste procesal.
- No se cancela la opción de un pronunciamiento arbitral en estricto derecho o en conciencia; ello permite aprovechar los beneficios de un trámite confidencial y expedito. Un valor agregado de naturaleza procesal es que en esta hipótesis se puede reducir la litis, lo que no sucede en general con el trámite en estricto derecho y en conciencia.
- En el evento de mantenerse la controversia en CONAMED, se mantiene la suspensión prescriptiva y la *litis contestatio* (es decir, se impide manipular los hechos). Un efecto colateral es que aun fuera de CONAMED se impide la indefensión de las partes.

CONAMED dispone de amplias facultades para apreciar los hechos, atendiendo a los elementos del expediente arbitral.

En las propuestas se notifica personalmente a las partes los indicadores universalmente aceptados para la evaluación del caso y la bibliografía respectiva.

Elementos que integran las propuestas de arreglo:

- Antecedentes del proceso arbitral (queja, informe médico y etapa conciliatoria).
- Sustrato teórico universalmente aceptado.
- Referencias bibliográficas relacionadas con el caso.
- Estimaciones con respecto al caso concreto. (Apreciaciones médicas y, en su caso, jurídicas, especialmente en cuanto al régimen de contratación y las obligaciones asumidas por las partes.)
- Fijación de hipótesis de estudio para los rubros no esclarecidos hasta esa etapa.
- Se sitúa a las partes en materia médica y jurídica.
- Propuestas de arreglo:

- Si existe necesidad de arreglo económico se refiere a la letra.
- Se ubica a las partes respecto de pretensiones injustificadas o exorbitantes.
- Si no existiere justificación del motivo de queja, se recomienda concluir la controversia.
- Se refieren, en su caso, las desviaciones médicas observadas y se pondera, así mismo, la posible relación de causalidad con efectos adversos en la salud del paciente y de ser necesario los daños y perjuicios.
- Es de especial interés en estos casos ponderar la necesidad de ajustes económicos, pues a menudo la causa real de la controversia es esta y no daños a la salud.
- Se fijan las cargas probatorias de las partes a efecto de evitar desviaciones procesales. En esta hipótesis se cierra la controversia y se hace expreso a las partes que de no probar estos hechos no tendrán éxito procesal.

Como podrá observarse la propuesta de arreglo dentro del proceso arbitral médico, ha sido fruto de la investigación especializada en medios alternos para la solución de controversias, e incorpora criterios del derecho procesal comparado (especialmente del sistema británico); se trata de una institución novedosa en el derecho procesal mexicano y por supuesto, deberá ser enriquecida a la luz de la experiencia. Sin embargo, los resultados se pueden estimar alentadores.

Una vez emitida la propuesta de arreglo, si las partes no llegaren a resolver su controversia mediante transacción, desistimiento de la acción o finiquito correspondiente y no optaren por la vía de estricto derecho o en conciencia se tendrá a ambas por desistidas de la instancia, dando por concluido el expediente de queja.

Etapa decisoria.

En los casos que no se logra la conciliación, se plantea a las partes la propuesta de arreglo o la aceptación de someter su controversia a la resolución de CONAMED en estricto derecho o en conciencia.

Mediante el arbitraje en estricto derecho, la Comisión resuelve el fondo del litigio según las reglas del derecho, atendiendo a los puntos debidamente probados por las partes.

A través del arbitraje en conciencia, resuelve la controversia en equidad, bastando ponderar el cumplimiento de los principios científicos y éticos de la práctica médica.

La CONAMED una vez fijadas las reglas, decidirá conforme a derecho, a menos que en el compromiso arbitral o en la cláusula compromisoria se le encomiende la amigable composición o el fallo en conciencia.

La etapa decisoria concluye con la emisión del laudo una vez que se ofrecieron y desahogaron las pruebas aportadas y se reciban los alegatos finales de las partes.

CONAMED está facultada para intentar la avenencia de las partes en todo tiempo, antes de dictar el laudo definitivo, cualesquiera que fueren los términos de la cláusula compromisoria o del compromiso arbitral, se entenderá invariablemente que CONAMED podrá actuar a título de amigable compositor.

Así también, la Comisión da seguimiento a los compromisos derivados de la emisión del laudo arbitral, hasta su cabal cumplimiento.