

Octavo Informe Anual de Actividades



Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz

16 Marzo 2006 – 15 Marzo 2007



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 Fracc. V del Decreto de Creación de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz (**CODAMED.VER**), me permito someter a su consideración el Informe correspondiente al Séptimo año de labores de este Organismo, cuyo contenido en términos del Art. 10 Fracc. V del mencionado documento fue analizado y aprobado por los integrantes de su Consejo.

Continuamos nuestra misión de propiciar relaciones sanas entre los profesionales de la salud y sus pacientes ó familiares, en los ámbitos público y privado, actuando con imparcialidad, objetividad, confidencialidad y respeto, mediante la gestión, conciliación y el arbitraje, con la visión de ser un factor de éxito y confianza en los servicios de salud del estado.

Parte fundamental en el funcionamiento de este organismo lo constituye nuestro Consejo, el cual quedó integrado en Agosto de 2005 por ocho distinguidos veracruzanos, designados por el Titular del Ejecutivo Estatal. En el periodo correspondiente a este informe se llevaron a cabo 4 sesiones ordinarias, dando cumplimiento a sus funciones de establecer y vigilar las políticas de la Comisión, como lo señala nuestro Decreto de Creación, para ellos, nuestro profundo reconocimiento a su participación y entrega en esta desinteresada labor por el bienestar de los veracruzanos.

De los 448 casos atendidos, se constituyeron en 82 orientaciones (18.3%), 201 asesorías a usuarios (44.87%), 6 a prestadores de servicios (1.03%), 116 quejas de las cuales 98 (84.4%) fueron manejadas por **CODAMED.VER**, y 18 (15.5%) fueron enviadas a la CONAMED por corresponder a instituciones federales. La manera de conclusión fue por gestión inmediata en forma satisfactoria para el usuario, 75 (76.5 %) y se turnaron a la Subdirección de Conciliación 23 casos (23.4%), el 34.8% de ellas se resolvió por medio de convenio de conciliación, en el 17.3% no se logró conciliar, el 4.35% hubo desistimiento, el 21.7% (5) se encuentra en proceso de conciliación y el 17.3% (4) pasaron a juicio arbitral. Así mismo se recibieron 43 solicitudes de Dictámenes.

La Subdirección de Orientación y Quejas “puerta de entrada” de los asuntos que se manejan en la **CODAMED.VER**, está integrada por personal médico y jurídico altamente calificado y capacitado, con casi 7 años de experiencia en el procedimiento arbitral, que se esfuerza día a día por seguir las sólidas bases de su creación



y estimulantes pautas de consolidación que con su gran capacidad de dedicación y trabajo nos ejemplifican nuestras autoridades gubernamentales y de salud en la entidad, luchando constantemente a favor del bienestar y estado saludable del pueblo veracruzano y para lo cual tratan de mantenerse en constante actualización.

Cotidianamente vive la necesidad que tiene el público de ser escuchado, apoyado eficaz y eficientemente en la resolución de sus problemas resultantes en la relación médico-paciente y simultáneamente lucha por mejorar la calidad de la atención médica, siendo concientes de que hay muchos logros y metas por alcanzar.

Uno de los procedimientos más importantes dentro de la solución alternativa de conflictos, lo constituye la conciliación.

Sus principios de buena fe, imparcialidad, confidencialidad y sobre todo el de “libre decisión de las partes” la caracterizan como el mecanismo idóneo para dirimir las controversias médicas de forma expedita, accesible y justa, ya que los involucrados previo diálogo y análisis de las estrategias planteadas por los conciliadores, deciden los términos del arreglo conciliatorio.

Con ello se fortalece la corresponsabilidad de las partes en la toma de decisiones, producto de su voluntad; se concientiza a los prestadores del servicio médico respecto a una actuación profesional apegada a la *lex-artis*; se ubica al usuario en su percepción de lo que es el acto médico, sensibilizándolo en la verdadera naturaleza del mismo y, asimismo se le orienta acerca de su pretensión con el fin de facilitar una solución equitativa para ambas partes.

El proceso arbitral llevado a 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 periodo que cubre el presente informe se encuentran 4 juicios arbitrales en proceso.

La solicitud de dictámenes médicos periciales ha continuado por parte de las instancias de procuración de justicia, la Contraloría Interna de Servicios de Salud de Veracruz y el Departamento Jurídico de la misma; durante el periodo 2005-2006 se recibieron 44 solicitudes, emitiéndose 42 dictámenes y quedando 2 en proceso.

La Comisión continua 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 ó juicios en los que se valora si la atención médica que se prestó en un caso determinado, estuvo apegada a los principios científicos y técnicos aplicables a cada caso.



El 12 de Abril de 2002 se celebró el Convenio de Coordinación de Acciones entre la CONAMED y las 13 Comisiones Estatales existentes(actualmente somos 23), con el objetivo de establecer el Consejo Mexicano de Arbitraje Médico, a fin de promover acciones conjuntas que permitieran mejorar la práctica de la medicina y elevar la calidad de la Atención.

Una de sus funciones es unificar criterios en la medida que ello sea posible, de acuerdo a las disposiciones legales aplicable en cada entidad federativa, a fin de ajustarse a una metodología estandarizada en el manejo de las quejas médicas, con la meta de mejorar continuamente el servicio prestado en cada Comisión.

A partir de esa fecha la CONAMED instrumentó el Programa de Consolidación del Arbitraje Médico para afianzar un Modelo Único de Atención de inconformidades, bajo un enfoque de calidad y eficiencia, que sea aplicado en todo el territorio nacional, así surge el Modelo Mexicano de Arbitraje Médico.

El Modelo Mexicano de Arbitraje Médico no solo permite atender de manera expedita las inconformidades planteadas por los pacientes y sus familiares, sino que fortalece la calidad de la atención al inducir en los prestadores del servicio la responsabilidad de una actuación profesional apegada a los cánones de la medicina y la ética, sin descuidar el aspecto humano de la relación con usuarios de los servicios que presta, independientemente si lo hace en una institución ó el medio privado.

Expresamos nuestro reconocimiento al Dr. Carlos Tena Tamayo, Comisionado Nacional y Presidente del Consejo Mexicano por la labor realizada al frente de estos Organismos, así como su decidido apoyo a nuestra institución

El pasado 23 de Noviembre, visitaron nuestras instalaciones los Subcomisionados Médico y Jurídico de la CONAMED, ratificando que nuestras actividades cumplen con los criterios de homologación documental y funcional que establece el Modelo Mexicano de Arbitraje Médico. Ese mismo día celebramos una Reunión con Autoridades de la CONAMED –IMSS – ISSSTE y **CODAMED.VER**, en la cual se aceptó que las inconformidades por atención médica de estas instituciones en nuestro estado sean atendidas por la **CODAMED.VER**, la Comisión Nacional de Arbitraje Médico establecerá el cronograma para formalizar dicho Convenio.

Los Órganos que coadyuvan en la protección de los Derechos Humanos como son la Comisión Estatal de Derechos Humanos en Veracruz y la **CODAMED.VER**, en su ámbito que es tutelar el derecho a la Protección a la Salud, tienen que ganarse la confianza social; acreditarse como Organismos de buena fe, preparados y calificados profesionalmente y moralmente; capaces de desempeñarse con autonomía técnica, ampliamente conocidos y respetados por quienes son convocados por ellos; para alcanzar estos objetivos ambos organismos, siguiendo las directivas del Plan de Desarrollo Veracruzano 2005-2010, acordamos unir esfuerzos, celebrando el pasado 17 de enero de 2006, la firma de un Convenio de Colaboración entre la Comisión

Estatal de Derechos Humanos y la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz, teniendo como testigo de honor al Dr. Jon Rementería Sempé, Secretario de Salud y Director General de Servicios de Salud de Veracruz, siendo tal hecho congratulatorio no solo por ser el primer Convenio celebrado entre ambas dependencias, sino por brindarnos la ocasión de trabajar en colaboración de una persona como la Licenciada Nohemí Quirasco Hernández, digna representante de la mujer veracruzana, cuya capacidad, calidez y servicio social hacia nuestra comunidad ha quedado demostrada en el ejercicio de su exitosa carrera como funcionaria pública.

El pasado 7 de Noviembre de 2005, mediante oficio CI-SSA-1355/05, el C.P. Porfirio Reyes Andrade informa del resultado de las observaciones detectadas en la Auditoría Integral, habiendo quedado totalmente solventadas.

Continuamos difundiendo la existencia, atribuciones y resultados de la **CODAMED.VER**, para ello se publicaron en el periodo correspondiente al presente informe, cuatro números de la revista **CODAMED.VER**, Órgano Oficial de Difusión de esta Institución, en los que se presentaron los informes de las actividades realizadas, se llevaron a cabo en 12 ciudades de nuestro Estado 44 conferencias a las que acudieron 3,114 prestadores de servicios de salud, 31 entrevistas periodísticas, 7 televisivas y 13 radiofónicas. A través de nuestra página electrónica <http://www.codamedver.gob.mx> seguimos manteniendo informada a la sociedad veracruzana de cómo contactarnos y que conozcan los objetivos y actividades de esta institución.

A nivel nacional la CONAMED realizó una encuesta para investigar cuantas personas conocían la existencia de las Comisiones Estatales de Arbitraje Médico, en nuestro Estado el 21% de los entrevistados respondió afirmativamente conocer la **CODAMED.VER**, ocupando el 5º lugar entre los estados que tienen Comisión de Arbitraje Médico.

En nuestras encuestas de salida, el medio a través del cual los usuarios se enteraron de la **CODAMED.VER**, fue: el 53.2 % acudió a nosotros por referencia de un familiar ó amigo, el 12.1% por una institución médica, el 11.5% por institución no médica, el 5.7% TV, 5.7% Prensa y 5.7% Radio. En relación a su opinión acerca de los servicios recibidos en Orientación fueron favorables el 98.4%, en Conciliación 96.6% y por parte de los prestadores de servicios en Conciliación fue el 95.7%

El 4 de Noviembre de 2005 celebramos nuestra Sexta Reunión Nacional “Por la Calidad en la Prestación de los Servicios de Salud” con el tema “ El Error Médico y la Seguridad del Paciente”., participando profesores invitados de la Ciudad de México, Xalapa y de la **CODAMED.VER**, con el objetivo de entender y conocer la epidemiología de los efectos adversos en la práctica médica, para prevenirlos, elevando así la seguridad de los pacientes, contribuyendo a mejorar la calidad de los servicios de salud.



El pasado 30 de Noviembre quedó instalado el Comité de Contraloría Ciudadana, instituido mediante Acuerdo Emitido por el Gobierno del Estado que establece las bases para su Constitución y que fue publicado en la Gaceta Ofi

Señor Gobernador:

El arbitraje representa un sistema de justicia que, como en el resto del mundo, ha venido expandiéndose en los mas amplios ámbitos de la sociedad.

La seguridad jurídica a la que aspira este mecanismo de vanguardia en la resolución de controversias médico pacientes al margen del sistema estatal de justicia, descansa en la buena fe de las partes en conflicto que convienen en que la Comisión dirima los diferendos que se generan en la prestación de los servicios de salud.

El estudio cuidadoso, exhaustivo y respetuoso de los asuntos puestos en nuestras manos legitiman ante las partes las acciones de esta Comisión, claro ejemplo de ello es el acatamiento de la totalidad de los acuerdos obtenidos por la vía de la conciliación y los laudos.

El arbitraje medico es hoy día una estrategia nacional para dirimir y resolver sobre conflictos medico paciente a la cual Veracruz se ha incorporado oportunamente, mas aun, nuestras actividades van mas allá al estar comprometidos en promover la calidad de la atención médica que consideramos puede ser mejorada al prevenir la repetición de errores si se utiliza la experiencia de los casos estudiados y en base a ello modificar los procedimientos y conductas inconvenientes.

Mantener la respetabilidad de la Comisión y su capacidad técnica es el reto y el compromiso de difundir nuestras actividades a toda la ciudadanía, a fin de colaborar con usted en llevar a la sociedad veracruzana un medio alternativo que ofrezca equidad y justicia tanto a los profesionales de la salud como a quienes son atendidos por ellos.

Sr. Gobernador, agradecemos su interés y confianza en la delicada labor de la Comisión de Arbitraje Medico del Estado de Veracruz reiterándole que compartimos con usted su compromiso de servicio a la sociedad veracruzana.

II. SUBCOMISIONADO

Continuamos llevando a cabo las labores de coordinación entre los diferentes departamentos que integran la Comisión con la finalidad de que nuestras atribuciones sean cumplidas puntualmente.

En lo que respecta a la comunicación con las instituciones de salud, Asociaciones y Colegios Médicos, es fluida y eficaz.

Se ha enfatizado en las acciones de homologación con el Modelo Mexicano de Arbitraje Médico. Habiendo obtenido siempre el apoyo de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

Referente a los informes estadísticos que emite la **CODAMED.VER** en forma oportuna se envían a las dependencias que señala la normatividad.

Durante el periodo que se informa, se impartieron 44 conferencias de divulgación dirigidas a médicos y otro personal relacionado con la prestación de los servicios de salud, a las que asistieron 3,114 personas, fueron impartidas en las ciudades de Veracruz, Xalapa, Tierra Blanca, Lerdo de Tejada, Orizaba, Córdoba, Poza Rica, Las Choapas, Coatepec, Ozuluama, Minatitlán, Coatzacoalcos y Río Blanco.



III. SUBDIRECCIÓN DE ORIENTACIÓN Y QUEJAS

Esta Subdirección, “puerta de entrada” de los asuntos que se manejan en la **CODAMED.VER**, está integrada por personal médico y jurídico altamente calificado, y capacitado especialmente para las actividades inherentes para la comisión, entrenado con 7 años de experiencia en el procedimiento arbitral, que se esfuerza día a día, por seguir las sólidas bases de su creación y estimulantes pautas de consolidación que con su gran capacidad de dedicación y trabajo nos ejemplifican nuestras autoridades gubernamentales y de Salud en la entidad, luchando constantemente a favor del bienestar y estado saludable del pueblo veracruzano y para lo cual tratan de mantenerse en constante actualización.

Sus actividades asistenciales básicas consisten en brindar Orientación, Asesoría, integración y manejo de Quejas, las que pueden ser resueltas con Gestión Inmediata o turnadas a la Subdirección de Conciliación cuando se trata de asuntos estatales o a la CONAMED cuando son federales (IMSS, ISSSTE, PEMEX, SEDENA, SEDEMAR, etc.). Todo ello dentro del marco inicial de empatía, la mejor capacidad técnica con bases científicas en lo médico y jurídicas, aplicando nuestras fortalezas como son: la confidencialidad, discreción, honradez, imparcialidad, equidad, rapidez, respeto, calidez y gratuidad, etc.

Estos asuntos llegan por comparecencia personal, por vía telefónica, FAX, correo postal o electrónico, mensajería y después de 7 años de función podemos decir que la cobertura ha sido creciente y que día a día se continúa expandiendo a través de la amplia superficie de nuestro querido estado de Veracruz.

Nos ajustamos siempre a los Reglamentos: Interior (publicado en la Gaceta Oficial del Estado del 12 Junio de 1999) y de Procedimientos para la atención de quejas Médicas y Gestión pericial (publicado en la GOE del 12 de Agosto 2003) reconociendo el Programa Nacional de Salud y respetando la normatividad de la Comisión Nacional (CONAMED) en los casos en que Interactuamos y con quien estamos homologados, documental y funcionalmente desde el 23 de Noviembre del 2005.

De los 405 casos manejados en esta Subdirección, se constituyeron en: 82 Orientaciones (20.25%), Asesorías a Usuarios 201 (49.62%), a Prestadores de Servicios 6 (1.48%), Quejas 116 de las cuales 98 (84.4%) fueron manejadas por **CODAMED.VER**. y 18 (15.5%) fueron enviadas a la **CONAMED**.

La manera de conclusión fue: Gestión Inmediata en 75 (76.5%) y se turnaron a la Subdirección de Conciliación 23 casos (23.47%).

Como habitualmente se ha documentado, predominan con mucho los casos del IMSS en un 56%, seguido por los servicios Médicos Privados 16% y SESVER 15% y otros como PEMEX 3% y Hospital Universitario 3%. Si se analizan por espe-

Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz



cialidades se registran dentro de los tres primeros lugares: Problemas Administrativos 101 (25.3%), Traumatología y Ortopedia 51 (12.7%), Gineco-Obstetricia 44 (11%), Cirugía General 29 (7.2%), Otras Especialidades 22 (5.5%), Medicina General y Familiar 16 (4%), Pediatría 16 (4%), Urgencias, Cirugía Plástica-Reconstructiva y Odontología por encima del 3%, etc.

Se aprecia en el análisis estadístico global que se mantuvo la misma proporción de 3 o 4 asuntos Institucionales por cada 1 Privado y la prevalencia entre las Instituciones tanto Federales como Estatales fue notable en función del volumen de casos manejados por las mismas. En cuanto a su procedencia de nuevo se documenta que las ciudades más pobladas originan el mayor número de inconformidades: Veracruz, Xalapa, Coatzacoalcos y Orizaba ocuparon los primeros lugares.

La Gestión Inmediata sigue siendo un procedimiento muy eficiente, que permite que las inconformidades manifestadas se resuelvan rápidamente, evitando que el asunto progrese y se establezca un conflicto mayor. En el año en cuestión funcionó para la conclusión satisfactoria de la tres cuartas partes de la Quejas manejadas en esta Comisión. El usuario o su representante y el prestador tienen la obligación de informar a esta Subdirección de los resultados de la misma, lo que permite dar por terminada la gestión.

Consideramos que el Proceso Arbitral que es el conjunto de actos procesales y procedimientos que se inician con la presentación y admisión de alguna queja, en esta Comisión debe ser llevado hasta su conclusión que de acuerdo a nuestro Reglamento comprende las etapas Conciliatoria y Decisoria y se tramitará con arreglo a la voluntad de las partes, en amigable composición, estricto derecho o en conciencia, no debe quedar truncado por lo que después de la información proporcionada de acuerdo al programa de homologación con el Modelo Mexicano de Arbitraje Médico, solicitamos la firma de la Cláusula Compromisoria.

Dentro de nuestros procedimientos de mejoría continúa, partir del 1 de Julio del 2005 se inició el uso de la Versión Estatal Mejorada del SAQMED en integración al proyecto nacional del CMAM, con base a la homologación de sistemas.

Por cuanto a las actividades de Difusión continuamos proyectándonos a la comunidad a diversos niveles de la sociedad, tocando temas de salud, principalmente con sus aspectos preventivos y el manejo de situaciones relacionadas con ellos, así como temas que conllevan implicaciones jurídicas. Lo cual se hace de

manera verbal como conferencistas, participando en mesas de discusión programada, talleres, etc. ante escolares de diversos grados, desde la educación primaria hasta profesionales, ante sociedades y colegios médicos, Centros de salud, Unidades de Medicina Familiar, hospitales o incluso Centros Médicos. Dentro de los programas de superación personal, se asistió a Cursos y Congresos de carácter nacional e Internacional.



La Dra. Cecilia Magallanes Blanco, Jefe del Departamento Médico, publicó en la revista **CODAMED.VER** Vol. 7 No. 2 Abril-Junio del 2005, el artículo “Analizar y Aprender para mejorar” (trabajo de 6 años). Expuso el tema “Epidemiología del Error Médico”, en la VI Reunión Nacional de la **CODAMED.VER** –Por la Calidad en la Prestación de Servicios de Salud. El Error Médico y la Seguridad del paciente- celebrado en Veracruz, Boca del Río el 4 de Noviembre del 2005 y posteriormente el 18 de Noviembre del 2005 en la Sesión General del Hospital Regional de Veracruz, SESVER.

La Lic. Irma Ramírez Roano, Jefe del Departamento Jurídico, hizo el Diplomado en Derecho Procesal Constitucional dado por la S.C.J.N. de Febrero a Julio del 2005. Fue comisionada para asistir como representante del Comisionado y la Comisión al Cambio de Mesa Directiva del Colegio de Anestesiólogos del Estado de Veracruz en el Auditorio “Sebastián Lerdo de Tejada”, Palacio Legislativo en Xalapa Ver. el 8 de Julio del 2005. Invitada al XXV aniversario del Instituto de Salud Pública en el Museo de Antropología en Xalapa Ver, el 23 de Septiembre 2005.

El Dr. José Luis Lara González, Subdirector del área, asistió al Curso Pre-Congreso EPOC, Curso Itinerante de ALAT y al Curso pre congreso “El papel del médico especialista en los problemas de Control de la Tuberculosis”, al LXIV Congreso Nacional de la Sociedad de Neumología y Cirugía de Tórax, XXX Congreso Panamericano Ulats y XI Conferencia Latino-Americana de UICTER, en Mérida Yuc. Entre el 28 de Marzo y 1 de Abril del 2005. Expositor del tema “Código de Conducta para Personal de Salud” en dos conferencias de 1 Hr. cada una, para los turnos matutino y vespertino de la UMF No. 61 del IMSS Veracruz, El 7 de Abril del 2005. Ponente en plática para escolares de Educación Primaria sobre Tabaquismo con motivo del día Mundial de no Fumar, el 31 de Mayo del 2005. Asistente al V Taller de Homologación del Modelo de Arbitraje Médico, CONAMED, México D.F. el 9, 10 y 11 de Octubre del 2005. Participó como Moderador del Tercer Módulo de expositores de la VI Reunión Nacional de la CODAMED, VER. celebrada en Boca del Río, Veracruz, el 4 de Noviembre del 2005.

Se tiene establecido como mecanismo evaluador de nuestra función las “Encuestas de salida” en donde el usuario o su representante tiene la oportunidad de manifestarse, contestando un cuestionario que se le presenta con un apartado para comentarios personales y sugerencias que ayuden a mejorar el funcionamiento de la Comisión y en el 98.4% los resultados de la misma fueron favorables, no favorables en 1.4% y no contestadas en 0.1%.

Para concluir con nuestra participación, diremos que los integrantes de esta Subdirección continuaremos luchando por que progrese la cultura de la negociación o concertación, motivando el análisis y la Conciliación en las controversias médico/paciente evitando así llegar al litigio, por lo que podemos considerar que estamos cumpliendo con nuestra encomienda y totalmente dispuestos a la mejora continua en aras de elevar la Calidad de la Atención Médica de los veracruzanos.

Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz



IV. SUBDIRECCIÓN DE CONCILIACIÓN

Uno de los procedimientos más importantes dentro de la solución alternativa de conflictos, lo constituye la conciliación.

Sus principios de buena fe, imparcialidad, confidencialidad y sobre todo el de “libre decisión de las partes” la caracterizan como el mecanismo idóneo para dirimir las controversias médicas de forma expedita, accesible y justa, ya que los involucrados previo diálogo y análisis de las estrategias planteadas por los conciliadores, deciden los términos del arreglo conciliatorio.

Con ello se fortalece la corresponsabilidad de las partes en la toma de decisiones, producto de su voluntad; se concientiza a los prestadores del servicio médico respecto a una actuación profesional apegada a la *lex-artis*; se ubica al usuario en su percepción de los que es el acto médico, sensibilizándolo en la verdadera naturaleza del mismo y, asimismo, se le orienta acerca de su pretensión con el fin de facilitar una solución equitativa para ambas partes.

De ahí la necesidad de generar una cultura conciliatoria de los conflictos médicos, ya que en ella se les ayuda a valorar su inconformidad de manera abierta y flexible, no rigorista o de “simples aspectos legales” como en un sistema jurídico, ya que en esta etapa todo el bagaje emocional emerge y se canaliza en una “amigable composición”, no existiendo en este momento procesal un ganador o un perdedor, toda vez que no hay nada más aceptable que aquello que nació de un acuerdo emanado del consenso de los involucrados. Independientemente de que coadyuvamos de esta manera a evitar la medicina defensiva, a elevar la calidad del acto médico y colaboramos con las autoridades jurisdiccionales evitando el desvío de tiempo y recursos en la solución de controversias médicas, en donde lo que se persigue es un efecto penalizar del acto médico en particular, pero que no incide en la mejoría de la calidad médica en general.

Es pues objetivo primordial de esta área, lograr fomentar esta cultura conciliatoria y sus beneficios, convencidos de sus resultados a través de la experiencia obtenida en estos siete años de ejercicio y de los comentarios expresados por prestadores del servicio médico y usuarios en las encuestas aplicadas, una vez concluido este procedimiento.

Asimismo damos a conocer que ha sido de gran relevancia para el desempeño de nuestras funciones, la instalación del Comité de Contraloría Ciudadana, instituido mediante Acuerdo emitido por Gobierno del Estado que establece las Bases para su constitución y que fue publicado en la Gaceta Oficial el 25 de Julio de 2003, que sin duda ha fortalecido la imagen de la Comisión de Arbitraje Médico, al constatar los beneficios y bondades de nuestro procedimiento.



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 encuentran 4 juicios arbitrales en proceso.

DICTÁMENES MÉDICOS PERICIALES

La solicitud de Dictámenes Médicos Periciales ha continuado por parte de las instancias de procuración de justicia, la contraloría interna de Servicios de Salud de Veracruz, y el departamento jurídico de la misma; durante el periodo 2005-2006 se recibieron 44 solicitudes emitiéndose 37 dictámenes y quedando siete en proceso

Se valoró la actuación de 92 médicos encontrando que se brindó una atención médica correcta en el 40.2% de los casos, mientras que en 55.4% se detectaron omisiones de cuidado, de las cuales 3 o sea el 5.8% presentaron relación de causalidad con el efecto adverso detectado.

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 2005 al 15 marzo 06).

Solicitud de dictámenes.	44
Dictámenes elaborados	42
Dictamen en proceso de elaboración	2

Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz



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 un caso determinado, estuvo apegada a los principios científicos y técnicos aplicables a cada caso.

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, la Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial de la Contraloría General del Estado y el Departamento Jurídico de Servicios de Salud de Veracruz nos han seguido brindando su confianza al solicitar los dictámenes mencionados

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 2005, la Subdirección Administrativa logró apoyar eficientemente todas las actividades técnicas de la Comisión, proporcionándoles en su oportunidad, los recursos materiales económicos y técnicos 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.

Las áreas físicas de las instalaciones se mantuvieron en adecuado orden y con funcionalidad óptima, 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.

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.

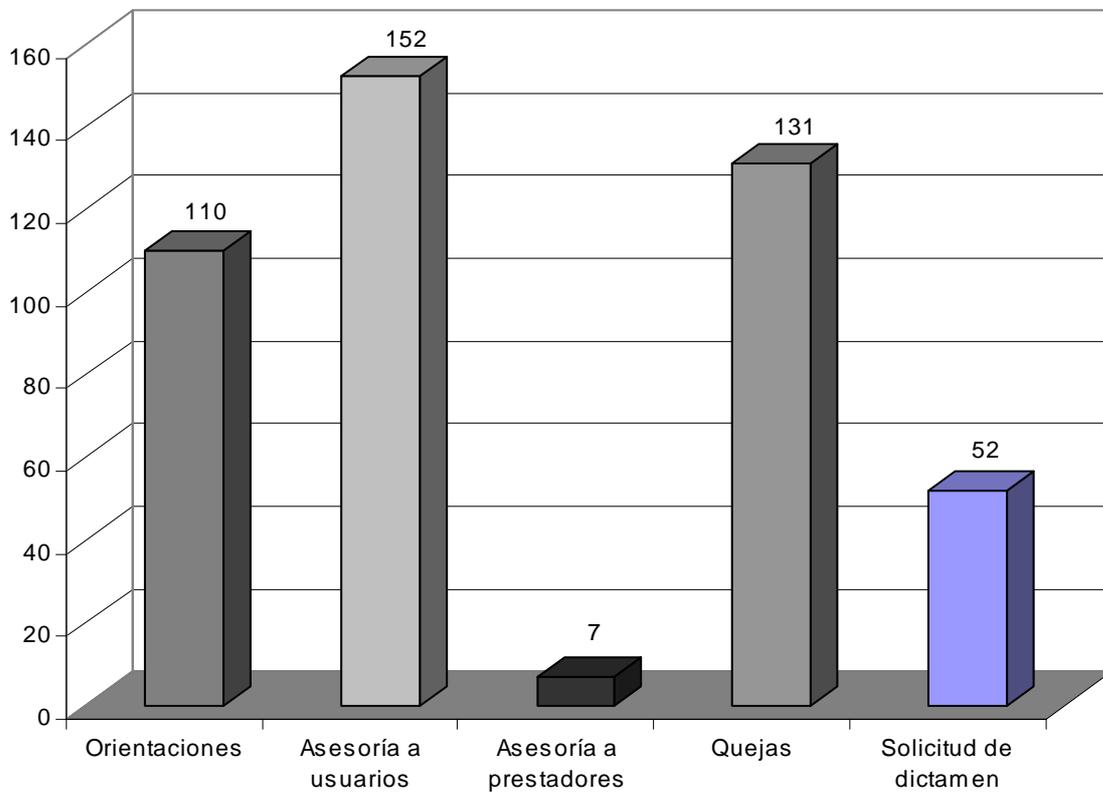
El departamento de informática, se encuentra instalado y funcionando conforme a lo planeado.



VII. ANEXO ESTADÍSTICO

Cuadro # 1 n=452		
Asuntos atendidos en CODAMED.VER (16/Marzo/2006 - 15/Marzo/2007)		
Orientaciones	110	24.3%
Asesoría a usuarios	152	33.6%
Asesoría a prestadores	7	1.5%
Quejas	131	28.9%
Solicitud de dictamen	52	11.5%

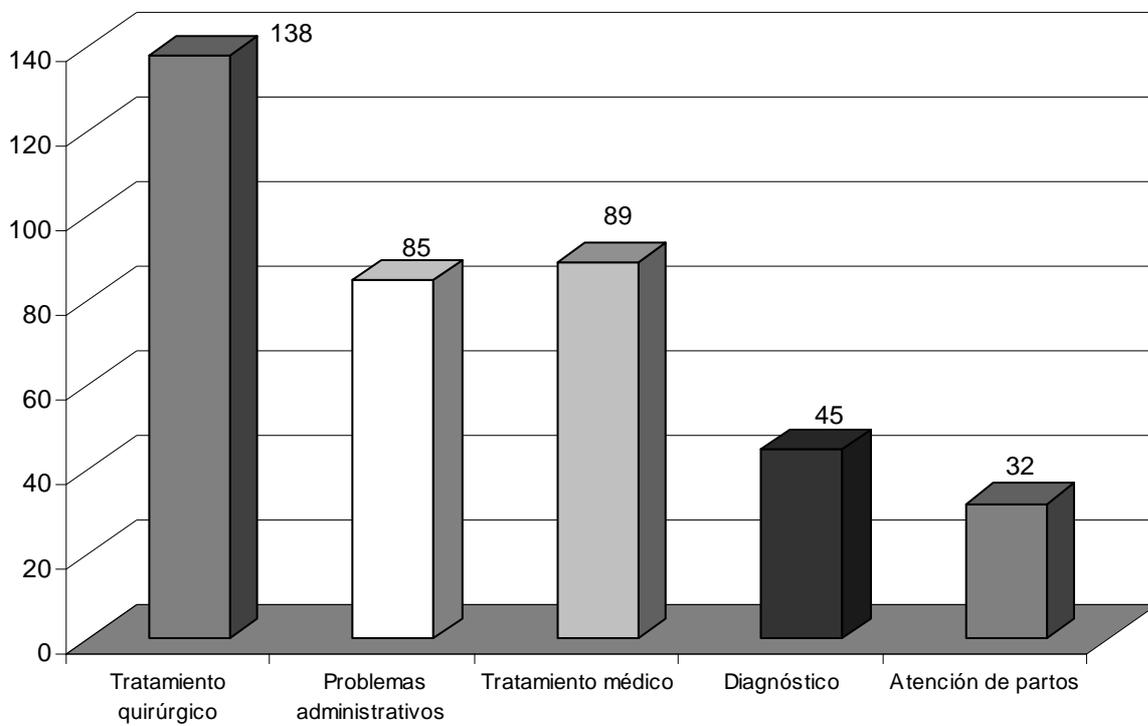
Fuente: Archivo CODAMED.VER





Cuadro # 2			n=452
Motivo de inconformidad de asuntos y quejas (16/Marzo/2006 - 15/Marzo/2007)			
Tratamiento quirúrgico	138	30.5%	
Problemas administrativos	85	18.8%	
Tratamiento médico	89	19.6%	
Diagnóstico	45	9.9%	
Atención de partos	32	7.0%	
Otros	31	6.8%	
Relación médico - paciente	21	4.6%	
Estudios de laboratorio y gabinete	10	2.2%	
Faltas éticas	1	0.2%	

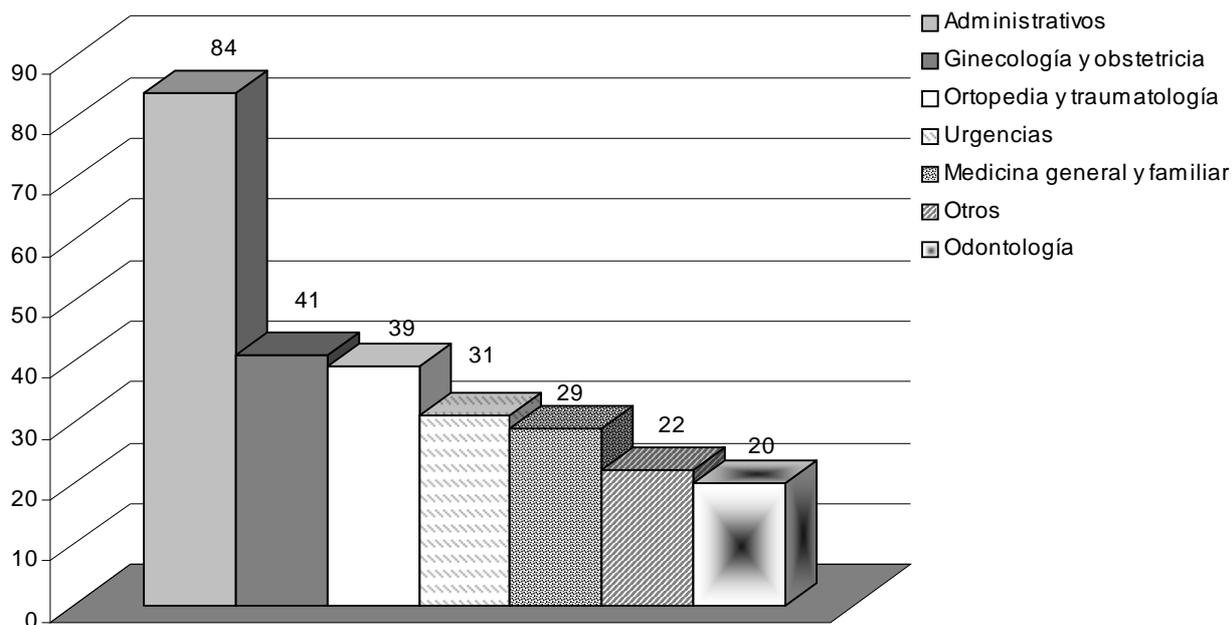
Fuente: Archivo CODAMED.VER





Cuadro # 3		n=393
Especialidad médica que generó orientaciones, asesorías a usuarios y quejas (16/Marzo/2006 - 15/Marzo/2007)		
Administrativos	84	21.3%
Ortopedia y traumatología	39	9.9%
Ginecología y obstetricia	41	10.4%
Cirugía general	15	3.8%
Odontología	20	5.0%
Urgencias	31	7.8%
Otros	22	5.6%
Medicina general y familiar	29	7.3%
Urología	5	1.2%
Cirugía plástica y reconstructiva	7	1.7%
Oftalmología	16	4.0%
Neurología y neurocirugía	13	3.3%
Oncología	13	3.3%
Pediatría	13	3.3%
Medicina interna	6	1.5%
Medicina del trabajo	0	0.0%
Cardiología	2	0.5%
Anestesiología	4	1.0%
Laboratorio	1	0.2%
Otorrinolaringología	7	1.7%
Psiquiatría	6	1.5%
Gastroenterología	16	4.0%
Radiología	3	0.7%

Fuente: Archivo CODAMED.VER





Cuadro # 4 n=131		
Quejas integradas (16/Marzo/2006 - 15/Marzo/2007)		
Manejadas en CODAMED.VER	118	90.8%
Manejadas en CONAMED	13	9.2%

Fuente: Archivo **CODAMED.VER**

Cuadro # 5 N=118		
Modo de Conclusión de Quejas manejadas en la CODAMED.VER (16/Marzo/2006 — 15/Marzo/2007)		
Gestorías	93	
Conciliaciones	9	
Desistimiento o falta de interés	2	
No conciliados	7	
En proceso	4	
No competencia	0	
Laudos	3	

Fuente: Archivo **CODAMED.VER**

Cuadro # 6 n=52		
Solicitud de Dictámenes médicos institucionales (16/Marzo/2006 - 15/Marzo/2007)		
Solicitudes recibidas	52	
Solicitudes pendientes del periodo anterior	0	
TOTAL DE SOLICITUDES	52	100%
Solicitudes aceptadas	44	84.6%
Solicitudes no aceptadas	8	15.4%

Fuente: Archivo **CODAMED.VER**

Cuadro # 7 n=44		
Dictámenes médicos institucionales aceptados (16/Marzo/2006 - 15/Marzo/2007)		
Dictámenes emitidos *	43	97.7%
Dictámenes en proceso	1	2.3%

Fuente: Archivo **CODAMED.VER**

Resultado de encuestas realizadas a usuarios y prestadores (16 de Marzo de 2006 – 15 de Marzo 2007)

Cuadro # 8		
Opinión de los <i>usuarios</i> acerca de los servicios recibidos en 149 encuestas realizadas en las instalaciones de la Subdirección de Orientación y Quejas.		
Reactivos	745	100%
Respuestas favorables	742	99.6%
Respuestas no favorables	3	0.4%
No contestadas	0	0.0%

Fuente: Archivo **CODAMED.VER**



Cuadro # 9		
Opinión de los <u>usuarios</u> acerca de los servicios recibidos en 9 encuestas realizadas en las instalaciones de la Subdirección de Conciliación.		
Reactivos	45	100%
Respuestas favorables	44	97.8%
Respuestas no favorables	1	2.2%
No contestadas	0	0.0%

Fuente: Archivo CODAMED.VER

Cuadro # 10		
Opinión de los <u>prestadores de servicios</u> acerca de los servicios recibidos en 13 encuestas realizadas en las instalaciones de la Subdirección de Conciliación.		
Reactivos	65	100%
Respuestas favorables	60	92.3%
Respuestas no favorables	1	1.5%
No contestadas	4	6.2%

Fuente: Archivo CODAMED.VER

Cuadro # 11	
Actividades de divulgación.	
Conferencias impartidas (*)	45
Asistentes	2172
Entrevistas periodísticas	27
Entrevistas radiofónicas	16
Boletines de prensa	0
Foros televisivos	8

Fuente: Archivo CODAMED.VER

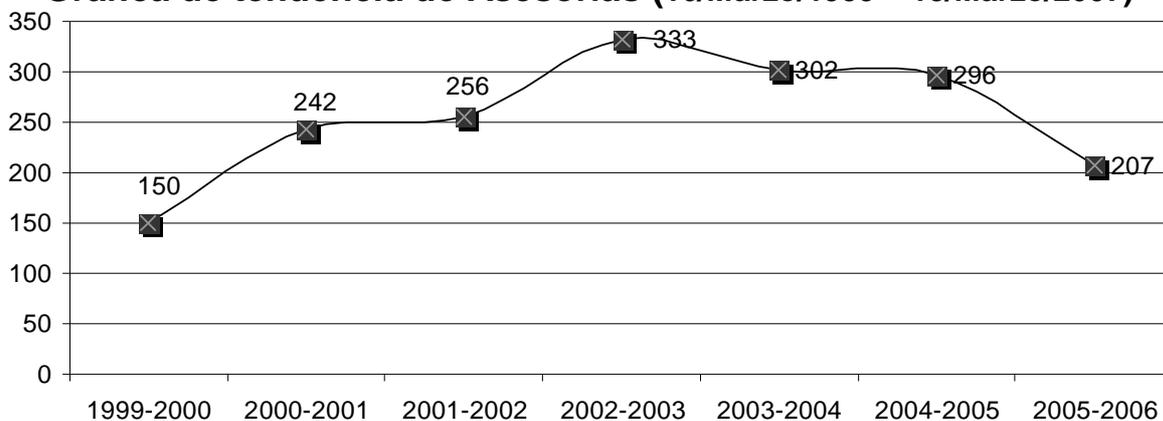
(*) Impartidas en las Ciudades de Veracruz, Xalapa, Orizaba, Ozuama, Tuxpan, Boca del R.

Cuadro # 12		
Medio a través del cual 149 usuarios se enteraron de la CODAMED.VER.		
Amigo o pariente	60	40.3%
Televisión	13	8.7%
Revista o periódico	15	10.1%
Institución no médica	16	10.7%
Radio	14	9.4%
Institución médica	18	12.1%
Cartel o folleto	11	7.4%
Internet (Página Web)	2	1.3%

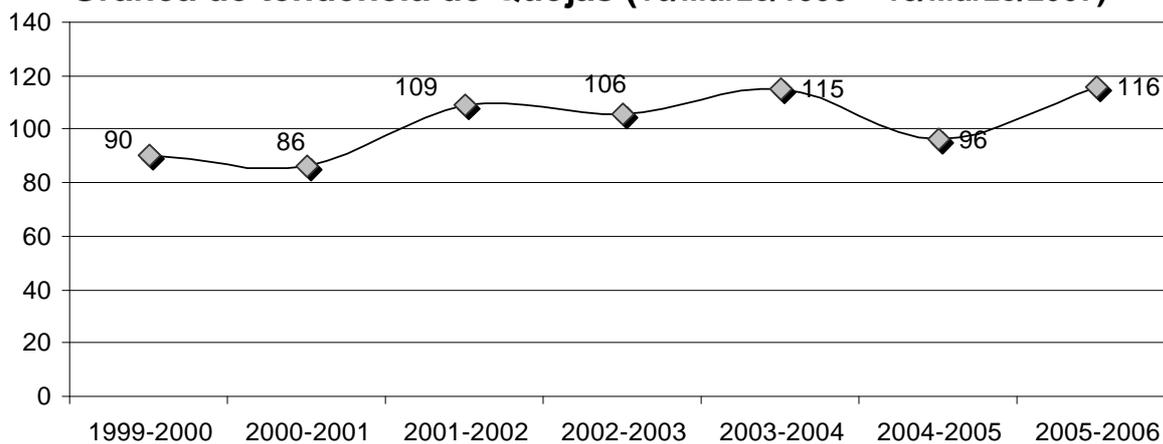
Fuente: Archivo CODAMED.VER



Gráfica de tendencia de Asesorías (16/Marzo/1999 – 15/Marzo/2007)



Gráfica de tendencia de Quejas (16/Marzo/1999 – 15/Marzo/2007)



**Gráfica de tendencia de solicitud de Dictámenes
16/Marzo/1999 – 15/Marzo/2007**

