

Sexto Informe Anual de Actividades



Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz

16 Marzo 2004 – 15 Marzo 2005



CONTENIDO

- I PRESENTACIÓN
- II SUBCOMISIONADO
- III ORIENTACIÓN Y QUEJAS
- IV CONCILIACIÓN
- V ARBITRAJE Y DICTÁMENES
- VI ADMINISTRACIÓN
- VII ANEXO ESTADÍSTICO



I.- PRESENTACIÓN

Sr. Lic.
Fidel Herrera Beltrán
Gobernador Constitucional del
Estado de Veracruz de I. de la Llave.

En cumplimiento al Artículo 14 Fracción V del Decreto de Creación de la **CODAMED.VER** (COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE VERACRUZ), me permito someter a su consideración el Informe correspondiente al sexto año de labores de este Organismo, cuyo contenido en términos del Artículo 10 Fracción V del mencionado documento, fue analizado y aprobado por los integrantes de su Consejo.

Transcurridos seis años de instalada la **CODAMED.VER** seguimos cumpliendo nuestra Misión de propiciar relaciones sanas entre los profesionales de la salud y sus pacientes ó sus familiares y personal médico, en los ámbitos público y privado, actuando con imparcialidad, objetividad, confidencialidad y respeto, mediante la gestión, conciliación y el arbitraje.

Parte fundamental en el funcionamiento de éste Organismo lo constituye nuestro Consejo integrado por ocho distinguidos veracruzanos designados por el Titular del Ejecutivo Estatal. En el periodo correspondiente a este VI Informe se llevaron a cabo trimestralmente 4 Sesiones Ordinarias , dando cumplimiento a sus funciones de establecer y vigilar las políticas de la Comisión, como lo establece nuestro Decreto de Creación.

Con esta fecha cumplen su periodo de tres años como Consejeros el Sr. Licenciado Luis Martínez Almendra, Ing. Severo Rodríguez Léycegui, C.P. Marcelino Fernández Rivero, Sr. José Luis Gómez Sañudo y Dr. Federico Roesch Dietlen, para ellos y los demás integrantes del Consejo, nuestro profundo reconocimiento a su participación y entrega en esta desinteresada labor por el bienestar de los veracruzanos.

En el periodo correspondiente al presente Informe se manejaron 431 asuntos, de los cuales el 67.3% correspondieron a asesorías, 1.4% de ellas a prestadores de servicio; 22.3% fueron quejas de las cuales el 7.3% fueron turnadas a la CONAMED por corresponder a instituciones federales; del 92.7% manejadas en la **CODAMED.VER**, el 71.4% fueron resueltas de manera satisfactoria para el usuario por gestión inmediata, y 13.4% por conciliación, hubo 5 desistimientos y solamente en 6 casos no se conciliaron, quedando sus derechos a salvo.

Hemos aprendido que de nuestra actitud, eficacia y eficiencia inicial dependerá en mucho la imagen que se forma el usuario de la Comisión y de la cual condicionará su adherencia al proceso arbitral, aplicando el trato humano, cálido, con empatía, el cual permita de inicio establecer una buena relación usuario-**CODAMED.VER** y aplicando al máximo nuestras fortalezas como son la confiabilidad con base a discreción, celeridad en la resolución de asuntos, gratuidad y facilidad de acceso por diferentes vías de la recepción de asuntos (comparecencia personal, teléfono, fax, correo postal y electrónico), lo que nos ha permitido una mayor cobertura.

Ante los casos que no eran de nuestra competencia (administrativos, laborales, penales etc.), se les dio el curso debido hacia las vías indicadas para su resolución.

Cumplimos dos años de estar homologados en nuestros procedimientos operativos a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED), empleando el Modelo Arbitral Mexicano creado por este Organismo. El operar con un Proceso Arbitral Único y Homologado, como producto del consenso de las políticas en esta materia en el seno del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico nos permite su perfeccionamiento continuo, la creación de referentes, fortalecer esquemas que nos identifiquen en el proceder, a efecto de disponer en el nivel nacional de procedimientos estandarizados y servicios homogéneos que respondan con eficacia a los requerimientos de la sociedad. Agradecemos al Dr. Carlos Tena Tamayo Comisionado Nacional y Presidente del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico, su decidido apoyo para lograr esta homologación.

A través de la conciliación, las partes en el Proceso Arbitral, tienen la oportunidad de restablecer a través del diálogo, la comunicación y la confianza que en un principio existió en la relación médico paciente, que a veces por malos entendidos, falta de tiempo, ó de una adecuada explicación, han dado origen al conflicto, que con la ayuda e intervención de un tercero conciliador lo solucionan y fomentan que se presten servicios médicos de mayor calidad.

Durante el periodo que se informa se recibieron 39 solicitudes de dictámenes médicos institucionales. Del análisis de los casos se desprende que la mayoría de los médicos involucrados 101 (68%) tuvieron actuaciones apegadas a lo establecido en la ciencia médica, por el contrario en el restante 31.7% se encontraron elementos de mala práctica. Sin embargo solo en el 23% de éstos, se encontró relación causal entre los actos médicos y el efecto adverso que generó el análisis pericial. Cabe destacar que el estudio pericial del efecto adverso en el ejercicio profesional de la medicina, que a menudo hace suponer la existencia de una inadecuada práctica médica, representa un reto significativo que obliga a que sea realizado por profesionistas de la medicina con amplios conocimientos y experiencia en el ejercicio



clínico de esta profesión y por lo tanto escapa para quienes carecen de estos requisitos para evaluar tanto las acciones de los profesionistas de la medicina como las circunstancias en las que se haya desarrollado el acto médico en cuestión.

Dando cumplimiento a lo establecido en nuestro Decreto de Creación, en el periodo que se informa se publicaron cuatro números de la revista **CODAMED.VER** Órgano Oficial de Difusión de este Organismo, en los que se presentaron los informes de las actividades realizadas, las Cartas de los Derechos de los Pacientes y de los Médicos, así como Recomendaciones a los Prestadores de Servicios de Salud, con la finalidad de mejorar la relación médico –paciente y elevar la calidad de los Servicios de Salud.

Un objetivo prioritario de la **CODAMED.VER** es reducir las quejas médicas, consideramos el instaurar una política preventiva como el recurso más eficaz para lograrlo. Con este fin se impartieron en el transcurso del año 36 pláticas de divulgación en diferentes ciudades del estado a las que asistieron 2,497 profesionales de la salud. Además a través de nuestra página WEB: www.codamedver.gob.mx están al alcance de los Veracruzanos la Estructura, Procedimientos, Marco Jurídico y Ético de nuestro Organismo, así como las Normas Oficiales Mexicanas, Lineamientos Técnicos para estandarizar los procesos de atención médica y los Códigos de Bioética y Conducta para el personal de salud, participando de ésta manera en la Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud.

Estamos concientes que esta alternativa constituye una de las mejores opciones para elevar la calidad de los servicios de salud, expresando nuestro modesto reconocimiento a la Subsecretaría de Calidad e Innovación que dirige el Dr. Enrique Ruelas Barajas por su afanoso esfuerzo sostenido en ésta Cruzada Nacional.

El 24 de Septiembre del 2004, se llevó a cabo nuestra V Reunión Nacional de la **CODAMED.VER** “Por la Calidad en la Prestación de Servicios de Salud”, presentándose en tres módulos la experiencia adquirida durante cinco años de labores en esta institución, así como dos Conferencias Magistrales con una numerosa asistencia procedente de distintas localidades de nuestra entidad.

Señor Gobernador:

Hace seis años al dar inicio a nuestras actividades identificamos los siguientes retos:

- 1.- Difundir la existencia y atribuciones de la **CODAMED.VER**
- 2.- Disponer de un Modelo de resolución de controversias.
- 3.- Elevar la confianza de los Veracruzanos en las instituciones de salud.
- 4.- Restablecer la relación médico-paciente
- 5.- Fortalecer el prestigio de la práctica médica.



Hoy me permito informarle que los 2,390 asuntos atendidos en la **CODAMED.VER**, desde su instalación proceden de diversas localidades del estado.

El Modelo Mexicano de Arbitraje Médico ha venido perfeccionándose y a la fecha disponemos de un procedimiento para la resolución de controversias eficaz y eficiente.

En las encuestas realizadas a los usuarios y prestadores de servicios médicos al concluir nuestros servicios, las respuestas favorables son el 95.5 y 99% respectivamente.

La insatisfacción de una parte importante de la población contra la calidad de la atención médica, constituyen prejuicios filosóficos que se derivan del sentido común, nivel intelectual y cultural, de las creencias habituales ó de la tradición en su tiempo y lugar. Estos prejuicios no se combaten con leyes, aquí la ley es impotente; si viene demasiado pronto su aplicación es imposible, si viene demasiado tarde es inútil. Se combaten con argumentos fundamentados en resultados y razones, con la persuasión y con educación, como lo está haciendo la Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud, en la cual participa la ciudadanía como aval, para generar nuevos paradigmas sobre la calidad de la atención médica y en la que **CODAMED.VER**, está incluida convencidos de su importancia.

Todos los profesionales de la salud debemos reconocer y valorar los beneficios de fomentar en los pacientes, la confianza en sus servicios, asumiendo como eje rector, el respeto a su dignidad, la información, la comunicación y su autonomía. Esto exige por parte del profesional de la salud una auténtica vocación de servicio.

Esta labor debe ser permanente y sostenida, para crear junto con los médicos, las autoridades gubernamentales y la sociedad una nueva cultura médica, adecuada a nuestras circunstancias.

Como ciudadanos estamos concientes de su infatigable labor por elevar la calidad de vida de los veracruzanos, quienes integramos la **CODAMED.VER**, le reiteramos por mi conducto, nuestro compromiso irrestricto de **“Realizar Bien lo que nos Corresponde Hacer”**, convencidos de que la vida y la salud son el patrimonio más valioso del ser humano.



II. SUBCOMISIONADO

El buen funcionamiento de las 3 Subdirecciones operativas es fundamental para lograr los objetivos de la **CODAMED.VER**, lo cual se ha alcanzado a través de la verificación permanente en el cumplimiento de lo normado, propiciando el diálogo, analizando y comentando casos y situaciones que por sus características lo requieran.

La relación de la **CODAMED.VER**, con las distintas instituciones de salud, los Colegios y Asociaciones Médicas, escuelas y facultades de medicina, enfermería, Psicología etc., son óptimas, lo que ha redundado en forma positiva para beneficio de los usuarios. Los canales que utilizamos para comunicarnos, hasta el momento nos han funcionado satisfactoriamente.

Una actividad sustantiva de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz, es acudir a las instituciones ó Asociaciones de profesionales de la Salud con el objeto de difundir las Normas Oficiales, Reglamentos, Recomendaciones, etc., que coadyuven a mejorar la calidad de la atención que se brinda a los usuarios.

En el lapso de éste VI Informe, se impartieron 36 Conferencias en las ciudades que comprenden desde Tempoal y Ozuluama en el norte del estado hasta Minatitlán y Coatzacoalcos en el sur, habiendo asistido 2,412 personas. Se utilizaron también los medios de comunicación tanto prensa, radio y televisión con 47 intervenciones, así mismo el Órgano Oficial de Difusión cumple también una importante labor y en la cual participamos todo el personal.

Se apoyó a las diferentes instituciones que lo solicitaron en los eventos que realizaron con temas éticos y jurídicos.

III. SUBDIRECCIÓN DE ORIENTACIÓN Y QUEJAS

Desde el **Decreto de Creación** de la CODAMED.VER. dado el 10 de Febrero de 1999 como un Desconcentrado de la Secretaría de Salud y su instalación en el puerto de Veracruz el 16 de Marzo del mismo año, han transcurrido 6 años, llenos de actividad, de experiencia y productividad, basados en una estructura física conceptual y material, bien pensada y organizada, que descansa básicamente sobre **Valores Sociales y Profesionales**, que se han preocupado por aplicar adecuadamente en cada caso particular, el personal especializado, integrado por médicos y abogado de esta Subdirección a favor del pueblo veracruzano sin perder de vista los objetivos del Programa Nacional de Salud y la Visión y Misión que se han proyectado y de los cuales nos hemos hecho solidarios en vías de mejorar la Calidad de la Atención Médica.

Durante este sexenio nos hemos enriquecido día a día dentro de nuestras actividades asistenciales, con el conocimiento de multiplicidad de problemas, algunos fáciles y otros de alto grado de dificultad en su manejo y resolución y como “puerta de entrada” hemos aprendido que de nuestra actitud, eficacia y eficiencia inicial dependerá en mucho la imagen que se forma el usuario de la Comisión y de la cual condicionará su **adherencia al proceso arbitral**, por lo que entre otras muchas cosas hemos aplicado el trato humano, cálido, con empatía que permita de inicio establecer una **buena relación USUARIO-CODAMED.VER**, iniciando por la buena **comunicación**, seguida de la **capacidad técnica** para **ORIENTAR Y ASESORAR** en cada caso particular con las bases científicas tanto cognoscitivas como de destrezas, desde el punto de vista médico como jurídico, aplicando al máximo nuestras **fortalezas** como son la confiabilidad con base a discreción, especialización, celeridad en la resolución de asuntos, gratuidad, facilidad de acceso por diferentes vías de la recepción de asuntos (comparecencia personal, teléfono, Fax, correo postal, correo electrónico) lo que permitió una mayor **cobertura** que lenta pero progresivamente se expande, no obstante la gran extensión y compleja oro e hidrografía de nuestro estado, de 10 municipios cercanos el primer año, en la actualidad se han recibido múltiples asuntos de 45 de los mas grandes y algunos muy alejados y si lo consideramos por Jurisdicciones Sanitarias prácticamente se involucran todas (11). Ante los casos que escapan a nuestra competencia (administrativos laborales, penales, etc.) se les dio el curso debido hacia las vías indicadas para su resolución.

En cuanto a las **QUEJAS** se manejaron conforme al **Reglamento de Procedimientos para la atención de Quejas Médicas y Gestión Pericial** que inicialmente se publicó en la Gaceta Oficial del Estado el 21 de Agosto de 1999 el cual fue abrogado y su actualización fue publicada por el mismo medio el 12 de Agosto del 2003, siendo altamente satisfactorio en su manejo inter.-actuar con la Subdirección de Conciliación internamente y con la CONAMED así como con las autoridades de las diversas **Instituciones Federales** que tienen Hospitales o clínicas en el Estado (IMSS, ISSSTE, PEMEX, SEDEMAR, SEDENA).



Dentro de las **actividades de difusión**, participamos activamente en la publicación de artículos en nuestra revista, en la organización y presentación de los eventos anuales de la Comisión, dando conferencias a Sociedades, Colegios Médicos, personal de salud de hospitales o Facultades de Medicina, Enfermería, Trabajo Social de Universidades e Instituciones oficiales y privadas en diversos sitios del Estado, y entrevistas radiofónicas. Con la finalidad de elevar el nivel, optimizar nuestra labor y la calidad de la atención y dentro de los programas de superación personal de los miembros de esta Sub-dirección, se asistió a cursos nacionales y congresos médicos, en el último año:

La Dra. Cecilia Magallanes Blanco, jefa del departamento médico, participó en la Jurisdicción Sanitaria VI de Córdoba Ver. exponiendo sobre la NOM 168,SSA1-1998, para el personal médico, el 30 de Marzo del 2004 y en la V Reunión Nacional de la CODAMED.VER con el tema "Anatomía del paciente insatisfecho" el 24 de Septiembre del 2004.

La Lic. Irma Ramírez Roano, jefa del departamento jurídico dictó las siguientes conferencias: "Carta de los Derechos de los Médicos y Carta de los Derechos de los Pacientes" dentro del Diplomado en Administración y Dirección de Hospitales del Instituto de Salud Pública el 17 de Febrero de 2004, en la sala de audiovisual de la Vicerrectoría de la Universidad Veracruzana. Estructura y Función de la CODAMED, VER. para estudiantes de Medicina en la Universidad Villa Rica, turno matutino y vespertino (2) el 18 de Mayo del 2004 y "Alcances de la CODAMED.VER. respecto a sus Atribuciones" en la V Reunión Nacional de esta Comisión el 24 de Septiembre del 2004. Asistió a los siguientes Cursos: "Diplomado en Derecho Penal", en la Casa de la Cultura Jurídica de la Suprema Corte de la Nación del 6 de Mayo al 24 de Septiembre del 2004, "Curso de Derecho Constitucional" del 5 de Septiembre al 24 de Noviembre del 2004 y "Curso de Derecho Civil" del 29 de Septiembre al 6 de Diciembre del 2004, los dos en la misma sede señalada arriba. Publicó en la Revista de la Comisión, Volumen 6, Número 3, Julio Septiembre del 2004: Alcances de la CODAMED, VER. respecto a sus atribuciones.

El Dr. José Luis Lara González, Sub director del área, expuso en el Auditorio del Hospital General Veracruz, de SESVER ante personal médico y paramédico el tema "Relación Médico Paciente" el 27 de Febrero del 2004. En la Universidad Villa Rica y para estudiantes de Medicina en dos ocasiones "Causa de Queja Médica" el 20 de Mayo del 2004. Nuevamente para el personal médico del Hospital General Veracruz, de SESVER "Relación Médico Paciente" el 3 de Diciembre del 2004 y "La utilidad de la Gestión Inmediata" dentro de la V Reunión Nacional de la CODAMED, VER el 24 de Septiembre del 2004 y funcionó como moderador del módulo 1 del mismo evento. Publicó en la Revista de la Comisión, Vol. 6 No. 1, "La Relación Médico Paciente, un Enfoque Humanístico". Participó como ponente en las actividades de vinculación académicas en el Programa Nacional de Actualización para el médico general, auspiciada por la Academia Nacional de Medicina y la Facultad de Medicina "Miguel Alemán" de la Universidad Veracruzana, con el tema

“Generalidades e Inquietudes sobre Tb.P.” expuesta el 3-IV-04. Ponente en el “Programa de Actualización en Tb.P.” para todo el personal médico de la Jurisdicción Sanitaria No. VI de Córdoba Ver, los días 22 y 23 de Abril del 2004. Asistente al Curso de Actualización en el Diagnóstico y Tratamiento de la Tuberculosis en el niño y en el adulto” impartido por el Hospital General de México SSA y el Consejo Nacional de Vigilancia Epidemiológica el 5 al 9 de Julio del 2004. “Ponente en el Curso de Actualización en Tuberculosis en el niño y en el adulto” apoyando a la Fundación “Unidos por ellos, A.C.” y el Consejo de Medicina General del Estado de Veracruz. A.C. el 24 y 25 de Julio del 2004. Participó en el “Seguimiento de Casos de Tuberculosis Multifarmacorresistente” en la Jurisdicción Sanitaria No. VII de Orizaba Ver. el 12-Agosto del 04. Revisión de Casos de Tb. MFR” con el Comité Asesor Nacional en el Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias (“INER”) el 1 y 2 de Septiembre del 2004. Ponente en la Sociedad de Neumología y Cirugía de Tórax del tema “Algunas Consideraciones sobre Tuberculosis Multifarmacorresistente” el 3 de Septiembre del 2004.

Se estableció de manera regular el manejo del “SAQMED” (sistema Automatizado para el manejo de las Quejas Médicas), medio informático, utilizado como herramienta de trabajo para aplicarnos al “MAI” (Modelo Único de Atención de Inconformidades), dentro del proceso de homologación de las Comisiones Estatales con la **CONAMED**.

Estadísticamente apreciamos que la tendencia en el manejo de las Quejas que ocuparon el 27.59% de los 2,181 asuntos manejados en esta Sub-dirección es a la alza en los primeros cinco años de manera progresiva, para tener un ligero descenso en el 2004 (ver gráfica del anexo estadístico), la procedencia se mantuvo oscilando entre 3 y 4 casos institucionales por 1 privado, prevalecieron instituciones que manejan mayor volumen de pacientes, igualmente dominaron las poblaciones de mayor número de habitantes como son Veracruz (55.2%) en 1º lugar, a continuación Xalapa (11.6%), seguidas por Orizaba(3.6%), Coatzacoalcos (3.1%), Córdoba (2.5 %), Poza Rica (2.2%) y Martínez de la Torre(1.2%). Dominaron los procedimientos quirúrgicos(32.9%) sobre los médicos(15.4%), destacando los administrativos (21.7%) como motivo de inconformidad Traumatología y Gineco-obstetricia ocuparon el primero y segundo lugar con poco margen de diferencia (12.9% contra 12.5%), haciéndose notar Medicina familiar(8%), Urgencias(5.5%) y Odontología (4.6%).

Apreciamos también que en el último año, más de la mitad de las quejas manejadas en la jurisdicción estatal (73%) se resolvieron de manera satisfactoria con **Gestión Inmediata**, haciendo notar que este sencillo procedimiento permitió evidenciar que con buena voluntad y disposición a mejorar actitudes coadyuvamos a resolver prácticamente todas las pretensiones de los usuarios que fueron tributarias de este manejo, con el valioso apoyo de las autoridades hospitalarias. Se dio curso a la Sub-dirección de Conciliación al 22.7% y que el número de envíos a la **CONAMED** se mantuvo similar (9%) y un mínimo de casos quedaron fuera de nuestra competencia (0.4%).



En cuanto a las Asesorías se dieron a usuarios en un 69.60% y un 2.8% a prestadores, del total de 2287 casos, siguiendo la misma conducta progresiva anual que observamos en las quejas.

Por lo anterior los integrantes de esta Sub-dirección consideramos que con nuestra labor cotidiana estamos contribuyendo positivamente en la formación de una cultura de negociación o concertación, motivándoles al análisis y a la conciliación en el manejo de las controversias médico/paciente, evitando llegar al litigio y que la aceptación cada vez es mayor como se evidencia en las encuestas de salida que se le aplican a los usuarios y/o representantes que nos visitan o al término de nuestras actividades de difusión y que los 18 Objetivos con sus acciones y metas establecidos en nuestro Programa Operativo Anual (POA) basado en el Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Médicas y Gestión Pericial, han sido alcanzados.

IV. SUBDIRECCIÓN DE CONCILIACIÓN

La conciliación es una etapa del proceso arbitral, entendido éste como el conjunto de actos procesales y procedimientos y que dada su naturaleza jurídica de carácter civil se rige con arreglo a la voluntad de las partes en amigable composición.

Tratándose de inconformidades presentadas ante la CODAMED.VER, y que no fueran resueltas mediante gestiones inmediatas, se realizan los actos procesales en esta etapa, en que se le corre traslado de la queja con efectos de notificación al prestador del servicio, en que se informa la naturaleza y alcances del proceso arbitral y se solicita su aceptación al mismo que se entenderá como formalización de la cláusula compromisoria y se solicita el informe del caso, copia del expediente clínico y acreditación profesional, a efecto de celebrar la audiencia conciliatoria contando con todos los elementos necesarios, y una evaluación previa del caso que permite un conocimiento a priori del conflicto para estar en posibilidad de buscar una solución en amigable composición y cabe destacar que el conciliador es guiado en su actuación por un conjunto de normas éticas profesionales, entendidas como los principios de orden moral aplicados a las controversias médicas, respetando la voluntad de las partes, con un interés de encontrar de manera imparcial el fundamento para contribuir a una solución justa de la controversia que eviten acuerdos que no se apeguen a la ciencia, ética y al derecho, contando con una capacidad reconocida en su función que le permita una percepción humanitaria que eluda la confrontación y facilite el entendimiento entre ellos, conduciéndolos con honestidad, imparcialidad, respeto y confidencialidad, para que sus propuestas de arreglo sean aceptadas voluntariamente al garantizar sus derechos y obligaciones que les permita terminar con el conflicto, mediante la elaboración de un convenio o transacción que se tiene como cosa juzgada, y que ponga fin al conflicto, evitándose un litigio de duración prolongada, con gastos innecesarios y daños irreversibles, mediante un procedimiento flexible y expedito cuyos servicios son gratuitos y de alta especialidad, contribuyendo de esta manera a la mejoría de la calidad de la salud.

A través de la Conciliación y con la ayuda e intervención de un tercero conciliador, las partes en el Proceso Arbitral, tienen la oportunidad de restablecer mediante el diálogo, la comunicación y confianza que en un principio existió en la relación médico-paciente, que a veces por malos entendidos, falta de tiempo, distorsión de la percepción humana, o de una adecuada explicación, han dado origen al conflicto, encontrando la solución al mismo.

Mediante el Modelo Mexicano de Arbitraje Médico establecido por la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED), nos hemos permitido desde hace 2 años, homologarnos con ella, mejorando funcionalmente unificando criterios y procedimientos, así como en lo administrativo, a través de un sistema automatizado (SAQMED) que constantemente se está adecuando y perfeccionando, para la mejor atención de las Quejas médicas, alcanzando las metas y objetivos establecidos en los programas respectivos.



V. SUBDIRECCIÓN DE ARBITRAJE Y DICTÁMENES

ARBITRAJE.

El proceso arbitral llevado cabo en el organismo ha sido de tal manera exitoso, que la gran mayoría de los asuntos atendidos han sido solucionados en etapas previas al Juicio Arbitral. En el período que cubre el presente informe se realizaron tres juicios arbitrales, en dos de ellos el personal de salud probó sus excepciones y en uno el usuario probó su acción y su derecho a recibir las prestaciones reclamadas.

DICTÁMENES MÉDICOS PERICIALES

La solicitud de Dictámenes Médicos Periciales ha continuado por parte de la instancias de procuración de justicia y la contraloría interna de Servicios de Salud de Veracruz, durante el periodo 2004-2005 se recibieron 33 solicitudes emitiéndose 32 dictámenes y quedando uno en proceso

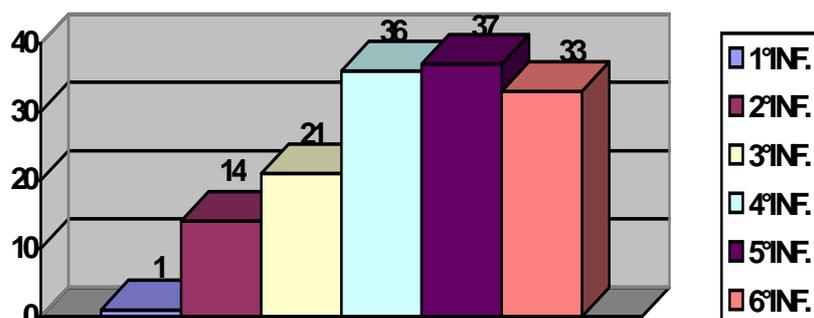
Se valoró la actuación de 101 médicos encontrando que se brindó una atención médica correcta en el 68.3 % de los casos, mientras que en 31.7% se encontraron elementos de mala práctica médica.

Como resultado del análisis, fue posible identificar las situaciones médicas que se encuentran mas comúnmente relacionadas con una práctica incorrecta, cuyo conocimiento permitirá tomar acciones para incidir de manera efectiva en la mejoría de la calidad de la atención médica que se brinda en el estado. A continuación se enlistan:

- Evento adverso inesperado.
- Comunicación médico paciente inadecuada.
- Exploración clínica incompleta.
- Expediente clínico deficiente o alterado.
- Carencia de manuales operativos o ignorancia de los mismos por el personal.
- Atención de situaciones urgentes por personal no especializado.
- Atención de situaciones urgentes en turnos nocturnos o fin de semana.
- Dificultad para realizar estudios de laboratorio o de gabinete urgentes, sobre todo en turnos nocturno o fines de semana.

Elaboración de Dictámenes Periciales (16 marzo 2004 al 15 marzo 05).

Solicitud de dictámenes.	33
Dictámenes elaborados	32
Dictamen en proceso de elaboración	1



Evolución histórica de Dictámenes solicitados

La Comisión continúa poniendo todo su empeño en elaborar los dictámenes que nos solicitan con una elevada calidad técnica, emitiendo una opinión técnico médica motivada y fundamentada, con un lenguaje accesible que permita su comprensión completa y que cumpla su misión de auxiliar a la autoridad en la difícil toma de decisiones sobre las investigaciones o juicios en los que se valora si la atención médica que se prestó en el caso de estudio, estuvo apegada a los principios científicos y técnicos aplicables a cada caso.

Todos los dictámenes emitidos han contado con la Asesoría de Médicos e Instituciones de alto nivel técnico. Hemos contado con el apoyo del Instituto Nacional de Perinatología, Instituto Nacional de Neurología y Neurocirugía, Instituto Nacional de Cardiología, Instituto Nacional de Pediatría, Colegio de Anestesiólogos del Estado, Sociedad de Ortopedia y Traumatología del Estado de Veracruz y Asociación Pediátrica del Puerto de Veracruz, Asociación Civil.

Consideramos que la calidad de nuestros dictámenes ha sido el principal factor por el que las Agencias del Ministerio Público Investigadoras del Fuero Común, la Contraloría Interna de Servicios de Salud de Veracruz y la Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial de la Contraloría General del Estado nos han seguido brindando su confianza al multiplicarse la cantidad de dictámenes solicitados.

REVISTA CODAMED.VER.

La Subdirección de Arbitraje y Dictámenes ha seguido participando en la elaboración del Órgano de Difusión del Organismo. En el período, se participó en la elaboración de la revista desde su planeación, revisión y manejo editorial del material a publicar, envío a imprenta y distribución de la misma. En el período se publicaron los cuatro números correspondientes al volumen 4.



VI. SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN

Durante el año 2004, la Subdirección Administrativa logró apoyar eficientemente todas las actividades técnicas de la Comisión, proporcionándoles en su oportunidad los recursos materiales económicos y técnico demandados.

Así mismo se cumplieron a satisfacción las normas y procesos administrativos planteados y planeado en su oportunidad, como fueron las percepciones a los servidores públicos que integran la Comisión, contratos de servicios, pagos proveedores, etc.

En cuanto a la documentación relativa tanto a lo administrativo como a lo contable y financiero, fue procesada y entregado a las instancias correspondientes en su oportunidad y sin observaciones, en cuanto al cumplimiento de la normatividad y las disposiciones al respecto.

Las áreas físicas de las instalaciones se mantuvieron en adecuado orden y con funcionalidad optima, proporcionándoles el mantenimiento preventivo y correctivo en su oportunidad, llevándose al día los inventarios y controles de los activos fijos, así como del material de almacén de oficinas.

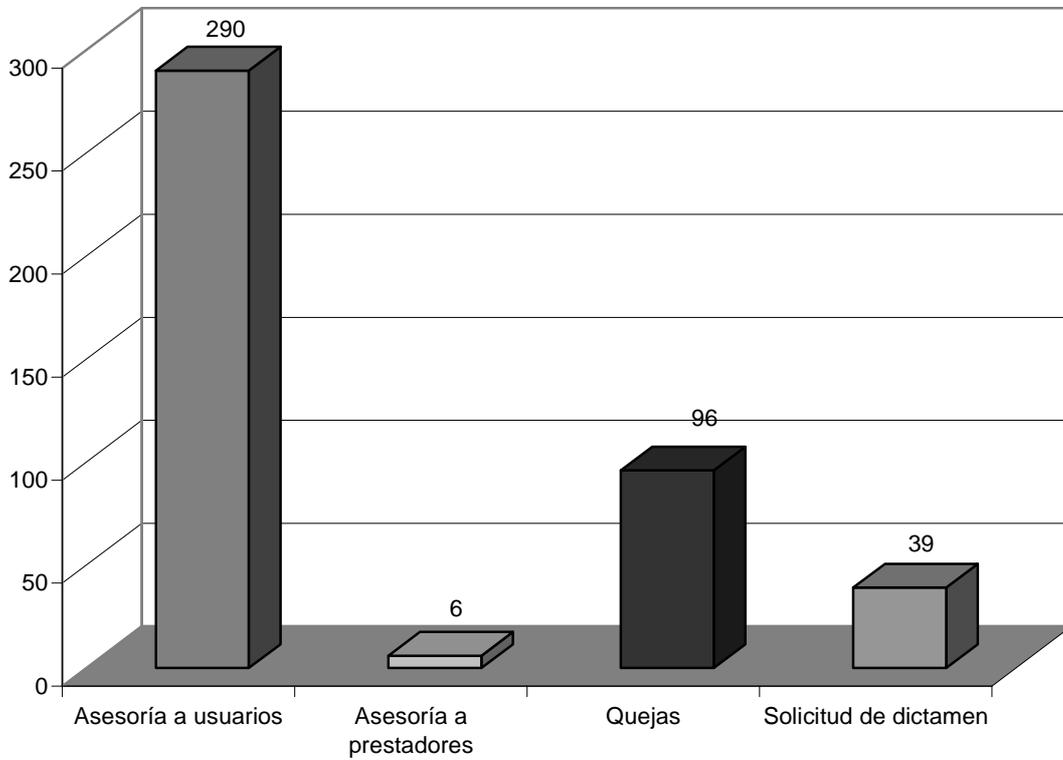
El departamento de informática, se encuentra instalado y funcionando conforme a lo planeado.



VII. ANEXO ESTADÍSTICO

Cuadro # 1		n=431
Asuntos atendidos en CODAMED.VER (16/Marzo/2004 - 15/Marzo/2005)		
Asesoría a usuarios	290	67.3%
Asesoría a prestadores	6	1.4%
Quejas	96	22.3%
Solicitud de dictamen	39	9.0%

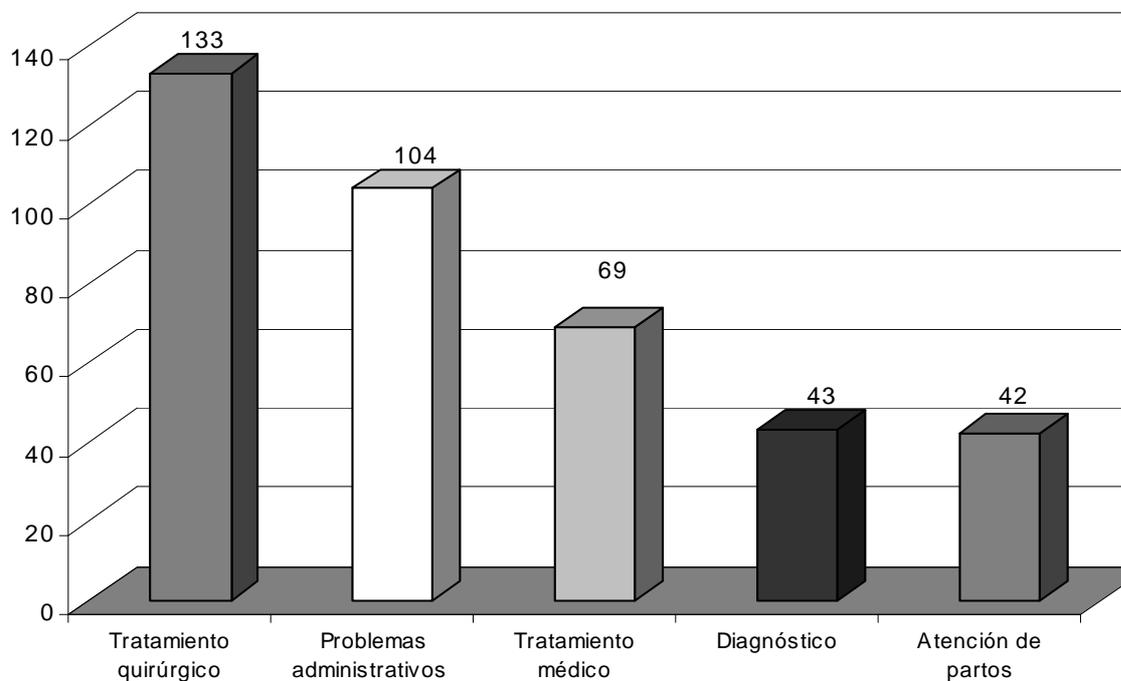
Fuente: Archivo CODAMED.VER





Cuadro # 2		n=431
Motivo de inconformidad de asuntos y quejas (16/Marzo/2004 - 15/Marzo/2005)		
Tratamiento quirúrgico	133	30.8%
Problemas administrativos	104	24.1%
Tratamiento médico	69	16.0%
Diagnóstico	43	9.9%
Atención de partos	42	9.7%
Otros	14	3.2%
Relación médico - paciente	16	3.7%
Estudios de laboratorio y gabinete	8	1.8%
Faltas éticas	2	0.46%

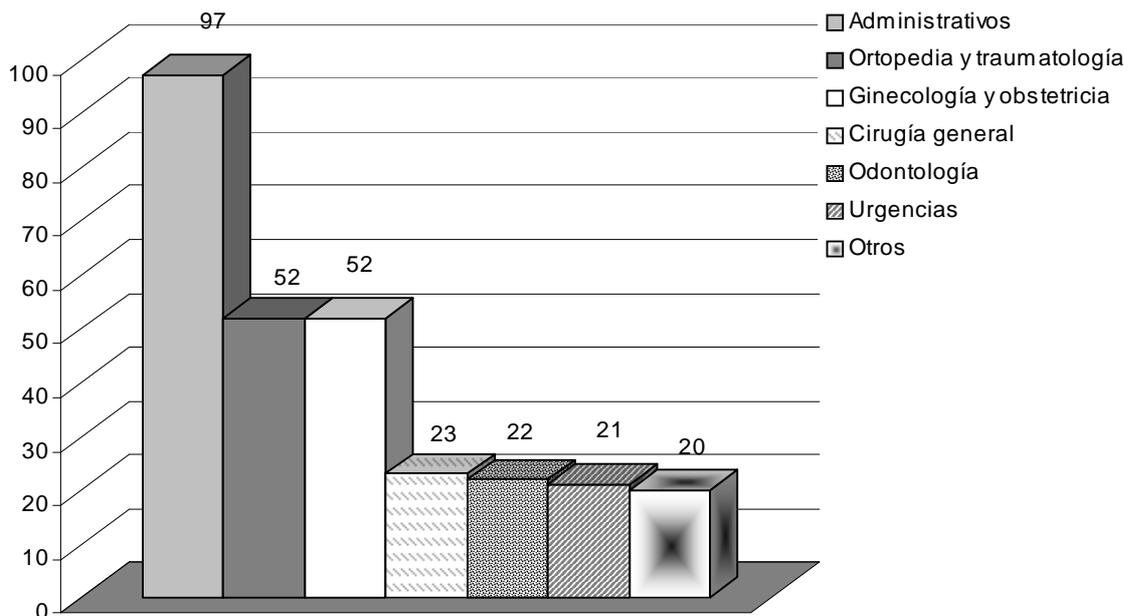
Fuente: Archivo CODAMED.VER





Cuadro # 3		n=386
Especialidad médica que generó inconformidad (16/Marzo/2004 - 15/Marzo/2005)		
Administrativos	97	25.1%
Ortopedia y traumatología	52	13.4%
Ginecología y obstetricia	52	13.4%
Cirugía general	23	5.9%
Odontología	22	5.6%
Urgencias	21	5.4%
Otros	20	5.1%
Medicina general y familiar	12	3.1%
Urología	12	3.1%
Cirugía plástica y reconstructiva	9	2.3%
Oftalmología	8	2.0%
Neurología y neurocirugía	8	2.0%
Oncología	8	2.0%
Pediatría	7	1.8%
Medicina interna	7	1.8%
Medicina del trabajo	5	1.2%
Cardiología	5	1.2%
Anestesiología	5	1.2%
Laboratorio	4	1.0%
Otorrinolaringología	4	1.0%
Psiquiatría	3	0.7%
Gastroenterología	2	0.5%
Nefrología	0	0%

Fuente: Archivo CODAMED.VER





Cuadro # 4 n=96		
Quejas integradas (16/Marzo/2004 - 15/Marzo/2005)		
Manejadas en CODAMED.VER	89	92.7%
Manejadas en CONAMED	7	7.3%

Fuente: Archivo **CODAMED.VER**

Cuadro # 5 N=89		
Modo de Conclusión de Quejas manejadas en la CODAMED.VER (16/Marzo/2004 — 15/Marzo/2005)		
Gestorías	64	71.9%
Conciliaciones	12	13.4%
Desistimiento o falta de interés	4	4.4%
No conciliados	5	5.6%
En proceso	1	1.1%
No competencia	0	0%
Laudos	3	3.3%

Fuente: Archivo **CODAMED.VER**

Cuadro # 6 n=44		
Solicitud de Dictámenes médicos institucionales (16/Marzo/2004 - 15/Marzo/2005)		
Solicitudes recibidas	39	
Solicitudes pendientes del periodo anterior	5	
TOTAL DE SOLICITUDES	44	100%
Solicitudes aceptadas	34	77.3%
Solicitudes no aceptadas	10	22.7%

Fuente: Archivo **CODAMED.VER**

Cuadro # 7 n=34		
Dictámenes médicos institucionales aceptados (16/Marzo/2004 - 15/Marzo/2005)		
Dictámenes emitidos *	33	97.1%
Dictámenes en proceso	1	2.9%

*Se emitieron 5 dictámenes recibidos en el periodo anterior.

Fuente: Archivo **CODAMED.VER**

Resultado de encuestas realizadas a usuarios y prestadores (16 de Marzo de 2004 – 15 de Marzo 2005)

Cuadro # 8		
Opinión de los <i>usuarios</i> acerca de los servicios recibidos en 137 encuestas realizadas en las instalaciones de la Subdirección de Orientación y Quejas.		
Reactivos	685	100%
Respuestas favorables	678	99%
Respuestas no favorables	5	0.7%
No contestadas	2	0.3%

Fuente: Archivo **CODAMED.VER**

Cuadro # 9		
Opinión de los <u>usuarios</u> acerca de los servicios recibidos en 18 encuestas realizadas en las instalaciones de la Subdirección de Conciliación.		
Reactivos	90	100%
Respuestas favorables	86	95.5%
Respuestas no favorables	4	4.5%
No contestadas	0	0%

Fuente: Archivo CODAMED.VER

Cuadro # 10		
Opinión de los <u>prestadores de servicios</u> acerca de los servicios recibidos en 21 encuestas realizadas en las instalaciones de la Subdirección de Conciliación.		
Reactivos	105	100%
Respuestas favorables	104	99%
Respuestas no favorables	1	1%
No contestadas	0	0%

Fuente: Archivo CODAMED.VER

Cuadro # 11	
Actividades de divulgación.	
Conferencias impartidas (*)	36
Asistentes	2,412
Entrevistas periodísticas	26
Entrevistas radiofónicas	11
Boletines de prensa	3
Foros televisivos	7

Fuente: Archivo CODAMED.VER

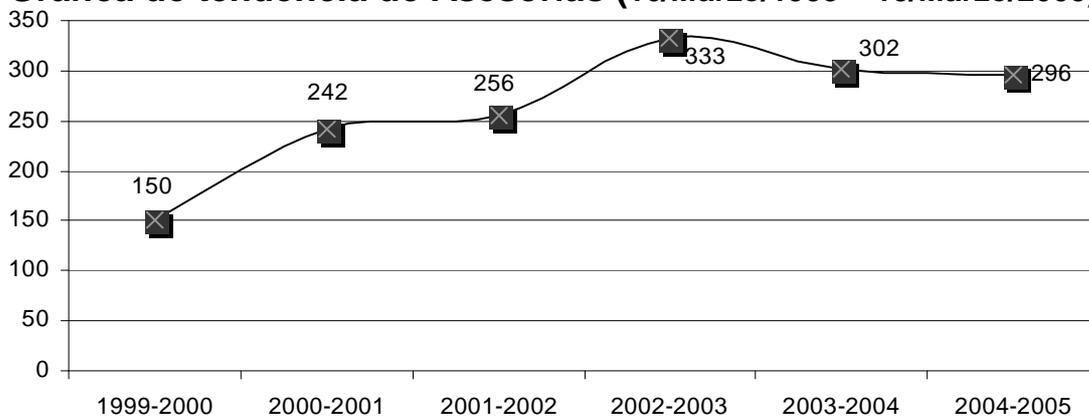
(*) Impartidas en las Ciudades de Veracruz, Xalapa, Córdoba, Poza Rica, Tempoal, Ozuluama, Minatitlán, Coatzacoalcos y Río Blanco.

Cuadro # 12		
Medio a través del cual 132 usuarios se enteraron de la CODAMED.VER.		
Amigo o pariente	61	46.2%
Televisión	11	8.3%
Revista o periódico	9	6.8%
Institución no médica	21	15.9%
Radio	11	8.3%
Institución médica	15	11.3%
Cartel o folleto	4	3.0%
Internet (Página Web)	0	0%

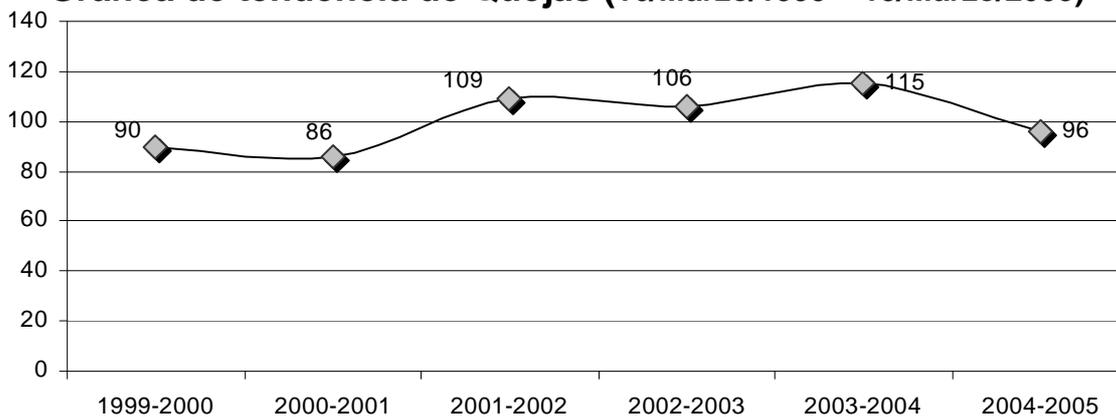
Fuente: Archivo CODAMED.VER



Gráfica de tendencia de Asesorías (16/Marzo/1999 – 15/Marzo/2005)



Gráfica de tendencia de Quejas (16/Marzo/1999 – 15/Marzo/2005)



Gráfica de tendencia de solicitud de Dictámenes 16/Marzo/1999 – 15/Marzo/2005

