



# COMISION ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO

INFORME DE ACTIVIDADES

---

# 2012

Comisión Estatal de Arbitraje Médico  
Calle Santa Clara esquina Calle San Juan s/n  
Fraacc. Las Misiones.  
C.P. 36567

Tel. (462) 624 94 04, 624 94 05 Fax (462) 624 78 97  
01800 714 CEAM

## Directorio.

Dra. Elia Lara Lona.  
Comisionada

Dr. Javier de Jesús Quiroz Guerrero.  
Subcomisionado Médico

Lic. Adriana Tinoco Aviña  
Subcomisionada Jurídica

C.P. Esther Arroyo Cárdenas  
Directora Administrativa

Dra. Yolanda Vargas Zomoza  
Dra. Virginia Paz Torres  
Dr. Salvador Ramos Torres  
Consultores Médicos

Lic. Ingrid Michel Niehus  
Lic. Javier Gutiérrez Camacho  
Consultores Jurídicos

LA. Carlos Eduardo Rodríguez Centeno  
Coordinador Administrativo

Gabriela Ramos Hernández  
Estadística y Comunicación Social

Mariana Silva Castellanos  
Irma Magdaleno Noriega  
Rosa Salazar Juárez  
Especialistas Administrativos

# Contenido

1. Presentación.....	4
2. H. Consejo Directivo.....	5
3. Visión y Misión.....	6
4. Modelo de atención.....	7
5. Acciones Realizadas.	
5.1 Total de asuntos atendidos.....	10
5.1.1 Asuntos atendidos por mes.....	11
5.1.2 Pirámide poblacional.....	12
5.2 Gestiones inmediatas.....	12
5.2.2 Gestiones por especialidad.....	12
5.3 Quejas.....	13
5.3.1 Causa que generó la queja.....	14
5.4 Opiniones Médicas.....	16
5.4.1 Opinión médica por especialidad.....	17
5.5 Peritaje.....	18
5.6 Difusión.....	19



## Presentación

La COESAMED, es un organismo público descentralizado de la Administración Pública Estatal, con personalidad jurídica y patrimonio propios, con plena autonomía para emitir sus opiniones, recomendaciones, acuerdos y laudos

Contribuye a la solución de conflictos que se presentan entre los usuarios de los servicios médicos y sus prestadores, como una instancia alternativa, que sin perjuicio de la actuación de las instancias jurisdiccionales en la materia, contribuye también a promover el derecho a la protección de la salud, así como una buena práctica de la medicina.

El presente informe resume las principales acciones de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico del periodo de enero a diciembre del año 2012.

# CONSEJO DIRECTIVO

DR. CARLOS HIDALGO VALADEZ  
Presidente Ciudadano del Consejo

DRA. ELIA LARA LONA  
Secretaria del Consejo

DR. ÉCTOR JAIME RAMÍREZ BARBA  
Titular del Eje Mejor Calidad de Vida  
Secretario de Desarrollo Social y Humano

DR. IGNACIO ORTIZ ALDANA  
Secretario de Salud del Estado de Guanajuato

LIC. MA. ISABEL TINOCO TORRES  
Secretaria de Transparencia y Rendición de Cuentas.

DR. SANTIAGO HERNÁNDEZ ORNELAS  
Consejero representante de la Universidad de Guanajuato.

DR. JOSÉ LUIS BARRERA GÓMEZ  
Consejero Representante del Colegio de Medicina del Estado de Guanajuato.

LIC. JENARO SOLÓRZANO ESQUEDA  
Consejero Presidente de la Barra de Abogados del Estado de Guanajuato

DRA. EN ENFERMERIA. MA. ELENA LEDESMA DELGADO  
Consejera ciudadana

DR. JORGE LUIS HERNÁNDEZ ARRIAGA  
Consejero ciudadano

DR. ROBERTO VARGAS FLORES  
Consejero ciudadano

MTRA. VICTORIA E. NAVARRETE CRUZ  
Consejera ciudadana

C.P. JAIME BORJA QUINTANAR  
Consejero ciudadano



## Vision

Ser un organismo promotor de la buena práctica de la medicina, con el propósito de contribuir a elevar la calidad de los servicios de salud en el estado y con esto, abatir las quejas originadas por inconformidad en la atención médica

## Misión

Contribuir a elevar la calidad de los servicios médicos, coadyuvar a la protección de a salud de los guanajuatenses. Propiciar las buenas relaciones médico-paciente



## 4 Modelo.

La COESAMED, es un organismo público descentralizado de la Administración Pública Estatal, con personalidad jurídica y patrimonio propios, con plena autonomía para emitir sus opiniones, recomendaciones, acuerdos y laudos

Contribuye a la solución de conflictos que se presentan entre los usuarios de los servicios médicos y sus prestadores, como una instancia alternativa, que sin perjuicio de la actuación de las instancias jurisdiccionales en la materia, contribuye también a promover el derecho a la protección de la salud, así como una buena práctica de la medicina.

Tiene por objeto:

I. Contribuir a resolver los conflictos suscitados entre los usuarios de los servicios médicos y los prestadores de dichos servicios;

II. Promover una buena práctica de la medicina, coadyuvando a mejorar los servicios médicos que recibe la población; y

III. Contribuir a la observancia del derecho a la protección de la salud, por lo que respecta a la prestación de servicios médicos.

Los usuarios (pacientes, prestadores de servicios de salud o representantes) son el fundamento de la existencia de la COESAMED y constituyen el punto específico de la prestación de los servicios que se ofrecen en esta comisión mismos que se articulan e integran en las siguientes etapas:

I. Brindar información general a quien lo solicite.

II. Orientar y asesorar a los usuarios, sobre las funciones, atribuciones y alcances de la COESAMED, así como las alternativas a seguir para la mejor resolución de su inconformidad.

III. Atender las inconformidades que presenten los usuarios de acuerdo a sus pretensiones, ya sea que se derive a una gestión inmediata o queja.

Se entenderá por inconformidad toda manifestación del usuario presentada ante la COESAMED, que puede ser resuelta a través de una asesoría, gestión inmediata o queja.

Podrán presentarse de manera personal o por su representante legitimado, telefónica, correo ordinario o por correo electrónico, formularios de internet o de las redes sociales de la Comisión.

Una vez presentada la inconformidad el personal de la Comisión orientará sobre la procedencia o no de la misma. Serán competencia de la Comisión las inconformidades que versen exclusivamente sobre la atención médica, negativa de atención o irregularidad en la prestación de servicios de salud y se refieran a pretensiones de carácter civil.

Si la inconformidad es procedente, la COESAMED la desahogará, a través de asesoría, gestión inmediata o queja.

Se entiende por asesoría a la Información médico-jurídica otorgada a los usuarios y a los prestadores de servicios de salud sobre las funciones, atribuciones y alcances de la Comisión, así como sobre las instancias a seguir para la mejor resolución de su inconformidad



Dependiendo de los resultados del análisis de la asesoría y de las pretensiones del usuario, la inconformidad podrá ser resuelta a la brevedad a través de una gestión inmediata o proceder a una queja.

Se entiende por gestión inmediata al procedimiento que realiza la COESAMED ante los prestadores de servicios de salud, públicos, privados o de asistencia social, para dar solución inmediata a las inconformidades presentadas por los usuarios, cuando las pretensiones sean susceptibles de ello.

Cuando la inconformidad no recae en ninguna de las modalidades anteriores, se documenta la inconformidad para dar origen a una queja formal.

Se entiende por queja al procedimiento formal a través del cual una persona física por su propio interés o en representación del derecho de un tercero, solicita la intervención de la COESAMED, a fin de resolver una controversia o conflicto derivado del acto médico.

Las quejas podrán presentarse ante la COESAMED de manera personal, por correo ordinario o correo electrónico por el quejoso o un representante legalmente acreditado.

El expediente de queja debe integrarse con el acta de queja, copias simples y legibles de documentos presentados por las partes, por terceros y las actuaciones de la COESAMED.

Una vez recibida la queja, se registrará y asignará número de expediente, dando la COESAMED al usuario, original de la misma junto con el oficio de admisión de queja y se

realizará el acuerdo de radicación correspondiente.

**Etapa conciliatoria.** En esta etapa se realiza una serie de actividades con el fin de programar y llevar a cabo una audiencia de conciliación para que las partes acuerden la mejor solución y así evitar acudir a vías judiciales para resolver el caso.

Una vez integrado completamente el expediente de Queja, la COESAMED, notificará al prestador de servicios la queja interpuesta, corriéndole traslado de la misma; se le invitará a una audiencia informativa donde se le harán saber los alcances y las formas de solución a la controversia planteada.

Recibida la documentación solicitada al prestador de servicios médicos y a efecto de promover la avenencia de las partes la COESAMED procederá a fijar día y hora para la audiencia de conciliación.

El conciliador podrá en todo momento solicitar a las partes los elementos de convicción que estime necesarios para la conciliación, así como para el ejercicio para las atribuciones de la Comisión.

Ante la inasistencia del prestador de servicios médicos a la audiencia de conciliación o ante el incumplimiento de presentar los documentos que se le requieran durante el procedimiento se le solicitará en el caso de instituciones públicas, la intervención de los órganos de control, a efecto de que coadyuven con la COESAMED en el cumplimiento de sus objetivos. Cuando se trate de un prestador



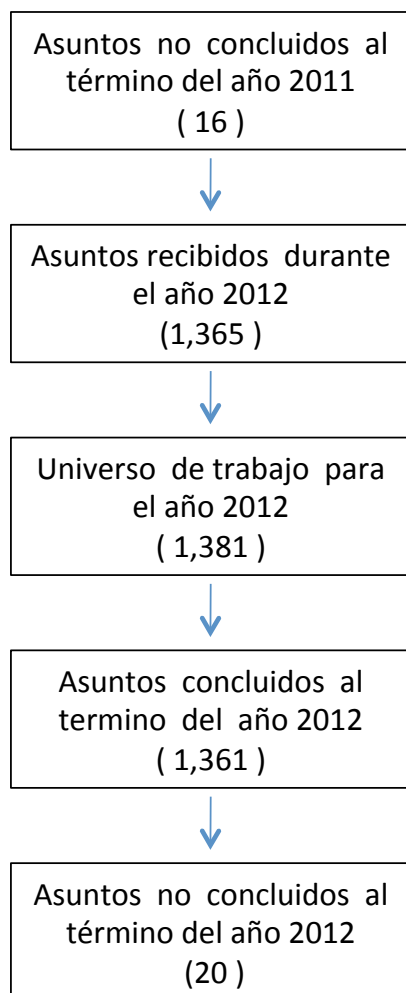


de servicios que ejerza su actividad de manera privada se solicitará la intervención de las asociaciones de profesionistas con los que haya establecido acuerdos de colaboración con la COESAMED.

De realizarse satisfactoriamente la instancia conciliatoria, se dejara constancia legal y se procederá al archivo de las actuaciones como un asunto definitivamente concluido.

## 5. Acciones Realizadas

A continuación se presentan estadísticas que permiten apreciar con mayor detalle el comportamiento del total de asuntos que la COESAMED atendió y recibió durante el año 2012



Tipo de Recibidos 2012	
Orientaciones	113
Asesorías	756
Gestiones Inmediatas	253
Quejas	104
Opiniones Técnicas o Recomendaciones	53
Opiniones Medicas	11
Peritajes	5
Platicas	70

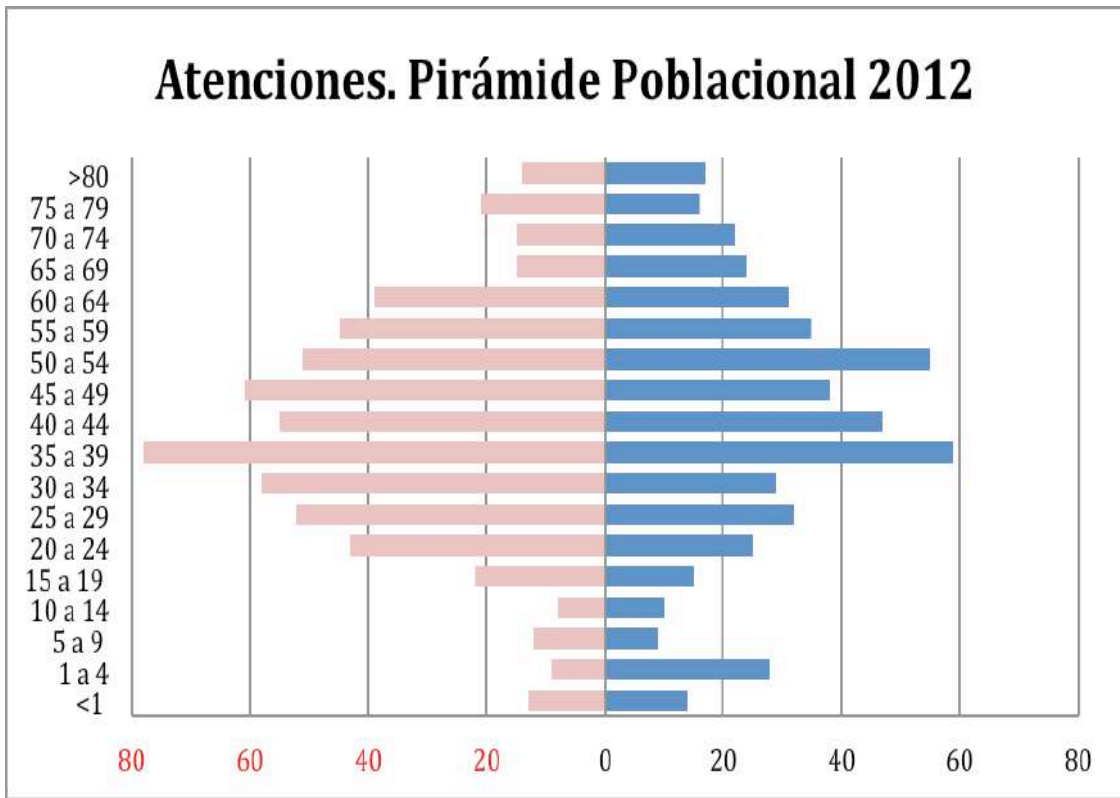
Tipo de Concluidos 2012	
Orientaciones	113
Asesorías	756
Gestiones Inmediatas	253
Quejas	84
Opiniones Técnicas o Recomendaciones	53
Opiniones Medicas	11
Peritajes	5
Platicas	70

Durante el periodo enero-diciembre del 2012 se recibieron un total de 1,365 asuntos, de los cuales el 55.34% correspondieron a asesorías, 18.6% a gestiones inmediatas y el 7.6% a quejas como se muestra en la siguiente tabla.

ASUNTOS ATENDIDOS	ENE	FEB	MZO	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
INFORMACIÓN Y ORIENTACION	15	13	13	11	9	11	8	12	9	6	2	4	113
ASESORIAS	58	61	57	57	66	58	46	76	73	99	73	32	756
GESTIONES INMEDIATAS	18	21	18	18	19	18	13	22	27	41	25	13	253
QUEJAS	8	13	6	7	12	14	4	9	7	7	13	4	104
OPINIONES MEDICAS	0	1	0	1	1	1	0	0	4	2	0	1	11
PERITAJES	1	2	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	5
OPINIONES TECNICAS O RECOMENDACIONES.	1	4	6	2	9	2	0	10	6	7	5	1	53
PLATICAS	22	11	77	00	11	88	44	00	44	00	22	11	70
<b>TOTAL ASUNTOS</b>	<b>103</b>	<b>116</b>	<b>107</b>	<b>96</b>	<b>117</b>	<b>113</b>	<b>116</b>	<b>129</b>	<b>130</b>	<b>162</b>	<b>120</b>	<b>57</b>	<b>1365</b>

Se realizaron 11 opiniones médicas, donde el 45% correspondieron a la especialidad de ginecología, la Comisión realizo el enlace entre las autoridades de impartición de justicia o las autoridades de procuración de justicia y los colegios médicos para la asignación de peritos en 5 solicitudes. Con la finalidad de promover una buena práctica de la medicina, coadyuvando a mejorar los servicios médicos que recibe la población se entregaron 53 opiniones técnicas y se impartieron 70 pláticas

Agrupando a las asesorías, gestiones inmediatas y quejas como las principales actividades que se atienden en la Comisión, se otorgaron un total de 1114 servicios a un total de 1117 usuarios, La distribución por genero y edades de los usuarios estuvo en un rango de edad desde 6 días de vida hasta los 93 años de edad, el 60% fueron mujeres. La mayoría de los usuarios 763 (75%) se encontraron en edad productiva, en el grupo de 20 a 59 años.



Irapuato, León, Celaya y Salamanca fueron los municipios de los cuales se recibieron el mayor número de inconformidades, cabe resaltar que Irapuato ocupó el primer lugar sin embargo el valor puede estar sesgado ya que las instalaciones de la comisión se encuentran en este municipio, a pesar de que la inconformidad se puede presentar de manera personal o por el representante legitimado, vía telefónica, correo ordinario o por correo electrónico, formularios de internet o de las redes sociales de la Comisión, para los usuarios de otros municipios les es más difícil presentar su inconformidad.



## Gestiones inmediatas.

En general se resolvieron con forme a la petición del usuario el 91% de las gestiones inmediatas procesadas. El mayor número de procedimiento que realizó la COESAMED ante los prestadores de servicios de salud, públicos, privados o de asistencia social, fueron en con el Instituto Mexicano del Seguro Social, donde se dio solución inmediata a 144 de las inconformidades presentadas por los usuarios.



Con respecto a las gestiones realizadas por especialidad las mas frecuentes fueron realizadas en el área de traumatología y ortopedia principalmente en la gestión de una cita para la consulta externa. Una inconformidad frecuente es el diferimiento del procedimiento quirúrgico por falta de tiempo quirúrgico y falta de material de osteosíntesis.



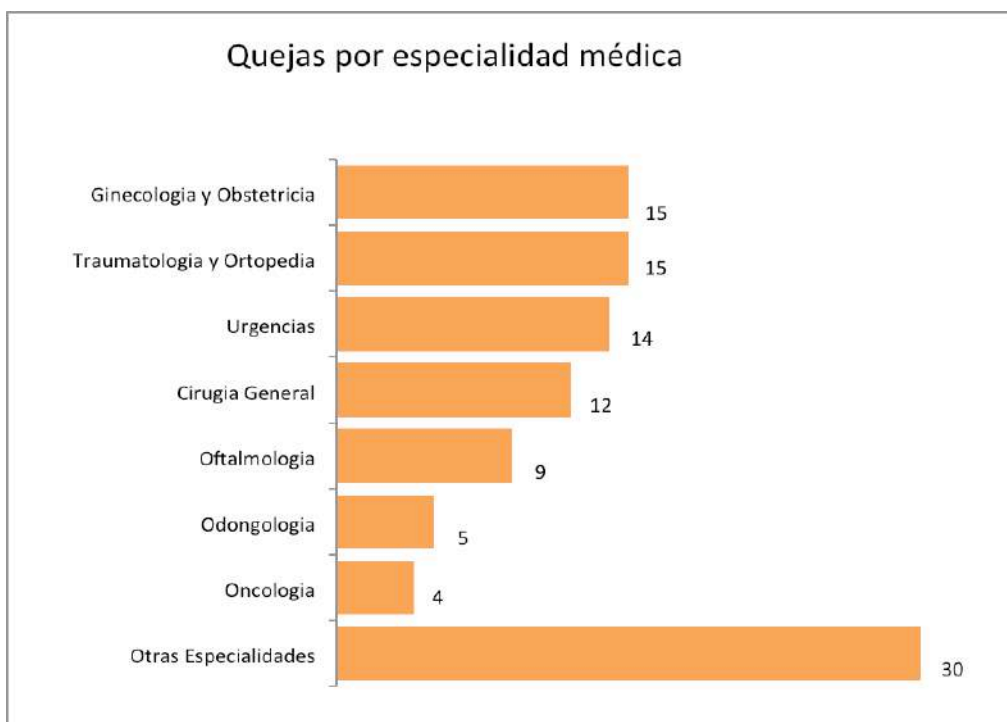
## Quejas.

Las inconformidades derivadas de los conflictos de los servicios de salud otorgados por médicos privados que terminaron en queja, ocuparon el primer lugar por arriba del número de quejas recibidas del Instituto Mexicano del Seguro Social como se observa en la siguiente tabla. Sin embargo es importante resaltar dos puntos por lo que las quejas procedentes del IMSS registradas en la comisión son menores:

- 1) Las quejas no siempre llegan a la Comisión ya que se reciben directamente en cada unidad para ser analizadas por el Órgano Interno de Control respectivo.
- 2) Algunos pacientes desisten porque las pretensiones de ellos no son las ejercidas por la comisión.

PROCEDENCIA DE LAS QUEJAS	ENE	FEB	MZO	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
IMSS	3	3	1	1	4	1	1	4	1	4	8	3	34
ISSSTE	1	4		2		1	2	1	1	1			13
PEMEX													0
PRIVADOS	3	5	5	4	5	10	1	4	3	1	3		44
SEDENA													0
SSG	1	1			3	2			2	1	2		12
OTROS												1	1
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>104</b>

El mayor número de quejas corresponden a las especialidades de traumatología-Ortopedia y Ginecología-obstetricia. En el caso de las quejas, el análisis en forma protocolizada de las variables encontradas al rededor de la especialidad involucrada, permite a la comisión emitir recomendaciones específicas para contribuir a mejorar la calidad de la atención médica y la seguridad del paciente, así como invitar al personal de salud a través de los colegios respectivos a los cursos de prevención del conflicto derivado del acto médico y normar los contenidos de las pláticas que le son solicitadas a esta comisión.



Con respecto a la causa que generó la queja, el tratamiento quirúrgico ocupa el primer lugar con 45 quejas, seguido del diagnóstico erróneo con 25, tratamiento médico inadecuado 20, atención de parto 7, tratamiento odontológico 5 y por ultimo por conflicto en la relación médico paciente y problema administrativo con dos quejas respectivamente.



**Tratamiento quirúrgico**      **45 Quejas**



**Diagnóstico erróneo**      **25 Quejas**



**Tratamiento Médico**      **20 Quejas**



Atención de parto

7 Quejas



Tratamiento Odontológico

5 Quejas



Relación médico paciente

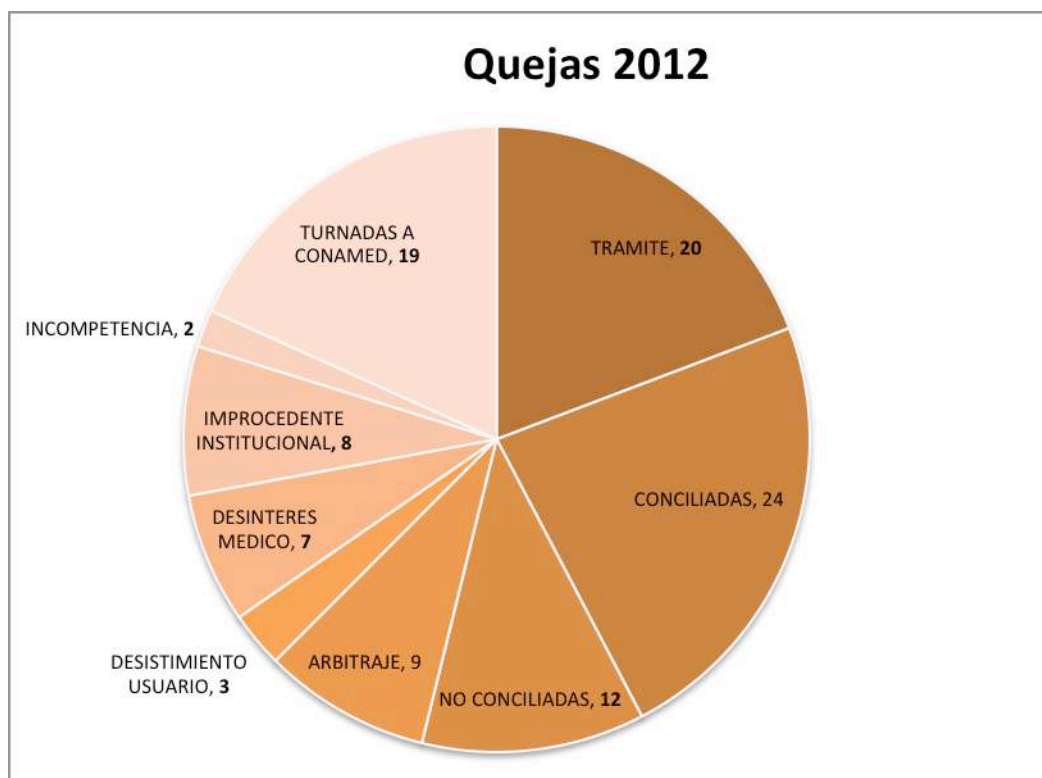
2 Quejas



Tramite administrativo

2 Quejas





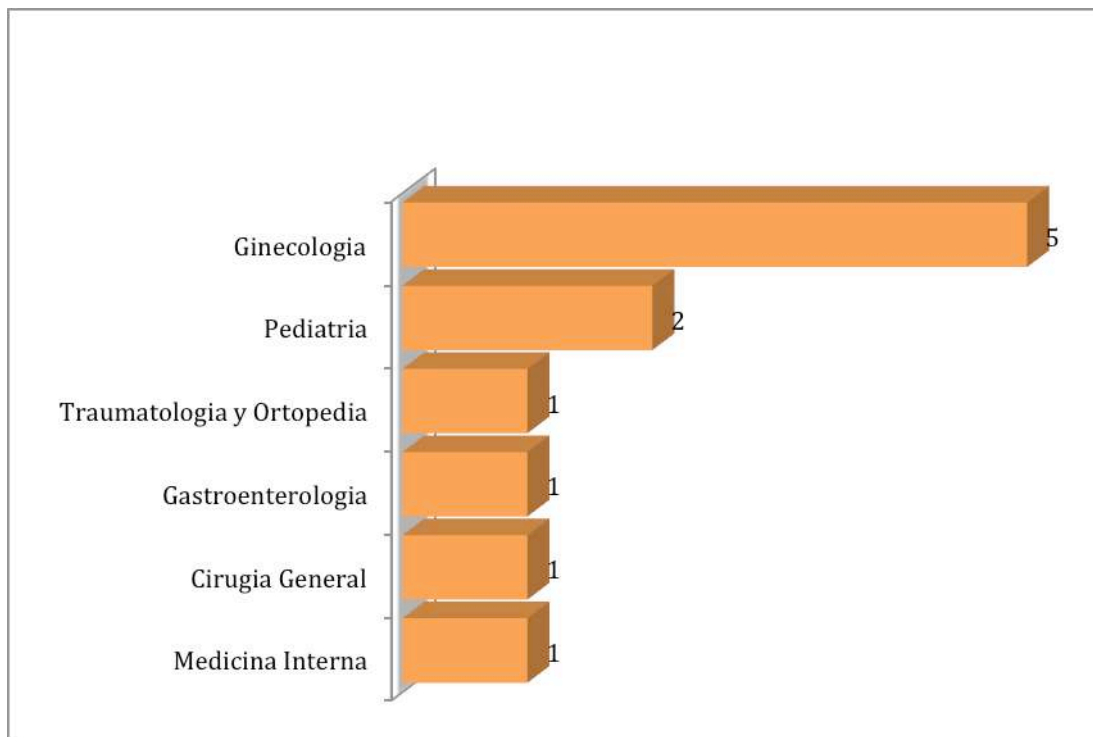
Del total de las quejas 19 fueron turnadas a la CONAMED por proceder de instancias federales o bien que no conciliaron y se fueron al arbitraje, 20 quedaron en trámite para dar seguimiento en el 2013, 24 llegaron a la conciliación: en 12 hubo dinero de por medio el monto de conciliación vario de 685 pesos a 64,214 pesos. En 12 no conciliaron, 9 se fueron a arbitraje, en 3 hubo desinterés por el usuario y en 7 desinterés por el médico, improcedente institucional en 8 y por incompetencia 2; la incompetencia se refiere a que la queja se recibió en la comisión por que el usuario es del estado de Guanajuato pero la atención médica por la cual se genero la queja fue practicada fuera del estado, por lo tanto la queja se envía a la comisión del estado correspondiente, se les define como incompetencia por territorio.

### Opiniones Médicas.

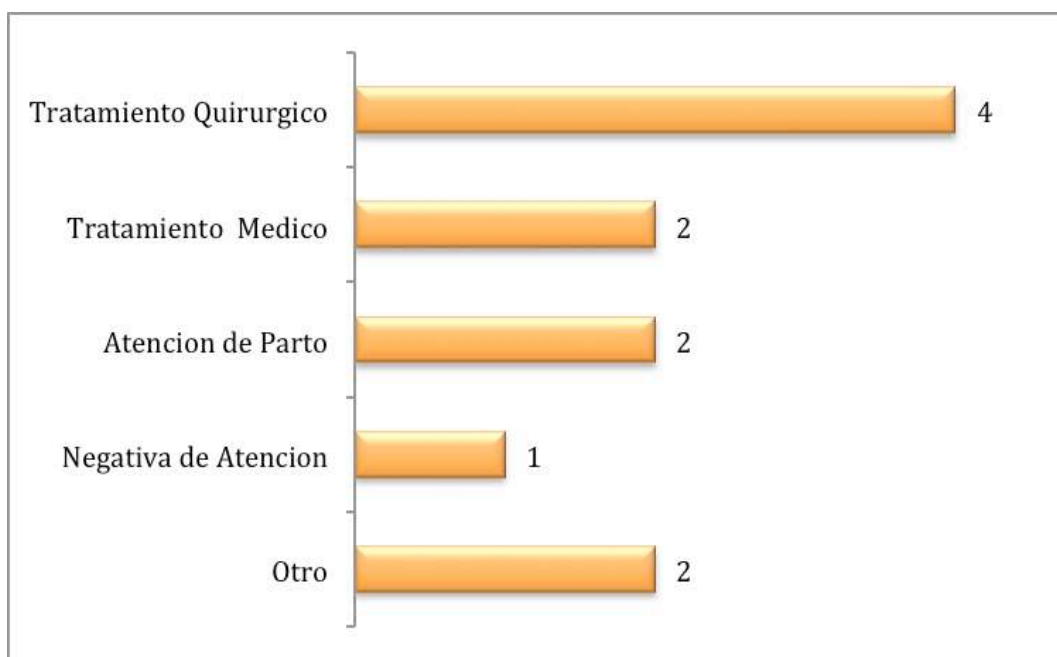
Del total de las opiniones médicas emitidas durante el 2012, 3 corresponden a autoridades administrativas (Secretaría de la Gestión pública) y 8 a las autoridades de Procuración de Justicia.

Autoridades Administrativas	
Secretaría de la Gestión Pública.....	3
Órgano Interno de Control.....	0
Autoridades de Impartición de Justicia	
Poder Judicial del Estado .....	0
Poder Judicial de la Federación .....	0
Autoridades de Procuración de Justicia	
Procuraduría General de Justicia Estatal.....	1
Procuraduría General de la Republica.....	7

Del total de opiniones médicas emitidas, las especialidades de mayor incidencia en este tipo de asuntos son Ginecología-Obstetricia con 5, Pediatría con 2 y Traumatología-Ortopedia, Gastroenterología, Cirugía General y Medicina Interna con una respectivamente.



Con respecto a los motivos de las opiniones médicas las más comunes fueron las referentes a complicaciones presentadas por el evento quirúrgico



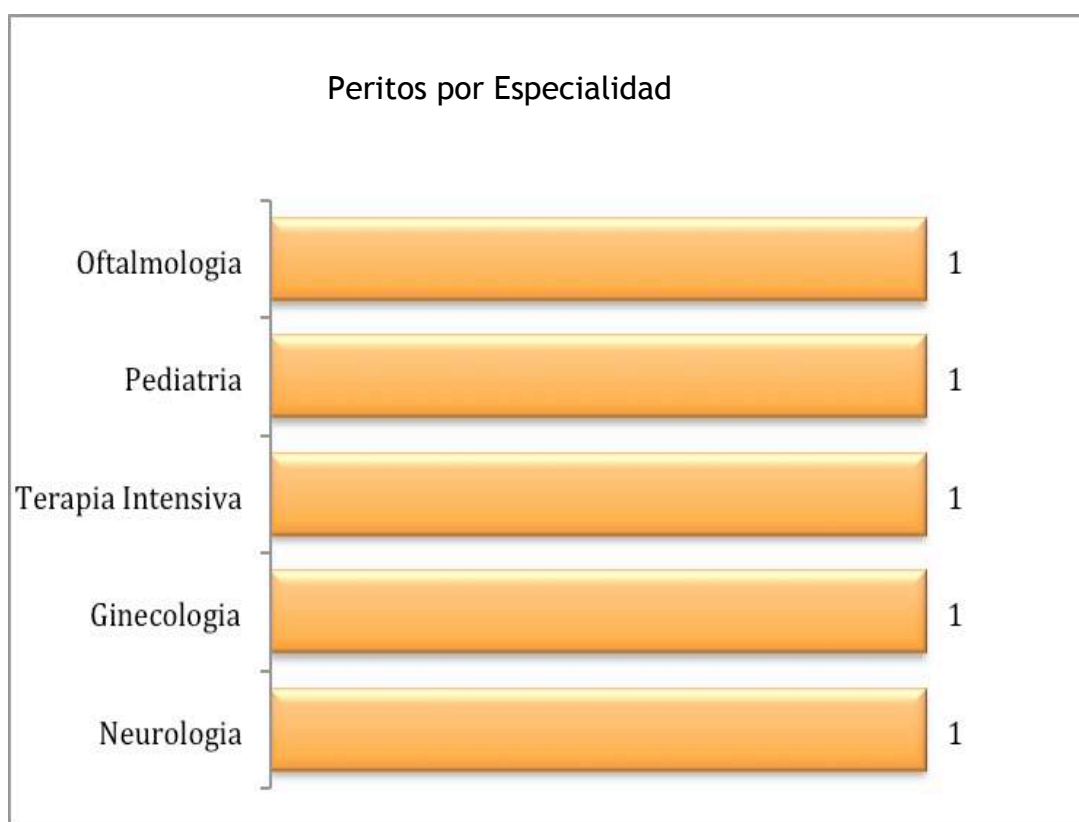
## Peritaje.

La COESAMED participo en la solicitud de designación de peritos hecha por las autoridades de procuración e impartición de justicia, con la colaboración de los Colegios Médicos y del Colegio de Médicos del Estado. En el año 2012 se recibieron 4 solicitudes de peritos por parte de las autoridades.

Solicitud de peritos por autoridades de impartición y de procuración de justicia

- Juzgado civil .....2
- Juzgado penal .....1
- Procuraduría de justicia del estado..... 1
- Procuraduría general de la republica .....1

Los peritos solicitados a la COESAMED correspondieron a las especialidades de oftalmología, pediatría, terapia intensiva, ginecología y neurología.



## **Difusión.**

Se dieron un total de 70 platicas con más de 800 asistentes en las sesiones académicas de Hospitales y centros de salud de la Secretaría de Salud, unidades del Instituto Mexicano del Seguro Social, en los departamentos de medicina y enfermería de la Universidad de Guanajuato y en el Colegio de Traumatología y Ortopedia y Colegio de Químicos Clínicos del estado.

Los principales temas abordados en las platicas fueron:

- 1) Las acciones y funciones de la COESAMED
- 2) Expediente Clínico
- 3) Convenio de colaboración
- 4) Responsabilidad del personal de enfermería
- 5) Carta de los derechos generales de las enfermeras y enfermeros
- 6) Carta de consentimiento informado
- 7) Relación medico-paciente
- 8) Decálogo médico para evitar inconformidades
- 9) Relación de asuntos atendidos del IMSS en el 2011
- 10) Medicina defensiva y asertiva.
- 11) Diez reglas básicas para evitar demandas
- 12) Aspectos generales visión, misión y objetivos de la COESAMED
- 13) Queja médica
- 14) La seguridad en la atención del paciente hospitalizado
- 15) Responsabilidad profesional del personal de enfermería
- 16) Responsabilidad civil penal y administrativa de la practica médica

En este año se participo con sesiones en el módulo de integrativo del plan curricular del departamento de medicina de la división en salud de la Universidad de Guanajuato.

Material impreso de difusión:

- Entrega de 74 carteles de los derechos de los médicos a instituciones publicas y privadas .
- Entrega de 74 carteles de los derechos de los pacientes a instituciones publicas y privadas .
- Entrega de 74 carteles sobre los derechos de las enfermeras y enfermeros
- Entrega de 67 carteles sobre los derechos de los dentistas.
- Entrevistas en televisión 3
- Entrevistas en radio 2
- Entrevistas en periódico 1



Comisión Estatal de Arbitraje Médico  
Calle Santa Clara esquina Calle San Juan s/n  
Fraacc. Las Misiones.  
C.P. 36567  
Tel. (462) 624 94 04, 624 94 05  
Fax (462) 624 78 97  
01800 714 CEAM