

Asunto: Se rinde informe anual de
actividades 2007

C. LIC. JUAN MANUEL OLIVA RAMÍREZ
GOBERNADOR CONSTITUCIONAL DEL
ESTADO DE GUANAJUATO
P R E S E N T E.

Sr. Gobernador, de conformidad con las facultades que me confiere el artículo 19 fracción XXVI, del Decreto mediante el cual se reestructura la organización interna de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Guanajuato, y previa aprobación de los miembros del H. Consejo; me permito poner a su consideración el Informe correspondiente al 9° año de actividades realizadas por esta Comisión, del período comprendido de enero a diciembre del año 2007:

Las Comisiones de Arbitraje Médico, constituyen 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.

A casi diez años de haberse iniciado las actividades de esta Comisión Estatal de Arbitraje Médico, que se cumplirán en el presente año; son evidentes los avances en el descenso de la conducta litigiosa con el empleo de procesos como la gestión inmediata, aumento en el índice conciliatorio, mayor captación de asuntos; y mas conocimiento de la población de los beneficios y ventajas de esta instancia alterna especializada para la resolución de sus conflictos.

La Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Guanajuato 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:

- Contribuir a 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 de justicia, con elementos de análisis especializado para la correcta interpretación del acto médico,
- Retroalimentar al Sistema Estatal de Salud, especialmente a través de recomendaciones para la mejoría de la calidad y la educación médica.

Las actividades de las COESAMED, son muy diversas, todas ellas encaminadas al servicio de la población que solicita la atención médica y de los profesionales de la salud encargados de esta delicada misión , estas actividades se caracterizan esencialmente por su gratuidad, buena fe, equidad, transparencia, confidencialidad, eficacia y rapidez.

Para desarrollar sus tareas, debe coordinarse con la sociedad en general, y en especial con, colegios y sociedades médicas, comités de ética, así como instituciones educativas formadoras de profesionales de la salud e instituciones prestadoras de servicios médicos públicas y privadas, informándoles a estas ultimas el resultado de sus deliberaciones sobre casos relevantes, a fin de que instrumenten las medidas pertinentes, y así mejoren la calidad de la atención médica.

Es un compromiso del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico y de esta Comisión, encausar sus esfuerzos y quehacer para fortalecer y consolidar *un Modelo Único Nacional 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 contribuir en la mejora de la práctica de la medicina, así como fomentar en la población una cultura de la salud. ***Es por ello que después de un largo proceso de actualización y coordinación, logramos ser la 1ª. Comisión Estatal que obtuvo la Certificación de Homologación de Procesos por parte de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, lo que nos llena de orgullo.***

Actualmente la ciudadanía puede, si así lo desea, resolver los conflictos que se presentan en la relación Médico-Paciente, a través de un modelo único de atención estandarizado, el cual cuenta con procesos de calidad, que contribuyen a mejorar la relación Médico-Paciente, de esta manera, se restaura la confianza entre las partes involucradas, ya que son ellos mismos quienes resuelven sus controversias.

Lograr la confianza de la ciudadanía en los servicios que brindan la COESAMED, no hubiera sido posible sin el apoyo de guanajuatenses de reconocido prestigio social y el de las instituciones que representan, como es el caso de la Secretaría de Salud, la Secretaría de la Gestión Pública, la Universidad de Guanajuato, el Colegio de Médicos del Estado Federación Médica. A.C., y de la Barra de Abogados del Estado, a quienes agradecemos su valiosa participación, como integrantes del H. Consejo Directivo.

En el período que se informa, *se realizaron 4 Sesiones Ordinarias del Consejo Directivo* de la Comisión, donde se trataron y aprobaron los programas y actividades que se desarrollaron durante el año 2007. Quiero externar mi reconocimiento a los miembros del H. Consejo, del cual hemos obtenido todo su apoyo y orientación, reitero mi agradecimiento a todos y cada uno de ellos.

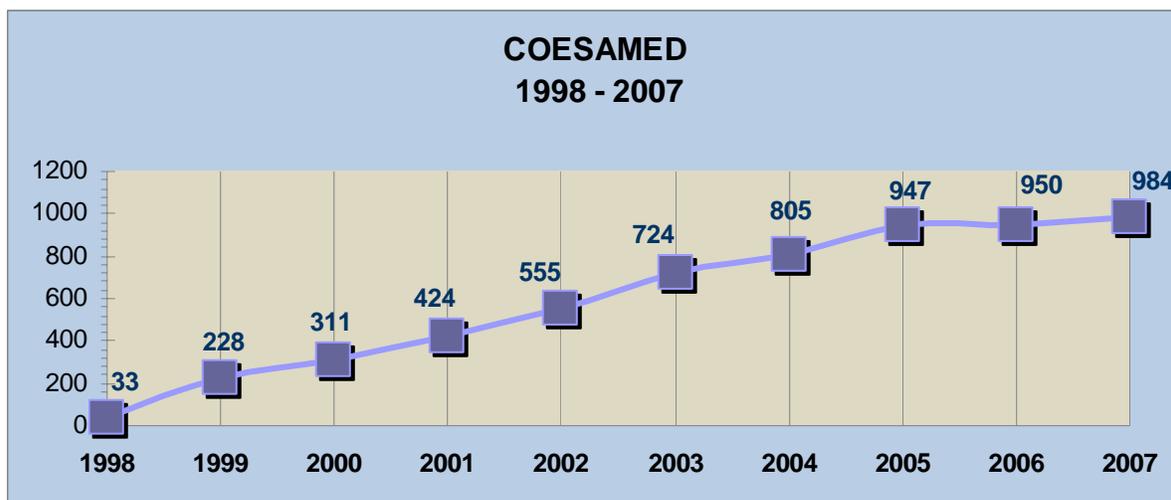
Por todo lo expuesto y a fin de dar cumplimiento a nuestras funciones, en el presente documento se informan las principales actividades desarrolladas durante el período de enero a diciembre de 2007 y se presenta también un comparativo de las acciones realizadas en los años previos, lo que permitirá apreciar los avances obtenidos y conocer algunos de los logros conseguidos con el esfuerzo de los integrantes de esta Comisión.

Actividades realizadas

En el periodo que se informa se otorgaron un total de 984 atenciones; de las cuales 542 fueron Asesorías, 140 Gestiones Inmediatas, 159 orientaciones, 84 Quejas, 26 Opiniones Médicas, 25 Recomendaciones y 8 Peritajes; datos que se muestran mas adelante en las graficas anexas al presente informe y que ilustran el

comportamiento mensual de los asuntos atendidos por la COESAMED durante el año 2007. (Anexo Graficas A1 - A3).

De igual manera y con el fin de mostrar el comportamiento de los asuntos atendidos en la COESAMED desde su creación en el año 1998 hasta el año que se informa, esto es, durante los nueve años de actividades, me permito mostrar la siguiente gráfica, en la que se aprecia un notable ascenso en la captación de asuntos durante los primeros años, pero a partir del año 2005 se establece una meseta que muestra que el número total de asuntos ha presentado una estabilización, por lo que durante el año 2008 se buscarán estrategias para superar estas cifras.



En adelante presentaré cada uno de los procesos realizados en la Coesamed, así como otras actividades relevantes realizadas en el periodo que se informa.

Orientación

Durante el año 2007 se realizaron **159** acciones de orientación, en los que se atendieron los cuestionamientos que la ciudadanía formuló de manera personal o por vía telefónica, sobre diversos aspectos, entre los que destacan aquellos que se refieren a datos sobre la ubicación de las oficinas de COESAMED o cualquier otra inquietud que no necesariamente requiera de la intervención de personal médico o

jurídico especializado, incluso se recibieron un número importante de llamadas de otros Estados.

Es importante señalar que las posibilidades de acceso a los servicios de la COESAMED son variadas, ya que algunos usuarios acuden personalmente, otros optan por el correo normal o bien correo electrónico y en un alto porcentaje por vía telefónica, la COESAMED cuenta con tres líneas telefónicas, una de ellas es con lada 01 (800), esta línea permite a los usuarios que llaman de otros municipios del Estado, contar con un servicio gratuito.

Asesoría

Parte fundamental del quehacer de la COESAMED, se refiere a las acciones de asesoría médico-legal que se brindan a la sociedad, las cuales están relacionadas con la calidad en la prestación de servicios de salud, especialmente en aquellos casos que exista una presunta irregularidad en la atención del paciente; la asesoría informa con amplitud a los profesionales de la salud en relación a sus derechos y obligaciones en materia de salud, así como los alcances, atribuciones y limitantes de la Comisión.

Las asesorías tienen por objeto informar a los usuarios y prestadores de servicios sobre los elementos médicos jurídicos de su inconformidad y con base en ellos, sugerir la mejor vía de resolución conforme a sus pretensiones, siendo este proceso de vital importancia, ya que constituye un verdadero filtro para la adecuada selección de asuntos que son de nuestra competencia, e impedir con ello, que se abran expedientes sin fundamento, que no tendrían posibilidad de solución o que generarían falsas expectativas en los usuarios así como insatisfacción y desconfianza hacia la Comisión.

Todas las asesorías se brindan a través de una atención personal, profesional y especializada, con énfasis en el análisis médico-jurídico motivo de la inconformidad, **en el año que se informa se otorgaron 542 asesorías especializadas.**
(Anexo Graficas As1 - As2)

Gestión Inmediata

Un número significativo de inconformidades se resuelven por medio de una Gestión, las que debido a su naturaleza y 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 a requerimientos de atención médica o de información adicional sobre el diagnóstico o tratamiento. La COESAMED, 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 médico institucional o privado, la resolución de los asuntos en **un plazo no mayor 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 son factor importante para 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, lo que facilita verificar que se hayan cumplido los compromisos asumidos por el prestador del servicio. **Durante el período que se informa se atendieron un total de 140 gestiones inmediatas.** ([Anexo Graficas GI 1- GI 5](#)).

Nuestro agradecimiento y reconocimiento a las Instituciones prestadoras de servicios médicos, ya que en un marco de colaboración, las gestiones se lograron resolver satisfactoriamente en el 98% de los casos, ya que 132 se concluyeron de acuerdo a lo solicitado por el usuario y 5 con una nueva propuesta hecha por el Prestador de Servicios médicos. Las no resueltas que fueron sólo 3, se concluyeron 1 por la negativa del prestador y las otras 2 porque el usuario no continuó con el trámite.

Queja

Del total de asuntos recibidos, **se aceptaron 84 como quejas formales**, tomando en cuenta que para que se constituya un expediente de queja, ésta debe estar debidamente justificada y jurídicamente fundamentada. ([anexo graficas Q1- Q5](#)).

Es importante señalar, que de acuerdo a nuestro ámbito de competencia, todas las inconformidades que se presentan en contra de las instituciones de salud pública federal como son IMSS., ISSSTE., PEMEX., SEDENA, son remitidas a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED); no obstante ello, desde el momento de la recepción de la queja y hasta la conclusión de ésta, le damos seguimiento ya que estamos en comunicación directa con el usuario y la CONAMED, hasta la conclusión y el archivo del asunto, excepto las quejas del I.M.S.S. e I.S.S.S.T.E., la cuales a partir del mes de septiembre del 2006 se reciben y se tramitan en esta Comisión , con base al Convenio de Colaboración que se firmó con estas Instituciones y la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

Etapa Conciliatoria y Resolutiva

La conciliación es una etapa del proceso arbitral, mediante el cual el usuario y el prestador del servicio médico, llegan a un acuerdo por propia voluntad, con el objeto de poner fin a la controversia planteada ante la Comisión.

Cuando las partes resuelven su controversia en la etapa de conciliación, firman ante los representantes de la COESAMED, un convenio de transacción, en el que acuerdan las condiciones de arreglo y de terminación del conflicto, obligándose ambas partes a dar cumplimiento al mismo; para tal efecto la Comisión da cabal seguimiento hasta su total conclusión. *En este rubro 31 de las quejas atendidas fueron conciliadas; 3 con la explicación del prestador de servicios médicos, 21 con reembolso y 7 con un nuevo tratamiento.*

En los casos en que no se logra la conciliación, se propone a las partes una alternativa de solución en amigable composición, buscando ya sea la conciliación o bien la aceptación e ingreso a la etapa resolutiva y última, que es el proceso Arbitral, arbitraje que puede ser en estricto derecho o en conciencia. *En las quejas no conciliadas, 4 de ellas las partes aceptaron el procedimiento arbitral y en 10 se dejaron a salvo sus derechos para que si es su deseo, los hagan valer en otra instancia.*

Es por ello, que las inconformidades pueden concluir en diferentes modalidades, de acuerdo a la voluntad de las partes, las cuales se resolvieron de acuerdo a como se muestra en la gráfica Q5 anexa al presente informe.

Cabe señalar, que si bien, el procedimiento arbitral se realiza por el momento en la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED), ésta Comisión Estatal colabora en el trámite del mismo, auxiliando a las partes en conflicto, facilitándoles el desahogo de las actuaciones que se tengan que realizar, sea en forma personal o por mensajería y damos seguimiento hasta que se dicta y cumple el laudo correspondiente.

Es importante destacar, que la Coordinación General Jurídica del Gobierno del Estado, después de un exhaustivo análisis a nuestra iniciativa de reforma para incluir el arbitraje en una legislación Estatal, nos ha sugerido reiniciar con nuestro proyecto para incluir en el Reglamento de Procedimientos para la Atención y Resolución de Quejas de la COESAMED, el procedimiento arbitral. Proyecto en el que estamos trabajando para lograr este objetivo, si lo consideramos como parte fundamental en del quehacer de esta Comisión.

Opiniones Médicas y Peritajes

De igual relevancia es la facultad que tenemos para la emisión de Opiniones médicas, la COESAMED elabora las opiniones que le son solicitados por las autoridades de Procuración e Impartición de Justicia o algunas Autoridades Administrativas, como la Secretaría de la Gestión Pública; éstas se emiten de manera Institucional al leal saber y entender de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico, en ejercicio de su autonomía técnica, conforme a las disposiciones en vigor, a la interpretación de los principios científicos y éticos de la práctica médica y a la literatura universalmente aceptada, atendiendo a la información y documentación proporcionada por las peticionarias. Tratándose de peritajes solicitados por las autoridades respectivas, colaboramos designando al Perito de la especialidad de que se trate, para el caso solicitado, informándoles de los requisitos y formalidades de dicho dictamen pericial.

Nuestro más sincero agradecimiento a todos aquellos que nos han obsequiado su esfuerzo, solidaridad y entusiasmo en beneficio de la procuración de una mejora continua y dignificación del ejercicio de los profesionales de la salud en el Estado.

En el período que se informa se emitieron 26 opiniones médicas y participamos en 8 solicitudes de peritajes; las cuales fueron solicitadas por el Ministerio Público de la Federación y por el Poder Judicial en materia civil y penal.

Opiniones Técnicas o Recomendaciones

A fin de contribuir a la mejoría de la calidad en la atención médica, se emitieron Opiniones Técnicas o Recomendaciones, a las autoridades de instituciones médicas y a médicos que han sido parte de la controversia dirimida ante esta Comisión; señalándoles las omisiones e irregularidades observadas en el manejo de los pacientes y sugiriéndoles en cada caso concreto los puntos a mejorar en la prestación del servicio.

Durante el año que se informa se emitieron un total de **25 opiniones técnicas o recomendaciones**.

Consulta de Opinión

Con la finalidad de conocer la satisfacción respecto de los servicios y atención otorgada por el personal de la Institución, se continuó aplicando una consulta de salida a todos los usuarios y prestadores de servicios salud que acudieron personalmente a la Comisión, lo que nos permite mantener o mejorar en su caso, la calidad de nuestros servicios. **En el año que se informa se registraron 419 consultas de salida.**

Otras Actividades

Un logro relevante en este año, fue la firma del Convenio de Colaboración con la Federación de Colegios de Cirujanos Dentistas de Guanajuato, A.C., con el objeto de establecer mecanismos de coordinación en materia de emisión de opiniones médicas y solicitudes de dictámenes periciales hechas por las autoridades de procuración e Impartición de justicia. Este documento fue firmado ante la presencia del C. Gobernador del Estado y del Secretario de Salud, como Testigos de Honor, y de los H. Consejeros de la Comisión.

Participación en el Consejo Mexicano de Arbitraje Médico:

El Consejo Mexicano de Arbitraje Médico, fue creado en abril del 2002, como una instancia de coordinación y consenso nacional y tiene como objetivos entre otros:

- Unificar criterios y políticas en materia de arbitraje médico;
- Consolidar el Modelo Nacional de Arbitraje Médico;

Este Consejo, sesiona ordinariamente dos veces al año y en forma extraordinaria, cuando se requiera. Durante el 2007 se realizó la 1ª. reunión en el mes de mayo en el la Ciudad de Puebla, Pue., en la que participamos con el Tema: “Experiencias de las Comisiones Homologadas” y la 2ª. reunión se desarrolló en el mes de Noviembre en la ciudad de Mazatlán, Sin. ; en este periodo se realizó una sesión extraordinaria con sede la ciudad de México, D.F., la Comisión asistió a todas ellas.

Sistema Estadístico:

Se trabajó cabalmente con el sistema estadístico SAQMED (Sistema de Atención de Quejas Médicas), para generar los reportes estadísticos institucionales necesarios, para informar trimestralmente al H. Consejo Directivo de la COESAMED de todas nuestras actividades, así como el informe requerido mensualmente por la CONAMED, a fin de integrarlo a la base estadística nacional. Se mantiene un registro actualizado de la información y se reportan los resultados los primeros días de cada mes.

Solicitudes de acceso a la información

En materia de transparencia gubernamental, la Comisión actuó con apego a la *Ley de Acceso a la información Pública para el Estado y los Municipios del Estado de Guanajuato*, pues la observancia de sus disposiciones se ha atendido con toda oportunidad en tiempo y forma. Como primera obligación se designó nuestra Unidad de Enlace y a través de ésta, se dio trámite y cumplimiento a **18 solicitudes de acceso a la información.**

Capacitación:

En el 2007 se impartieron cursos de capacitación en los que se abordaron diferentes temas que contribuyen al desarrollo del servidor público de las diferentes áreas de la COESAMED; el programa de capacitación en este período constó de 10 cursos y 4 congresos médicos.

En materia administrativa: hemos venido trabajando de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos por la Secretaría de Administración y Finanzas, dando cumplimiento a las partidas calendarizadas, autorizadas y en su caso, aplicando las adecuaciones necesarias para un mejor empleo de los recursos que disponemos en la Comisión.

Difusión

Ha sido y es labor prioritaria de esta Comisión, *difundir permanente* entre la población en general y también a los prestadores de servicios de salud, nuestras bondades como Instancia alternativa, con el objeto de propiciar que las diferencias que se originen como consecuencia de la prestación de un servicio de atención médica en el estado, sean resueltas *prioritariamente en la Comisión*.

- **Elaboración y entrega de 151,000 volantes informativos de la Coesamed**, los cuales se distribuyeron mediante 2 dos intensas campañas en 20 municipios del Estado;
- **Elaboración y entrega de 77,000 volantes informativos de la Coesamed**, los cuales se distribuyeron mediante el apoyo del Instituto de Seguridad Social del Estado de Guanajuato (I.S.S.E.G.), a través de sus farmacias en todo el Estado.
- ***Se impartieron 37 pláticas en instituciones de salud, centros educativos, agrupaciones médicas y de enfermería;*** en las que se dieron temas sobre aspectos médicos como el expediente clínico, carta de consentimiento informado y aspectos legales de la práctica médica; así como también información sobre los servicios que brinda la Comisión a grupos organizados de la sociedad en general.
- **Se realizó una campaña permanente de radio**, durante los meses de mayo a octubre del 2007, con un total de 4665 spots transmitidos en varias radiodifusoras de cobertura regional, con información sobre los Derechos de los Médicos y de los Pacientes

Sr. Gobernador, en la COESAMED, nuestro principal objetivo es lograr la armonía y el restablecimiento en las relaciones médico-paciente y continuar siendo un organismo promotor de la buena práctica de la medicina: por ello continuaremos trabajando para satisfacer el compromiso de ofrecer y garantizar a la ciudadanía, una

Instancia sensible, de buena fé y eficiente, que mejore la percepción y confianza de los usuarios respecto de los servicios médicos brindados en el Sector Salud Estatal.

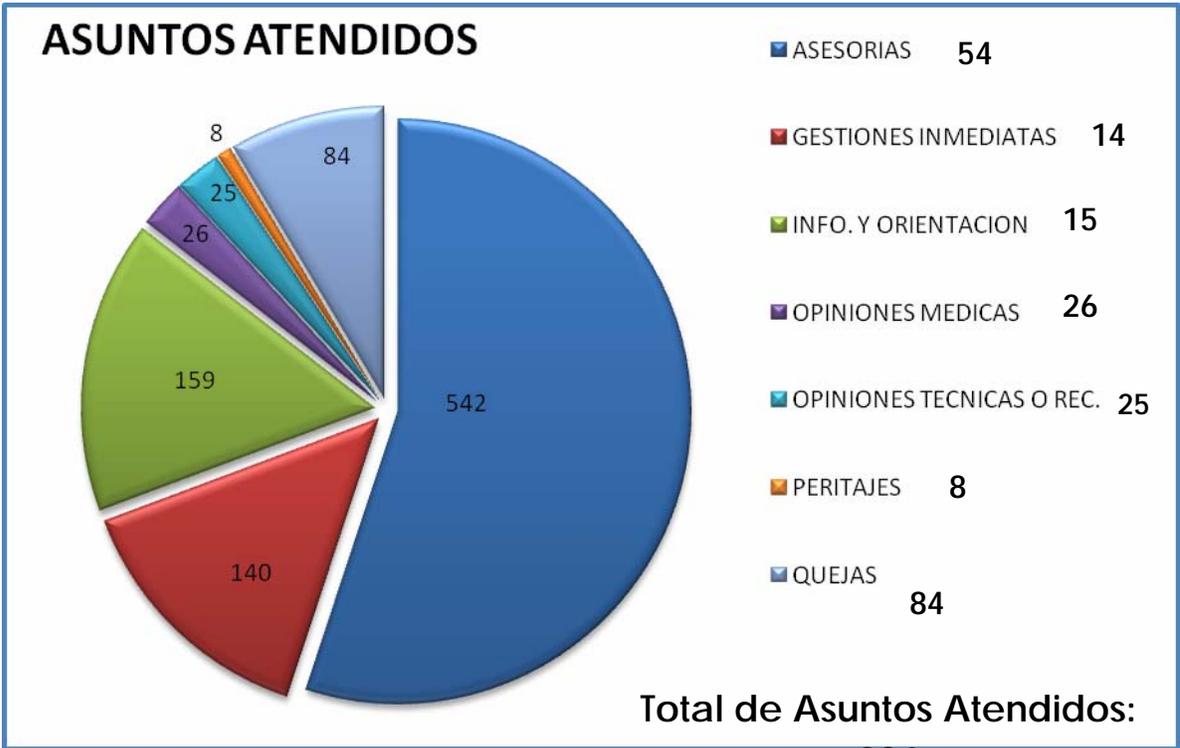
Reciba de quienes integramos la COESAMED, nuestro mas sincero reconocimiento a su Gobierno, por el apoyo que hemos recibido.

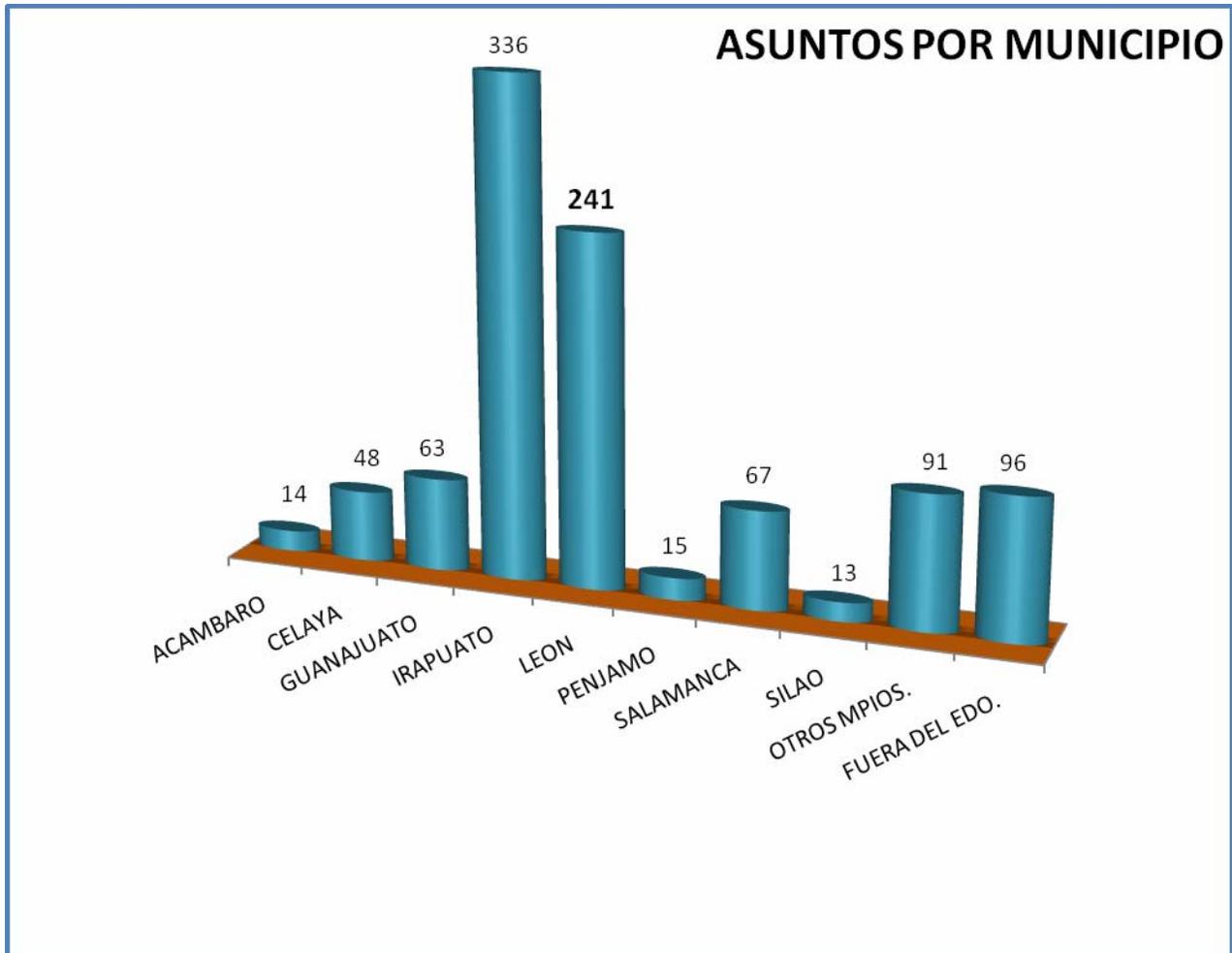
Sin más por el momento y esperando que los datos asentados en el presente informe cumplan cabalmente con los lineamientos establecidos para ello, nos ponemos a su disposición para cualquier aclaración o ampliación de la información aquí manifestada, reiterándole mi atenta y distinguida consideración.

ATENTAMENTE
Irapuato, Gto., Enero del 2008
EL COMISIONADO ESTATAL

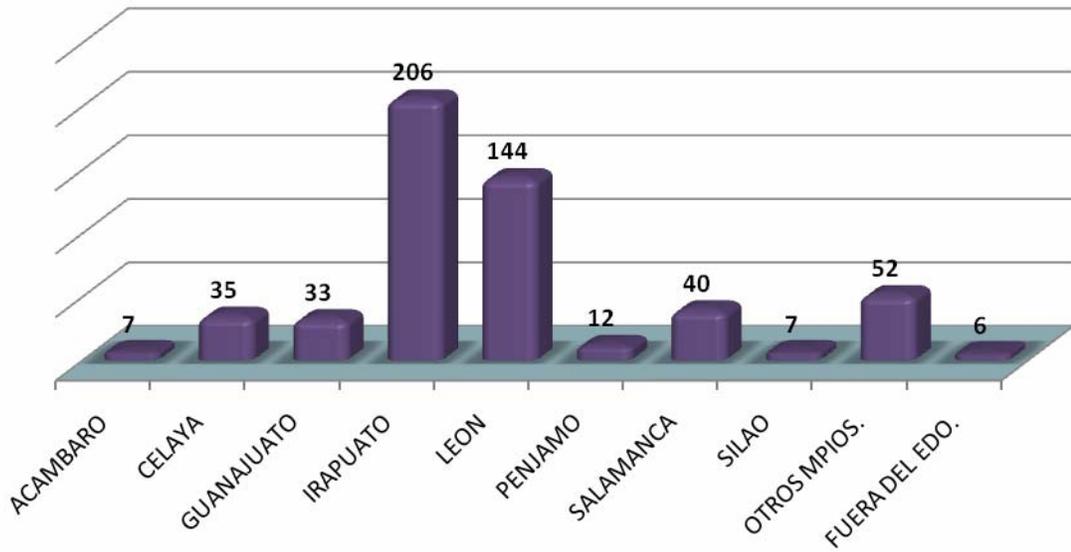
DR. BENJAMÍN L. GALLO CHICO

*D'BGCH'ATA*inm**

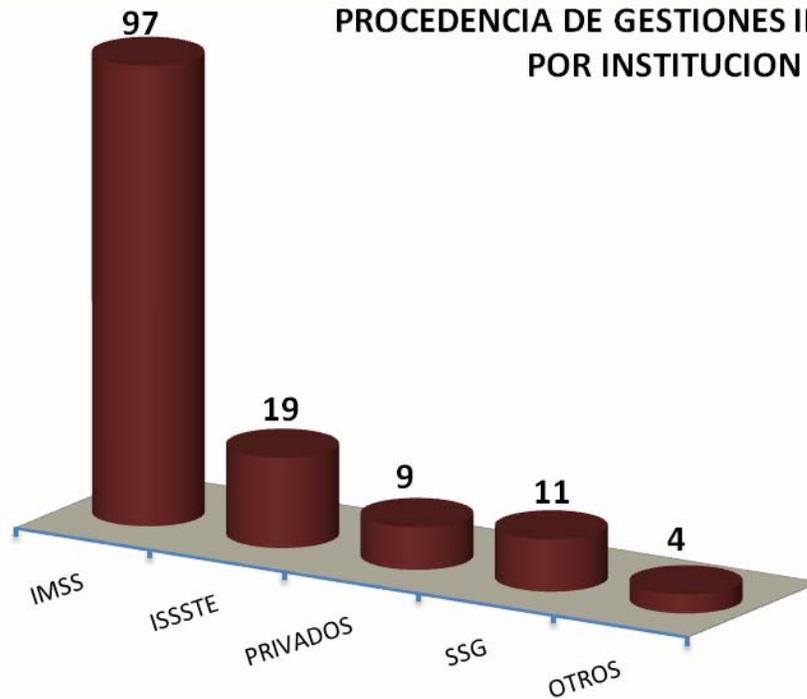




ASESORIAS POR MUNICIPIO



PROCEDENCIA DE GESTIONES INMEDIATAS POR INSTITUCION

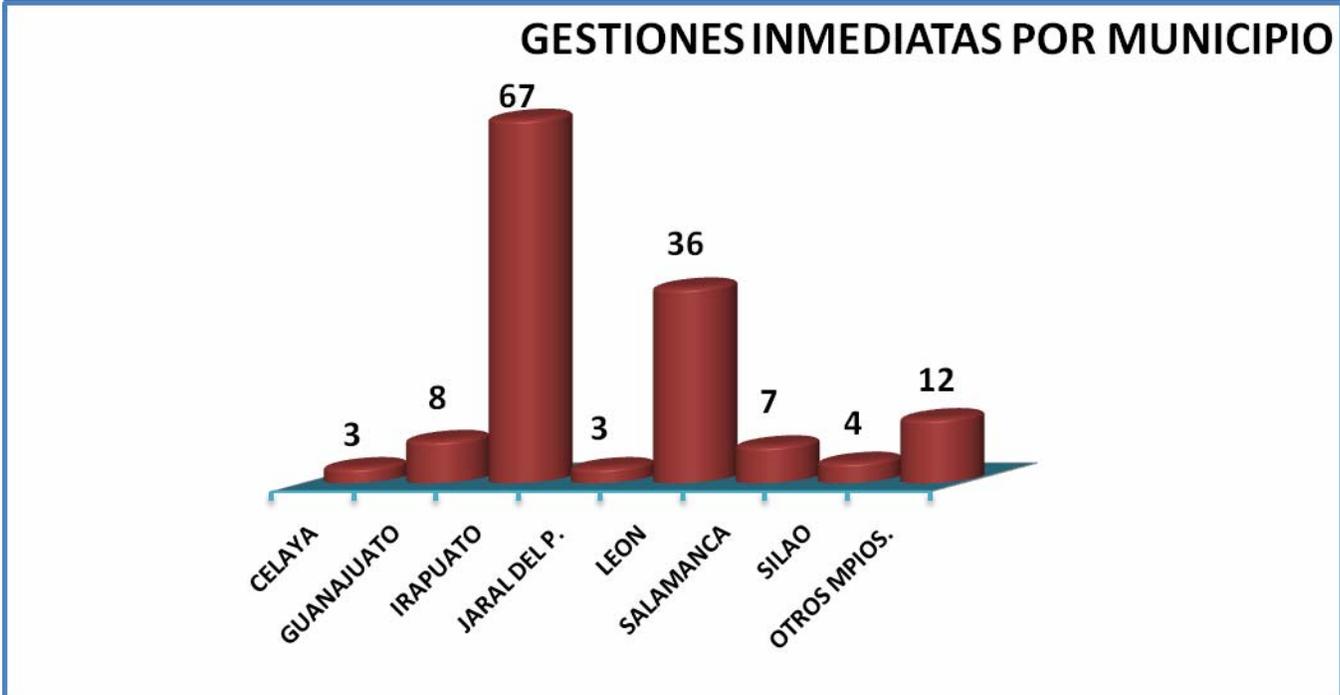


MOTIVO DE LAS GESTIONES INMEDIATAS

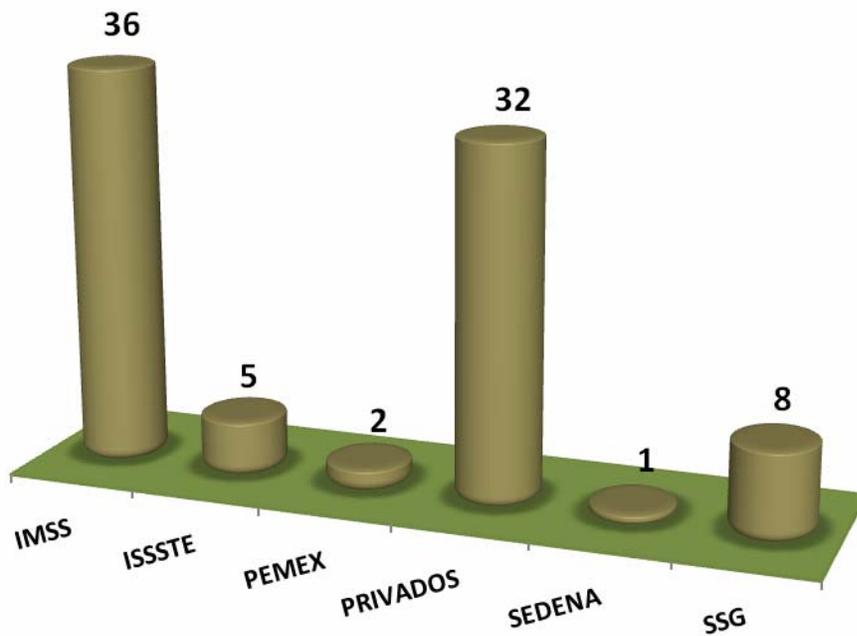


GESTIONES INMEDIATAS POR ESPECIALIDAD

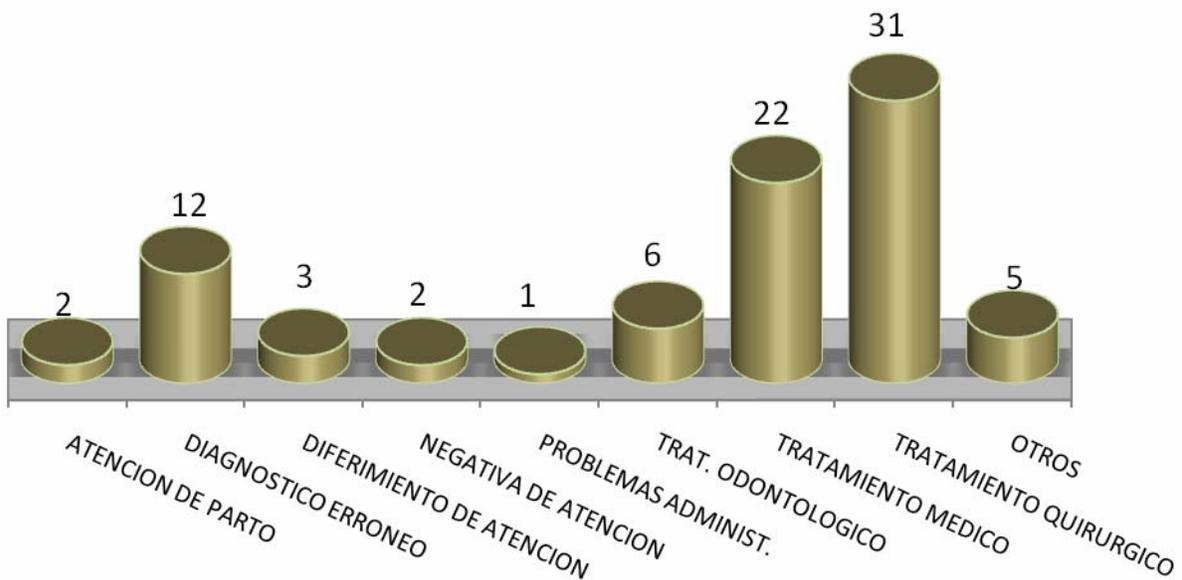




PROCEDENCIA DE QUEJAS POR INSTITUCION



MOTIVO DE LAS QUEJAS



QUEJAS POR ESPECIALIDAD



QUEJAS POR MUNICIPIO

