



CODAMEVER
COMISIÓN DE ARBITRAJE
MÉDICO DEL ESTADO
DE VERACRUZ

COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE VERACRUZ

INFORME DE LABORES 2015

Consejo Directivo de la CODAMEVER

Dr. Javier Duarte De Ochoa Gobernador del Estado de Veracruz	Consejero Presidente
Dr. Emilio Stadelmann López Comisionado Estatal de Arbitraje Médico	Consejero Presidente Suplente
Dr. Fernando Benítez Obeso Secretario de Salud y Director General de SESVER	Consejero
Lic. Antonio Gómez Pelegrín Secretario de Finanzas y Planeación	Consejero
Lic. Flavino Ríos Alvarado Secretario de Educación de Veracruz	Consejero
C.P. Ricardo García Guzmán Contralor General del Estado	Consejero
Lic. Astrid Elías Mansur Directora General del DIF Estatal	Consejero
Mtro. Luis Fernando Perera Escamilla Presidente de la Comisión Estatal De los Derechos Humanos	Consejero
Dr. Jorge Luis H. Beltrán Subcomisionado Médico	Consejero
Lic. Juan Carlos Utrera García Subcomisionado Jurídico	Consejero Secretario

Personal de la CODAMEVER**Dr. Emilio Stadelmann López**

Comisionado

Lic. Edith Rivera Cortés

Subdirección Administrativa

Dr. Jorge Luis Herrera Beltrán

Subcomisionado Médico

Lic. Juan Carlos Utrera García

Subcomisionado Jurídico

Dr. Alfredo Guerrero HernándezDepartamento de Orientación
y Quejas**Dr. Jorge Flores Esteva**Departamento de Arbitraje y
Dictámenes**Lic. Juan Carlos Lagunes Lagunes**

Departamento de Conciliación

Presentación

Dr. Javier Duarte de Ochoa.

Gobernador Constitucional del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

Presente

Con fundamento en lo dispuesto en el artículo 21, fracción VII del Decreto de Creación de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz y artículo 15 fracción IV de su reglamento interior, comparezco ante usted con el objeto de presentar para su conocimiento el informe Anual de Labores de la CODAMEVER correspondiente al periodo del 1° de Enero al 31 de Diciembre del año 2015.

Contribuir a resolver los conflictos suscitados entre los usuarios y prestadores de los servicios médicos es una de las dos tareas fundamentales que tiene la CODAMEVER, en esta primera parte, nuestra forma de coadyuvar o contribuir a la solución de estas diferencias es a través de nuestro procedimiento de arbitraje que inicia con la recepción de la queja por parte del usuario de los servicios médicos, continuando con una etapa que busca la conciliación, respetando los puntos divergentes y coincidentes de los usuarios y los prestadores de estos servicios, en el caso de no conciliar, las diferencias son resueltas por medio del análisis del caso médico y la CODAMEVER emite su resolución definitiva por medio de un laudo. La segunda parte de nuestra tarea es ayudar o coadyuvar al mejoramiento de la calidad de los servicios de salud y esta tarea la hacemos a través de la emisión de una recomendación o una opinión técnica después de haber analizado un caso en concreto, el cuál entre otras cosas debe cumplir con lo ordenado en la Lex Artis Médica y en la norma oficial mexicana correspondiente. Hoy hay vientos de cambios a nivel nacional que destacan la importancia por dar cumplimiento a lo dispuesto por nuestra Carta Magna “Nuestro derecho a la salud”, se propone crear un Sistema de Seguridad Social Universal y la convergencia de los sistemas para igualar gradualmente la cobertura y calidad de todos ellos, con la finalidad de lograr un desarrollo humano justo incluyente y sustentable, mediante la promoción de la salud como objetivo social compartido y el acceso a servicios integrales de alta calidad.

Es prácticamente inevitable que en el enorme despliegue de puntos de contacto, entre el vasto aparato sanitario y los receptores de su esfuerzo, surjan inconformidades en la relación médico- paciente. Como saben, es una relación de naturaleza varias veces milenaria, que a

pesar de nuestra ciencia y tecnología, sigue siendo un intercambio eminentemente humano. Por lo tanto, susceptible de errores, omisiones, percepciones subjetivas y desencuentros.

Creer en la cobertura es bueno, pero también significa que se generarán mas diferencias entre usuarios y prestadores de servicios médicos en instancias públicas, por ello, he aquí donde cobra mayor vigencia el mensaje visionario del Gobernador de Veracruz el Dr. Javier Duarte de Ochoa, quien al instalar el Órgano de Gobierno de la CODAMEVER, destacó el reposicionamiento de nuestra Comisión que pone a Veracruz a la vanguardia nacional y resaltó la importancia que implica el dejar de ser juez y parte. Para la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz, en este momento, resulta importante destacar y nuevamente reconocer todo el apoyo que nos ha dado el Dr. Javier Duarte de Ochoa en el perfeccionamiento de la CODAMEVER, apoyo que nos obliga y compromete a trabajar siempre responsables, de manera objetiva e imparciales en la búsqueda de resolver los conflictos que se presenten entre los usuarios y prestadores de los servicios médicos y coadyuvar al mejoramiento de la calidad de los servicios de salud. Lo que hace de Veracruz un Estado que construye su futuro.

El presente informe se muestran los principales resultados de esta Comisión durante el ejercicio 2015 en materia de atención de inconformidades médicas considerando sus diversas modalidades: Orientación, asesoría, gestión inmediata, queja pendiente de trámite, así como la recepción de la queja y de esta última, su consecuente atención mediante la conciliación o el arbitraje; además de la gestión pericial.

Las actividades que en este periodo se realizaron y de las que se da cuenta en este documento, consideran y capitalizan las experiencias de los años anteriores y buscan, por un lado consolidarlas y, por el otro, seguir avanzando en la búsqueda del conocimiento de las causas de la queja, su impacto y las formas de evitarlas. El arbitraje médico es una figura joven que en poco tiempo ha ganado confianza y prestigio y que sin duda se consolidará como la mejor fórmula para la solución de controversias entre los pacientes y los médicos.

Dr. Emilio Stadelmann López
Comisionado

Informe de Actividades

III. DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN Y QUEJAS.

La atención de controversias entre usuarios y prestadores de salud es un asunto que compete a todos: a los prestadores de servicios de salud, por su interés y compromiso de brindar la atención médica de la mejor calidad posible; a los pacientes, por presentar una situación que afecta su calidad o incluso sus expectativas de vida; a los sistemas de salud, porque es su responsabilidad satisfacer las necesidades de los usuarios, brindar servicios de calidad y cuidar la seguridad del paciente.

Es necesario reconocer el valor cognitivo que tienen las quejas y controversias para aprender de ellas, no sólo para resolver cada caso en lo individual, sino entendiendo mejor en lo colectivo las causas que lo originan, así como el papel que juegan los distintos actores y factores en la presentación de la misma.

ASUNTOS ATENDIDOS.

Dentro del periodo de Enero a Diciembre de 2015, se atendió un total de 317 asuntos.

ORIENTACIONES.

La orientación se otorga a los usuarios que solicitan información sobre diversos aspectos, entre los que destacan aquellos referentes a la ubicación de las oficinas de la CODAMEVER, los servicios que brinda, facultades y limitaciones; información sobre instancias competentes para resolver conflictos derivados de servicios médicos. Se otorgaron 54 orientaciones.

ASESORIAS ESPECIALIZADAS.

Las asesorías tienen por objeto informar a los usuarios y prestadores de servicios médicos sobre los elementos médico-jurídicos de su inconformidad y en base a ello,

sugerir la mejor vía de resolución conforme a sus pretensiones, siendo así un 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 tendrán posibilidades de solución o que generarán falsas expectativas en los usuarios, así como insatisfacción y desconfianza en la Comisión, se brindaron 116 asesorías.

GESTIONES INMEDIATAS.

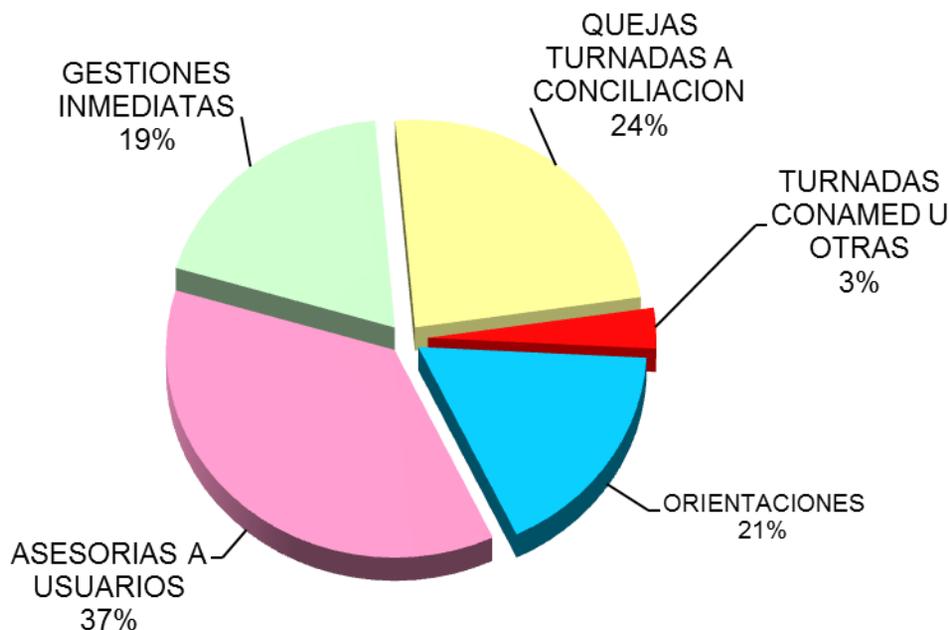
Un gran número de inconformidades encuentra su resolución por medio de la gestión; principalmente aquellos casos que necesitan una pronta solución a los problemas presentados, o bien porque las pretensiones para dirimir la controversia se refieren a requerimientos de atención médica o información adicional al diagnóstico. La gestión inmediata se lleva a cabo en un plazo menor a 48 horas lo que destaca la gran participación de la CODAMEVER en los casos que requieren la gestoría, lo que sin duda alguna favorece a una solución satisfactoria al usuario y se contribuye de esa manera a evitar un problema mayor, gracias a las bases de colaboración que tiene la Comisión con algunas instituciones de salud. En lo que respecta al periodo, la CODAMEVER atendió un total de 60 gestiones inmediatas.

QUEJAS.

La queja se toma en consideración para que se constituya un expediente de inconformidad; ésta debe estar debidamente justificada y jurídicamente fundamentada, y deben existir los siguientes elementos para su admisión: Presumir irregularidad o negativa derivada de la atención médica, Ser competencia y atribución de la CODAMEVER, manifestación expresa y voluntaria del usuario de presentar la inconformidad, Pretensiones susceptibles de conciliar. Se ingresaron 76.

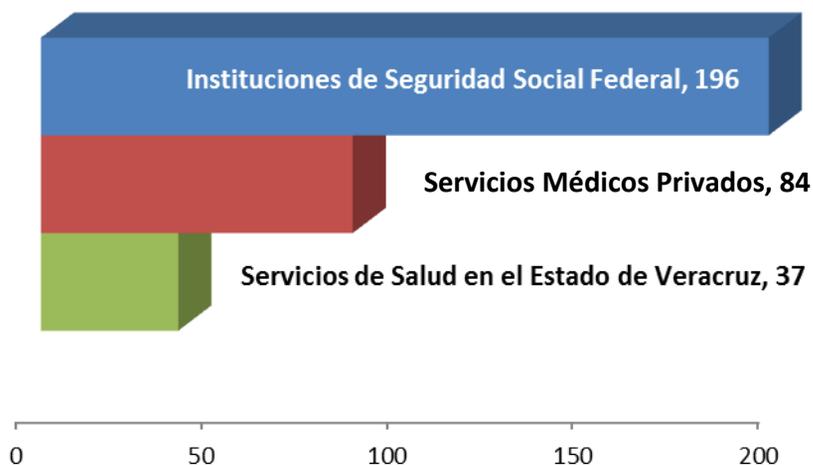
QUEJAS TURNADAS A LA CONAMED.

De acuerdo a nuestro ámbito de competencia, todas las inconformidades que se presentan en contra de las instituciones de salud pública federal, son remitidas a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico; no obstante a ello, desde el momento de la recepción de la queja y hasta la conclusión de ésta, le damos monitoreo continuo ya que estamos en contacto 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.STE las cuales se reciben y tramitan en esta Comisión, como consecuencia del Convenio de Colaboración que se firmó con estas instituciones y la Comisión Nacional de Arbitraje Médico. Se turnaron a la CONAMED un total de 10.



INCONFORMIDADES EN RELACION AL PRESTADOR.

<i>TIPOS DE INSTITUCION</i>	<i>CASOS</i>
Instituciones de Seguridad Social Federal	196
Servicios Médicos Privados	84
Servicios de Salud en el Estado de Veracruz	37



Se ha incrementado la confianza en sector salud tanto público y privado que han visto la existencia de una instancia en donde de manera imparcial, de buena fe, objetiva y confidencial pueden resolver conflictos derivado de controversias medicas, generando la razón de nuestra existencia como institución al servicio de los veracruzanos.

IV. DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Hoy en nuestra entidad, existe una instancia especializada que promueve un medio alternativo de solución de conflictos entre usuarios y prestadores de servicios médicos, que a lo largo de nuestra existencia hemos generado la confianza entre las partes para justificar nuestra participación como mediadores, destacando que somos una instancia imparcial, que además de la confidencialidad, gratuidad, equidad y buena fe, persigue desplazar la cultura del litigio por la cultura de la conciliación y que casi siempre damos la respuesta que desean tanto usuarios como prestadores de servicio, cumpliendo con ello, nuestra misión de contribuir a resolver los conflictos entre ellos.

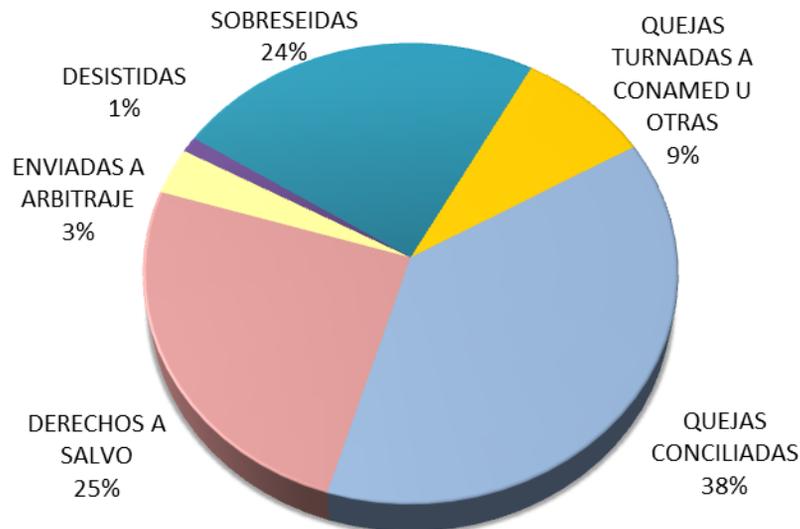
La concurrencia de los usuarios que buscan en la CODAMEVER, un medio alternativo de solución a su inconformidad, a través de un procedimiento ágil y dinámico, pero sobre todo que le acerca a una rápida solución a sus inquietudes, encuentra en esta primera etapa del procedimiento arbitral, el espacio necesario para que de común acuerdo con la parte prestadora del servicio médico, puedan acceder a la solución de una diferencia en donde no haya perdedores y sí, por el contrario, en donde el resultado del trabajo de la Comisión, se refleje en la satisfacción en el resultado, por ambas partes. La conciliación se constituye así en esta primera etapa, en una restauradora del vínculo de comunicación que siempre se debió mantener entre el médico y el paciente.

Es nuestra responsabilidad médico/jurídica, realizar todas las diligencias necesarias que encaucen a las partes a una sana solución de sus diferencias y por ello, siempre estamos en la búsqueda de puntos de común interés que permitan ampliar las coincidencias a efecto de lograr una solución pronta y que sea generadora del menor gasto, para ambas partes.

En cualquiera que sea el sentido del pronunciamiento de las partes, en esta etapa de conciliación el personal actuante realiza las acciones necesarias para cada una de ellas donde se logre un grado de satisfacción aceptable, pero sobre todo, que se sientan satisfechas del beneficio obtenido por la conciliación.

Hoy los Convenios de Coordinación Interinstitucional permiten la atención de usuarios del IMSS, ISSSTE y SESVER dando como resultado mayores y mejores beneficios para los pacientes, quienes obtienen un servicio y una atención que no habían recibido y que en la mayoría de los casos, de haber existido una buena comunicación, los resultados habrían sido distintos y es aquí, donde podemos intervenir a fin de lograr que las pretensiones del usuario no sean excesivas y que el prestador no se sienta que está ante la existencia de una mala práctica médica, sino ante un medio alternativo en la solución de la controversia.

En el Departamento de Conciliación se concluyeron en el 2015, 92 asuntos: 35 resueltos en convenio de conciliación, en 23 no se logró conciliar y se dejaron a salvo los derechos del quejoso, remitiéndose 3 casos al Departamento de Arbitraje para someterse al procedimiento correspondiente, 8 fueron enviadas a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, 1 queja fue archivada por desistimiento y las restantes 22 quejas fueron sobreseídas poniéndole fin al juicio sin resolver la controversia de fondo.



IV. DEPARTAMENTO DE ARBITRAJE Y DICTÁMENES

El Departamento de Arbitraje y Dictámenes tiene dos actividades esenciales: Una es elaborar dictámenes técnico médicos institucionales que son solicitados a la CODAMEVER por parte de los Órganos Internos encargados de la instrucción del procedimiento administrativo de responsabilidad, por los agentes del Ministerio Público que instruyen la investigación ministerial, por las autoridades sanitarias encargadas de regular la atención médica, por la Comisión Estatal de Derechos Humanos, así como por los órganos judiciales, esto, con la finalidad de ilustrar a la autoridad peticionaria por cuanto hace a los actos médicos sometidos a estudio.

La otra actividad, es sustanciar los juicios arbitrales de las quejas en que las partes no lograron dirimir sus diferencias en forma conciliatoria; el juicio arbitral reúne en esencia las mismas características de un juicio civil aunque no es tan riguroso en cuestiones de forma, ello por tratarse de un procedimiento alternativo de solución de conflictos; la resolución que pone fin a la litis tiene el carácter de cosa juzgada, por tanto, al ser equiparable a una sentencia, puede ser ejecutado por el juez civil en caso de incumplimiento de alguna de las partes.

GESTIÓN PERICIAL

Del 1° de enero al 31 de diciembre de 2015 se recibieron un total de 77 solicitudes de dictámenes técnico médicos, cifra que corresponde a la media aritmética de los 5 años anteriores y permite considerar que la curva permanente en aumento de solicitudes que se había observado entre 2010 y 2014 ha llegado a un nivel de estabilización producto de que no han aumentado las instituciones solicitantes señaladas en el cuadro 1.

Institución solicitante	Dictámenes
Ministerio Público Fuero Común y Federal	43
Contraloría Interna IMSS	14
SESVR contraloría Interna y Jurisdicción Sanitaria III	13
Comisión Estatal De Derechos Humanos	7
Total	77

Cuadro 1. Institución solicitante durante 2015

Durante 2015 se emitieron 68 dictámenes producto de otras tantas inconformidades con la atención médica proporcionada; no sorprende que la mayoría de los casos correspondan a las instituciones que mayor número de enfermos atienden en nuestra entidad como son el IMSS y los Servicios de Salud de Veracruz (cuadro 2).

Institución	Dictámenes
Instituto Mexicano del Seguro Social	38
Servicios de Salud de Veracruz	21
Atención privada	8
Hospital Militar	1
Total	68

Cuadro 2. Dictámenes emitidos por institución involucrada

El análisis de las especialidades involucradas en los dictámenes emitidos muestra un evidente predominio de la obstetricia, seguida de cirugía general y ortopedia (cuadro 3).

Especialidad	N°
Obstetricia	25
Cirugía general	8
Ortopedia y traumatología	8
Medicina interna	4
Medicina general y urgencias	4
Pediatría	3

Cuadro 3. Dictámenes emitidos por especialidad médica*.

*Los dictámenes faltantes corresponden a especialidades diversas con 1 o 2 dictámenes.

En el proceso de análisis de los dictámenes emitidos se contrastaron las acciones médicas realizadas motivo de la inconformidad con el estándar de atención que el caso requería, según los principios científicos y éticos contenidos en la literatura médica universalmente aceptada; el resultado se muestra en el cuadro 4. Se identificaron aquellos casos en que los actos médicos habían sido acordes a la Lex artis médica, y se encontró que el 78% no lo habían sido.

Estándar de atención	Casos	%
Acorde	15	22
No acorde	53	78
Total	68	100

Cuadro 4. Análisis de las acciones médicas motivo de inconformidad.

Se analizaron aquellos casos donde se identificaron acciones médicas no acordes a los estándares de atención médica aplicables, esto es 53 casos, con el objeto de identificar si ocurrió algún efecto adverso como consecuencia de no apegarse a los estándares aplicables; los resultados se muestra en el cuadro 5.

Casos	#	%
Casos con evento adverso	30	56.6%
Casos sin evento adverso	23	43.39%
Total	53	100

Cuadro 5. Análisis de casos con acciones médicas no acordes a los estándares establecidos.

Finalmente se identificaron los efectos adversos ocurridos en 30 casos; los resultados se muestran en el cuadro 6.

Efecto adverso	#
Defunción	14
Daño neurológico	9
Lesión a órganos con secuelas funcionales	7
Total	30

Cuadro 6.

El universo de casos del presente análisis no permite extrapolar estos resultados a la atención médica en general ya que el número de casos atendidos es mucho menor que el número total de atenciones médicas que se realizaron durante 2015; no obstante, orienta en el sentido de que en 3 de cada 4 casos de inconformidad generadora de un dictamen hay elementos que acreditan la inconformidad presentada.

JUICIOS ARBITRALES

En el periodo que se informa se sustanciaron ocho juicios arbitrales, de los cuales dos concluyeron mediante la emisión de un laudo, cuatro con desistimiento de las partes por así convenir a sus intereses y dos se encuentran en proceso. Los motivos de inconformidad de estos casos corresponden a histerectomía total (1), reacción a medicamentos (1), daño neurológico (1), tratamiento odontológico (1), cesárea (1), traumatismo (1), carcinoma maxilar (1) y diagnóstico de hidrocefalia en producto de 32 semanas de gestación (1).

V. OFICINA DE UNIDAD DE GÉNERO

Una administración pública responsable socialmente, accesible y eficiente requiere una renovación que no solo simplifique sus procedimientos y métodos de gestión, sino, sobre todo, que revitalice los esquemas de relación entre sus integrantes, que sustentan a su vez los esquemas de trabajo, a partir de la transversalidad de género, lo que a la vez redundara en la construcción de una sociedad mas justa y democrática.

Es por lo anterior que en el año 2015 la Oficina de Unidad de Género de la CODAMEVER en virtud de dar cumplimiento a lo establecido en su programa de trabajo llevó a cabo una serie de actividades para prevenir actos de discriminación contra las mujeres, construyendo de esta manera una nueva visión con perspectiva de género a través de actitudes, valores, normas y estrategias operativas, con equidad e igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

Las acciones emprendidas en el periodo señalado fueron las siguientes:

Dos charlas dirigidas al personal de la Comisión encaminadas a la difusión y promoción de la igualdad de género promoviendo la sensibilización y capacitación del personal sobre el tema.

Entrega a la población usuaria de la Comisión de folletos donde se les informó de la existencia de la “NOM-046-SSA2-2005: Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención.”

Ciclo de cine – debate en conmemoración del día Internacional de la Mujer.

VI. OFICINA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

El ocho de agosto de 2013 la CODAMEVER como Organismo Público Descentralizado de la Secretaría de Salud del Estado firmó el Acuerdo por el que se modifica el acuerdo de creación de la Unidad de Acceso a la Información Pública, el Comité de Información de Acceso Restringido y se crea el Comité para la Seguridad Informática de los Datos Personales de la Secretaría de Salud y de los Organismos Públicos Descentralizados (OPD's): quienes se regirán con sus propios lineamientos, Servicios de Salud de Veracruz, Régimen Estatal de Protección Social en Salud y Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz, adhiriéndonos en este acto a la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública de SESVER.

En cuanto a lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave y en los Lineamientos Generales que deberán observar los Sujetos Obligados por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, para publicar y mantener actualizada la información pública, esta Comisión ha dado cumplimiento a lo establecido en dicha reglamentación realizando actualizaciones continuas al portal de Internet de la misma.

Reporte de Indicadores

Indicador global de la capacidad resolutoria de esta Comisión, dando conclusión a las inconformidades recibidas en el periodo que se reporta, correspondiente a los Departamentos de Orientación y Quejas, de Conciliación, y de Arbitraje y Dictámenes, con una meta propuesta inicial de 90%, logrando resolver el 95.45% de las inconformidades recibidas durante el 2015.

Clave	Nombre del Indicador	Fórmula de Indicador	Alcanzado
			Meta (%)
103109	Proporción de Asuntos de Inconformidad resueltos en relación con los presentados en el periodo	$(\text{Total de asuntos concluidos durante el periodo} / \text{Total de asuntos que debió resolver en el mismo periodo}) * 100$	95.45%

El indicador de la capacidad conciliatoria del Departamento de Conciliación para obtener la avenencia de las partes en amigable composición, imparcialidad y el alcance de su misión. Se excluyen los casos de desistimiento, improcedencia antecedente de averiguación previa y los enviados a otras comisiones o sin lograr la comparecencia del prestador. La meta programada para el 2015 fue de 40% y se alcanzó el 44%, por lo que la meta se cumplió en un 110%.

Clave	Nombre del Indicador	Fórmula de Indicador	Alcanzado
			Meta (%)
103110	Porcentaje de quejas concluidas por Conciliación con respecto al total de quejas concluidas	$(\text{Total de quejas concluidas} / \text{Total de quejas concluidas bajo las modalidades de conciliación o no conciliación bajo audiencia}) * 100$	110%

Al Departamento de Arbitraje y Dictámenes corresponde uno de los 3 indicadores globales de la institución y es el referente a la proporción de dictámenes emitidos en tiempo establecido. Durante 2015, la meta propuesta del 70% para emitir los dictámenes en el tiempo estándar establecido, se cumplió en un 105.88%.

Clave	Nombre del Indicador	Fórmula de Indicador	Alcanzado
			Meta (%)
103111	Proporción de Dictámenes emitidos en tiempo estándar	$\left(\frac{\text{Total de dictámenes emitidos en el tiempo estándar establecido}}{\text{Total de dictámenes emitidos}} \right) * 100$	105.88%

Comisión de Arbitraje Médico de Veracruz

España #111 entre Américas y Jacarandas

Fracc. Virginia, C.P. 94294

Tels. (229) 9 34 04 44 9 34 04 00 9 34 30 44

Lada sin costo 01 800 714 76 58

Correo electrónico: codamever@hotmail.com

<http://www.codamedver.gob.mx>