



SS

SECRETARÍA DE SALUD
Y SERVICIOS DE SALUD

CODAMEVER

COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO
DEL ESTADO DE VERACRUZ

COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE VERACRUZ

INFORME DE LABORES 2016

Lic. Miguel Ángel Yunes Linares

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 2016.

Este informe muestran los principales resultados de esta Comisión durante el ejercicio 2016 en materia de atención de inconformidades médicas considerando sus diversas modalidades: Orientación, asesoría, gestión inmediata, quejas atendidas mediante la conciliación o el arbitraje; además de la gestión pericial.

Para este año 2017 una de las principales misiones de la Comisión de Arbitraje Medico será contribuir mas activamente en la mejora en la calidad de los servicios de salud, comprometidos con la búsqueda constante del balance entre el bienestar físico, mental y social de la población, tal y como lo ha plasmado usted en el Plan Veracruzano de Desarrollo para esta nueva administración.

Dr. Cesar Rodríguez Gilabert

Comisionado

Informe de Actividades

DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN Y QUEJAS.

Oficina que maneja un conjunto de actividades que tienen por objeto atender los planteamientos de la ciudadanía y del sector salud; se establecen los parámetros para acciones hasta integrar la queja formal; o bien información general relativa a datos sobre la ubicación, quehacer y alcances de la Comisión; información para realizar trámites ante las instituciones de Seguridad Social en asuntos administrativos, laborales y otros.

ASUNTOS ATENDIDOS.

Dentro del periodo de enero a diciembre de 2016, se atendieron un total de **291** asuntos.

ORIENTACION.

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 de dicha Comisión, información sobre Instancias competentes para resolver conflictos administrativos, laborales, logísticos y otros. Se otorgaron **43** Orientaciones.

ASESORÍA ESPECIALIZADA.

La asesoría tiene por objeto informar a los usuarios y prestadores de servicios médicos sobre elementos medico-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 competencia del departamento e impedir con ello que se abran expedientes sin fundamento, sin posibilidades de solución o que generarían falsas expectativas en los usuarios, así como insatisfacción en los servicios. Se brindaron **120** asesorías.

GESTION INMEDIATA.

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 medica o información adicional al diagnóstico. La Gestión Inmediata se lleva a cabo en un plazo menor a 48 horas, ofreciendo una solución satisfactoria al usuario. En lo que respecta al periodo, la CODAMEVER atendió un total de **64** Gestiones Inmediatas.

QUEJAS.

La Queja se constituye en un expediente de inconformidad; esta debe ser debidamente justificada y jurídicamente fundamentada. Deben existir los siguientes elementos para su admisión: presumir irregularidad o negativa derivada de la atención medica, ser competencia y atribución de la CODAMEVER, manifestación expresa y voluntaria del usuario de presentar la inconformidad por escrito y finalmente, pretensiones conciliables. Se ingresaron **64** Quejas.

QUEJAS TURNADAS A LA CONAMED.

De acuerdo a nuestro ámbito de competencia, todas las inconformidades presentadas en contra de las instituciones de salud pública federal, son remitidas a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico; no obstante ello, desde el momento de la recepción de la queja hasta la conclusión de ésta, se monitorea su curso mediante la triangulación de información USUARIO-CONAMED-CODAMEVER. Se turnaron un total de **06** Quejas. (Gráfico No. 1).

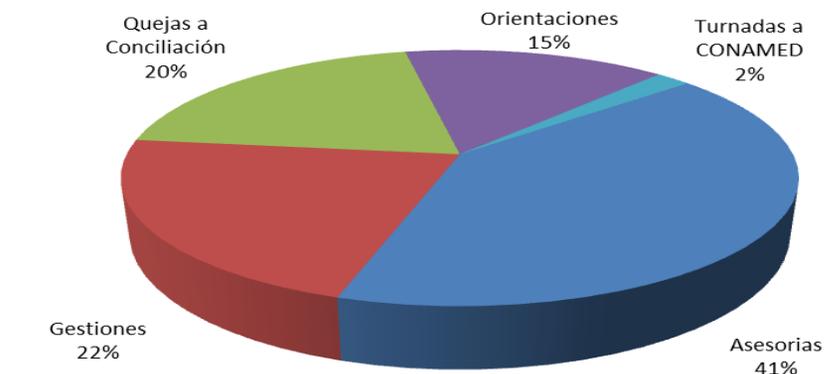


Gráfico 1. Conclusión de asuntos en el Departamento de Orientación y Quejas.

INCONFORMIDADES EN RELACION AL PRESTADOR.**TIPOS DE INSTITUCION**

Instituciones de Seguridad Social Federal
Servicios de Salud en el Estado de Veracruz
Servicios Médicos Privados

TOTAL**CASOS**

173
75
43
291

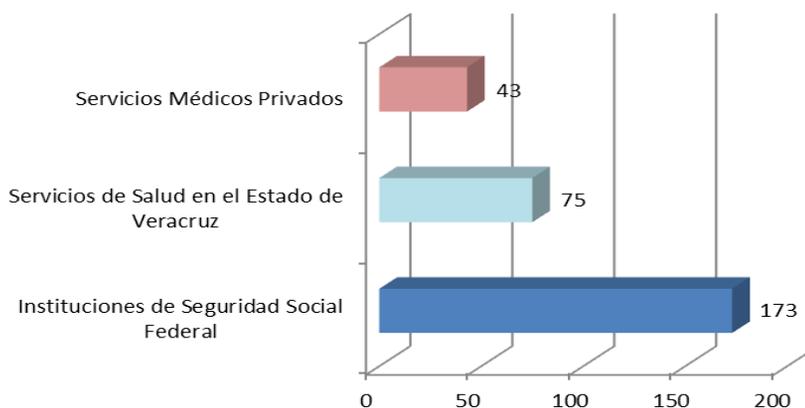


Gráfico 2. Inconformidades en relación al Prestador de Servicios Médicos.

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 busca 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 alterno en la solución de la controversia.

En el Departamento de Conciliación se concluyeron en el 2016, 71 asuntos: 23 resueltos en convenio de conciliación, en 24 no se logró conciliar y se dejaron a salvo los derechos del quejoso, remitiéndose 6 casos al Departamento de Arbitraje para someterse al procedimiento correspondiente, 4 fueron enviadas a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico y 14 quejas fueron archivadas por desistimiento (Gráfico No. 3).

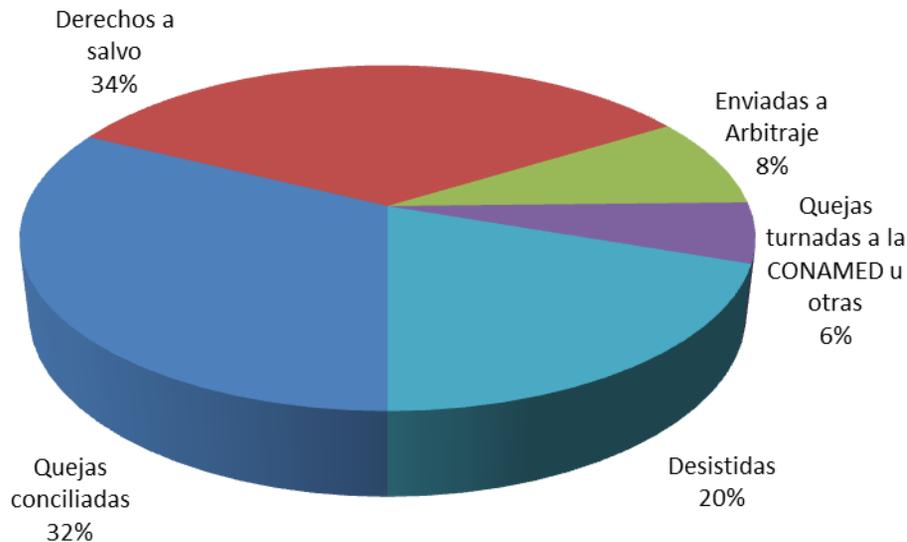


Gráfico 3. Conclusión de asuntos en el Departamento de Conciliación.

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 las diferentes Instituciones facultadas para ello; la otra, 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 alterno 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, o bien ser sujeto de un proceso de amparo.

GESTIÓN PERICIAL

Del 1° de enero al 31 de diciembre de 2016 se recibieron un total de 94 solicitudes de dictámenes técnico médicos, 14 más que en 2015 lo que representó un incremento de 18%. Las instituciones solicitantes se señalan en el cuadro 1.

Institución solicitante	Dictámenes solicitados
Fiscalía General del Estado	30
Procuraduría General de la República	28
Comisión Estatal de Derechos Humanos	14
Contraloría Interna IMSS	12
SSV contraloría interna	5
Jurisdicción Sanitaria N° III	5
Total	94

Cuadro 1. Institución solicitante durante 2016

Las solicitudes recibidas representan la demanda real generada por las diferentes instituciones solicitantes; sin embargo, en 23 casos se recibieron solicitudes sin el material necesario para realizar una correcta actividad pericial (expedientes clínicos, radiografías, declaraciones, etc), por lo que fueron devueltos informando a las instituciones solicitantes los elementos necesarios para la debida integración del expediente médico.

Durante 2016 se emitieron 67 dictámenes. El análisis de las especialidades involucradas en los dictámenes emitidos muestra un evidente predominio de la obstetricia, seguida de cirugía general y ortopedia (cuadro N° 2).

Especialidad	N°
Obstetricia	24
Cirugía General	13
Urgencias	8
Ortopedia y Traumatología	5
Pediatría	4

Cuadro 2. Dictámenes emitidos por institución involucrada

(* 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; se detectó que en el 67.2% de los casos, la atención médica no había sido otorgada de acuerdo a la Lex artis médica (Los resultados se muestran en el cuadro N° 3).

Estándar de atención	N° casos	%
Acorde	22	32.8
No acorde	45	67.2
Total	67	100

Cuadro 3. Análisis de las acciones médicas motivo de inconformidad.

Se analizaron aquellos casos en que se identificaron acciones médicas no acordes a los estándares de atención médica aplicables, esto es 45 casos, con en objeto de identificar si había ocurrido algún efecto adverso como consecuencia de no apegarse a los estándares aplicables (los resultados se muestran en el cuadro No. 4).

Casos	N° casos	%
Casos con evento adverso	36	80
Casos sin evento adverso	9	20
Total	45	100

Cuadro 4. Análisis de casos con acciones médicas no acordes a los estándares establecidos.

Finalmente se identificaron los efectos adversos ocurridos en los 36 casos (los resultados se muestran en el cuadro No. 5).

Efecto Adverso	N° Casos
Defunción	27
Daño neurológico	2
Lesión a órganos con secuelas funcionales	5
Cirugía innecesaria	2

Cuadro 5. Análisis de los efectos adversos ocurridos.

Es relevante señalar que 2 de cada 3 casos en que se solicita la actividad pericial de esta Comisión, la atención médica ha sido proporcionada sin apego a los estándares de atención establecidos en la ciencia médica; en una proporción similar, la atención no acorde a estándares se asocia a un efecto adverso, de los cuales el 94% corresponde a muerte o lesiones graves.

JUICIOS ARBITRALES

En el periodo que se informa se sustanciaron 9 juicios arbitrales; se concluyeron 5 de ellos, dos por laudo, 2 por caducidad de instancia y 1 por desistimiento. Actualmente hay 4 juicios arbitrales en proceso. De los 2 laudos emitidos, uno fue a favor del prestador del servicio médico ya que la promovente no probó su acción ni su derecho; el otro, fue a favor de la promovente por un problema de atención odontológica, aunque este último se encuentra actualmente en proceso de amparo.

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 más justa y democrática.

Es por ello que en el año 2016 la Oficina de Unidad de Género de la CODAMEVER, para dar cumplimiento a lo establecido en su programa de trabajo, llevó a cabo 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 oportunidad entre hombres y mujeres.

Las acciones realizadas en el periodo señalado fueron las siguientes:

- 1.-La proyección de 04 Cine debate, películas enfocadas en materia de Igualdad de género y violencia contra las mujeres.
- 2.-Dos talleres sobre Lenguaje incluyente y la Ley de Acceso de las Mujeres a una vida libre de violencia para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- 3.-Una charla sobre las Bases Generales y Principios de la Equidad de Género.

Todo esto dirigido al personal de la Comisión y encaminadas a la difusión y promoción de la igualdad de género sensibilizar y capacitar a nuestro personal sobre el tema.

Así como la entrega de folletos a la población usuaria de la Comisión de la existencia de la Ley 235, De Acceso de las Mujeres a una vida libre de violencia para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave; y la Ley 551, Para la Igualdad entre mujeres y hombres para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

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 registrarán 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 Publica 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 esta en proceso para dar cumplimiento a lo establecido en dicha reglamentación para actualizar el portal de Internet de la misma. Y sólo el primero de junio de 2016 se recibió 01 solicitud de información vía INFOMEX, siendo respondida en tiempo y forma a las y los solicitantes.

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 95.88% de las inconformidades recibidas durante el 2016.

Clave	Nombre del Indicador	Fórmula de Indicador	Alcanzado
			Meta (%)
103109	Proporción de Asuntos de Inconformidad resueltos en relación con los presentados en el periodo	(Total de asuntos concluidos durante el periodo / Total de asuntos que debió resolver en el mismo periodo) * 100	95.88%

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 2016 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	(Total de quejas concluidas / 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 2016, la meta propuesta del 80% para emitir los dictámenes en el tiempo estándar establecido, se cumplió en un 97.83%.

Clave	Nombre del Indicador	Fórmula de Indicador	Alcanzado
			Meta (%)
103111	Proporción de Dictámenes emitidos en tiempo estándar	$\left(\frac{\text{Total de dictámenes emitidos en el tiempo estándar establecido}}{\text{Total de dictámenes emitidos}} \right) * 100$	97.83%

Comisión de Arbitraje Médico del Estado 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@veracruz.gob.mx

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

