Noveno Informe Anual de Actividades

Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz

16 Marzo 2007 – 15 Marzo 2008

CONTENIDO

I PRESENTACIÓN

II SUBCOMISIONADO

III ORIENTACIÓN Y QUEJAS

IV CONCILIACIÓN

V ARBITRAJE Y DICTÁMENES

VI ADMINISTRACIÓN

VII ANEXO ESTADÍSTICO

I.- PRESENTACIÓN

LIC. FIDEL HERRERA BELTRÁN
GOBERNADOR DEL ESTADO DE VERACRUZ
DE IGNACIO DE LA LLAVE

En Cumplimiento con lo que señala el Decreto de Creación de La Comisión de Arbitraje Médico de Veracruz en su artículo 14 Fracción V y El Reglamento interior de la misma comisión en su artículo 20 fracción IV, pongo a su consideración el Informe de labores desarrolladas en el periodo comprendido del 16 de marzo de 2007 al 15 de marzo de 2008, mismo que ha sido analizado y aprobado por los integrantes del Consejo Directivo de ésta Institución.

A lo largo de estos meses la CODAMED.VER se ha encauzado a la directriz de atender el llamado en salud que en su momento hizo el Gobierno del Estado a través del Plan Veracruzano de Desarrollo 2005-2010, con el propósito de brindar una garante y adecuada atención a demandas legítimas de los ciudadanos, a fin de que los servicios médicos operen con mayor calidad y eficiencia, toda vez que el proteger, promover y restaurar la salud de los veracruzanos es indicación fundamental de la administración en turno.

Si bien una gran cantidad de actividades que desarrollamos en la CODAMED.VER son producto de la planeación, no se puede dejar de lado el hecho de construir un gobierno ágil y eficiente, cuya fortaleza se determine por la capacidad para atender con calidad y compromiso las demandas de los usuarios y prestadores de servicios médicos en Veracruz, en función de la efectividad y no de la burocracia; así, cabe destacar que en la CODAMED.VER, hoy en día se dirimen controversias médico-paciente dentro de un marco de legalidad, retomando los principios de imparcialidad, confidencialidad, buena fe, objetividad y respeto entre los profesionales de la salud y sus pacientes o familiares en los ámbitos público y privado, con el objeto de ser un factor de éxito en la prestación de los servicios de salud del estado, fortaleciendo con ello la confianza entre la sociedad veracruzana y el personal médico.

Por otra parte, con la finalidad de incorporar y asegurar el cumplimiento de los objetivos y propósitos para los que fue creada la CODAMED.VER, nos hemos dado a la tarea de retomar el trabajo efectivo en la dependencia, realizando labores coordinadas con el Consejo Directivo de este organismo, el cual está integrado por 8 personalidades de la sociedad civil, quienes han contribuido aportando sus iniciativas y sugerencias invariablemente constructivas, siempre con la intención esencial de que la comisión se situé cada vez más arraigada y firme en la cultura médica de nuestro estado; por lo anterior, aprovecho para manifestar mi más sincero agradecimiento a todos y cada uno de los integrantes del honorable consejo por su participación y entrega mostrada en las reuniones de ésta desinteresada labor. En

ese sentido, informo a usted que a lo largo del periodo señalado se desarrollaron 4 Sesiones Ordinarias de Consejo en donde se trataron asuntos que indudablemente buscan fortalecer la prestación del servicio médico en Veracruz.

Actualmente la CODAMED.VER. se percibe como una instancia de resolución de conflictos con atención adecuada, amable, profesional, honesta y eficiente, razón que hace que las personas inconformes por la calidad de la atención médica recibida, agradezcan que el Gobierno preocupado por atender sus quejas, haya fortalecido una Institución en donde los usuarios sean escuchados y encuentren atención a sus inconformidades por la prestación de servicios de salud. A tal apreciación, hago de su conocimiento que a lo largo del periodo que se informa se atendieron 481 casos, de ellos 120 fueron orientaciones (24.9%), 146 asesorías a usuarios (30.3%), 5 a prestadores de servicios (1.0%), 131 quejas (27.2%) de las cuales 125 (95.4%) fueron manejadas por la **CODAMED.VER**, y 6 (4.6%) enviadas a la **CONAMED** por corresponder a instituciones federales ajustándonos al Convenio CONAMED-CODAMED.VER-IMSS-ISSSTE.

En cuanto a la forma de conclusión de quejas, es de mencionar que el 66.4% (83) fue resuelta por gestión inmediata y en forma satisfactoria por el usuario, turnándose a la Subdirección de Conciliación 42 casos (33.6%), el 38.10% de ellas se resolvió por medio de convenio de conciliación, en el 28.5% no se logró conciliar, en el 5.6% hubo desistimiento, y en el 2.4% (3) se pasó a juicio arbitral.

La solicitud de Dictámenes Médicos Institucionales ha continuado por parte de las instancias de procuración de Justicia, la Contraloría Interna de Servicios de Salud, el Departamento Jurídico de la misma, la Dirección de Atención Hospitalaria de Sesver y la Jefatura de Relaciones Laborales de la U.V.; es importante decir que nuestros dictámenes periciales son una prueba auxiliar en la función que desempeñan las instancias mencionadas toda vez que requieren de explicaciones y conocimientos especializados, científicos ó técnicos para poder tomar sus respectivas determinaciones. En ese orden de ideas, le expreso que durante el lapso 2007-2008 se elaboraron 46 y existen 23 en proceso, ello debido a que a fines del periodo que se informa se recibió un número inusitado de solicitudes (35), para lo cual se han tomado las medidas pertinentes para dar respuesta reordenando los recursos disponibles en apoyo a la Sala de Arbitraje y dictámenes. De estas peticiones de dictamen, 11 solicitudes fueron rechazadas principalmente por haberse solicitado a ésta Comisión el nombramiento de Perito persona física de entre quienes integran este Organismo, en vez de haberse pedido que el Dictamen fuese emitido por la propia Comisión como Perito Institucional.

Cabe señalar que dentro de las resoluciones emitidas se evaluó la actuación de 215 médicos y 2 enfermeras, encontrando al leal saber y entender de la Comisión que se brindó una atención médica correcta en el 75% de los casos, mientras que en el 25% se detectaron omisiones de cuidado.

Llama la atención que durante el periodo revisado se nota un aumento sustancial en el número de médicos que no incurrieron en mala práctica en relación al año anterior, ya que de 68% de buena práctica en los casos analizados durante 2006, hubo un incrementó a 75% en 2007, continuando la tendencia a la mejoría.

Asimismo, derivado del análisis, se ha encontrado una mejora gradual de la documentación del acto médico, toda vez que los expedientes de casos de queja médica están cada vez más completos, legibles y acordes a la Norma Oficial Mexicana del Expediente Clínico, esto se debe en gran parte a los esfuerzos compartidos por las instituciones y el gremio médico que están contribuyendo a las mejoras observadas.

De la misma manera, es notable que en el periodo que nos atañe, el indicador de desempeño global de la CODAMED.VER fue de 99.0%, ya que los beneficios aportados a la sociedad veracruzana, son evaluados en las encuestas aplicadas a usuarios y prestadores de servicio al concluir el trámite de sus asuntos, donde muestran su satisfacción a los servicios proporcionados.

En lo que corresponde a difusión, le manifiesto que se impartieron 40 pláticas en diferentes ciudades de nuestro estado, relativas a las atribuciones y funciones de la CODAMED.VER, así como a su marco jurídico y ético con un total de 1873 asistentes, se participó en 5 foros televisivos, 19 entrevistas periodísticas y 14 radiofónicas; refiriéndonos a nuestra página electrónica de Internet www.codamedver.gob.mx, se ha de decir que se mantiene actualizada con información de las labores de la institución para toda la sociedad.

Seguimos en coordinación con el COPLADEVER, proporcionándole información que genera esta dependencia para integrarla al Anuario Estadístico del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, y como parte del Consejo Estatal de Salud, se sigue participando activamente en las reuniones mensuales ordinarias, habiendo presentado a la fecha 4 trabajos relativos a experiencias de nuestro Organismo, con propuestas para mejorar la calidad de los servicios de salud. Del mismo modo, le informo que la CODAMED.VER ha asistido y participado en eventos nacionales en las ciudades de San Luis Potosí, Chihuahua, Puebla y México, D.F.

SEÑOR GOBERNADOR:

La CODAMED.VER, ha aportado en forma significativa a la calidad de la atención médica que se brinda a la población de nuestro estado, hoy por hoy, tenemos claro que este órgano ésta al servicio de los usuarios y prestadores de servicios médicos para dilucidar siempre de forma amigable y de buena fe con la garantía de imparcialidad en el análisis, dictamen y resolución, los posibles conflictos derivados de la prestación de dichos servicios, así, se puede asegurar que uno de los principales cambios que ha generado esta Comisión es el lograr una nueva actitud en el gremio médico, consistente en una determinación de precisar sus acciones profesionales a los estándares de atención señalados en la ciencia médica y la normatividad que la regula, con lo que la calidad de la atención que prestan se ha visto incrementada para beneficio de la sociedad.

Consideramos necesario enfatizar que en lo venidero además de seguir fortaleciendo la eficiencia, la objetividad y la imparcialidad en la labor que desarrollamos, nos enfocaremos en generar mayor difusión entre la sociedad Veracruzana, con el designio de forjar una sociedad más informada, participativa y consciente de sus derechos y responsabilidades en la prestación del servicio médico, a fin de promover la constante mejoría en la relación médico-paciente, fortaleciendo con ello el prestigio de la profesión y la confianza en el uso.

Conscientes estamos en que el principal reto en la institución, es el compromiso irrestricto de efectuar correcta, objetiva y responsablemente las labores enmarcadas por el marco legal de la CODAMED.VER y la situación social que impera en el Estado, es decir, hacer bien lo que nos corresponde hacer, lo que obliga a efectuar un mayor esfuerzo para que los servicios de salud en la entidad se presten de manera adecuada, todo ello requiere indiscutiblemente una participación activa de autoridades, servidores, usuarios y comunidad en general convencidos de que: la vida y la salud son el patrimonio más valioso del ser humano.

Quienes integramos la CODAMED.VER, le reiteramos por mi conducto, nuestro reconocimiento y agradecimiento por el interés y el esfuerzo que ha realizado para propiciar el desarrollo del sector salud en el Estado que se ha visto materializado en la creación de nuevos centros de salud y hospitales, ó modernizando muchos de los ya existentes, pero a su vez le enfatizamos que estamos consientes que todavía subsisten penosas desigualdades que impiden atender adecuadamente los requerimientos en salud. Aprovecho para expresar que en la CODAMED.VER continuaremos trabajando desde nuestra encomienda por generar una adecuada cultura de salud en los veracruzanos.

Dr. Eduardo Abraham Leines Barrera
Comisionado

II. SUBCOMISIONADO

Parte importante de las labores de la Comisión dependen para su buen desempeño de la comunicación y relaciones que se mantengan con las distintas instituciones de salud en nuestro Estado, por ello procuramos mantener sistemas eficientes y relaciones respetuosas con ellos lo que ha redundado en los logros obtenidos, habiendo respondido con gran eficacia las distintas instancias a las que hemos recurrido.

La información estadística se genera oportunamente y es enviada dentro de los plazos fijados a las dependencias correspondientes.

Se participó en 18 de las 41 conferencias emitidas impartiéndose a estudiantes de medicina como a personal médico.

Como miembro del Consejo Editorial del Órgano Oficial de Difusión de nuestra Comisión se elaboraron los editoriales respectivos, así como se supervisaron los artículos publicados y los formatos que integraron la publicación.

Se propició la coordinación con los integrantes de las tres Subdirecciones.

Se vigiló el cumplimiento de las disposiciones inherentes al buen funcionamiento de la Comisión.

III. SUBDIRECCIÓN DE ORIENTACIÓN Y QUEJAS

La CODAMED.VER. y específicamente la Subdirección de Orientación y Quejas, reporta, como lo ha hecho año con año, sobre las actividades realizadas durante el periodo que se informa, en donde se suman lo ya documentado hasta el momento de su elaboración y el estimado para el tiempo pendiente de transcurrir. Como en múltiples ocasiones lo hemos mencionado esta Subdirección es la puerta de entrada de los asuntos que se manejan en la Comisión, exceptuando los dictámenes, por lo tanto es de mucha importancia la imagen que de ella se formen el usuario o su representante, razón por lo que hemos cuidado que esta atención sea de la mejor calidad y calidez posible. La forma como se entera el público de nuestra existencia es por la comunicación de viva voz, lectura de carteles, programas de radio o televisión, notas periodísticas y la manera de ponerse en comunicación puede ser por comparecencia personal, telefónica, fax, correspondencia postal, mensajería o correo electrónico.

De acuerdo con la información recibida del usuario, se decide si el asunto es tributario de una Orientación, una Asesoría ó una Queja, la cual puede ser resuelta a través de una Gestión Inmediata si su pretensión es de atención médica, o bien turnándose a la Subdirección de Conciliación si sus pretensiones son además de carácter económico. El análisis del caso habitualmente se hace en conjunto entre el personal de la Subdirección, formado por médicos y abogado, que procuran dar el apoyo requerido en base a sus conocimientos profesionales, dominio del Reglamento de Procedimientos de la Comisión, experiencia y sobre todo una gran capacidad empática, que le permite entender el difícil momento por el que cursa el usuario y por lo tanto respetarlo dándole el manejo adecuado a su situación, evitando por supuesto el dar falsas expectativas, ya que hay que recordar que la Comisión es una dependencia de buena fe, creada como alternativa de solución, básicamente conciliatoria, de los conflictos originados dentro de la atención médica, por negativa de atención, por malos resultados o irregularidades en el manejo y que precisamente requieren de dicha atención o la reparación del daño ocasionado a través de una indemnización o reembolso de lo gastado.

Cada caso es condicionante de la elaboración del acta correspondiente, que es seguida de una acción, excepto cuando no es de nuestra competencia, situación en la que nos permitimos orientarle respecto de la instancia idónea para conocer del caso, por ejemplo los problemas administrativo-laborales, que deben ser atendidos en la Junta de Conciliación y Arbitraje o el Instituto Federal de Defensoría Pública. Cuando se decide que es condicionante de una queja, se le asesora al quejoso como presentar su documentación para integrar su expediente, es decir, que su escrito de inconformidad debe contener: nombre, domicilio y teléfono de quien promueve así como del prestador contra el cual se inconforma, descripción de los hechos, pretensiones, firma autógrafa o huella digital, anexando copia simple de los documentos en que soporte los hechos manifestados así como de su identificación. Existen ocasiones en que por su gravedad, exigen premura porque depende de ello la vida de un ser humano, situación en la que no son indispensable todo los

elementos anteriores e incluso puede ser promovida a través de una llamada telefónica, originándose así una Gestión Inmediata que permita resolver la situación oportunamente con eficiencia y evite el crecimiento de una mortificación.

Lo anterior, fue indudable motivo de la creación visionaria de esta Comisión que vino a llenar un hueco existente dentro de la sociedad veracruzana en febrero de 1999, como un desconcentrado de la Secretaría de Salud y Asistencia del Estado, con fortalezas bien establecidas como: confidencialidad, imparcialidad, gratuidad, rapidez y objetividad, con sus ámbitos de competencia y limitaciones bien establecidas; teniendo como obligación inicial poner del conocimiento del usuario y/o su representante sus derechos y obligaciones de acuerdo a la Ley General de Salud y a la Carta de los Derechos Generales de los Pacientes.

Esta Subdirección también participó en actividades de Difusión y Proyección a la Comunidad, principalmente con conferencias a diversos grupos y publicación de artículos en la revista CODAMED.VER.

Todos los asuntos siguen un protocolo general de manejo que se registran, se les asigna un número progresivo y se documentan en el formato correspondiente, contando con la tecnología de apoyo técnica computarizada llamada “SAQMED” que nos permite homogenizar los procedimientos en todo el país, dentro del Modelo Único de Atención a Inconformidades, dándole cumplimiento al acuerdo tomado por el Consejo Mexicano de Arbitraje Médico.

Las quejas casi siempre son en función de una percepción de prestación irregular, negativa de la atención médica, resultados no satisfactorios de manejos médicos o quirúrgicos y su solución en ocasiones se consigue con una gestión inmediata y cuando no es así se integra el expediente de queja formal de acuerdo al Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Médicas y Gestión Pericial que nos rige y se le da cursa a la Subdirección de Conciliación a los asuntos originados dentro de la práctica médica privada en el Estado y en cuanto a las Instituciones Federales (IMSS e ISSSTE) señalamos que:

El 6 de Octubre del 2006 se firmó el convenio de Colaboración Interinstitucional entre CONAMED, CODAMED.VER, ISSSTE e IMSS, permitiendo por primera vez la Conciliación a nivel estatal, dentro de ciertos rangos de pretensiones económicas; en el caso del ISSSTE no deben exceder de los 750 veces el salario mínimos mensual vigente en el DF y por cuanto hace al IMSS que no excedan de 250 veces el salario mínimo mensual vigente en el D.F., debiendo enviarse a la CONAMED los que rebasen dichas cifras, los asuntos que sean considerados como “casos especiales” y demás señalados en el Instructivo para el Trámite y Resolución de Quejas del IMSS, a fin de que se proceda en términos de las bases de Coordinación suscritas entre la “CONAMED y el IMSS”.

De los 402 casos manejados en esta Subdirección, se constituyeron en Orientaciones 120 (29.8 %), Asesorías a Usuarios 146 (36.31%), Asesoría a Prestador 5 (1.2%) y Quejas 131 (32.5 %).

De las 131 quejas, 125 (96.5%) fueron manejadas en CODAMED.VER. y 6 (3.4 %), fueron enviadas a la CONAMED. De las que se manejaron localmente, 85 (68%) fueron resueltas mediante gestión inmediata, siendo turnadas a la Subdirección de Conciliación 42 (33.6%) casos.

Como es habitual la mayoría de los asuntos procedieron de la zona conurbada Veracruz-Boca del Río que es donde se encuentra la sede única de la Comisión, seguidos por Xalapa; el resto se distribuyó de manera casi uniforme en diversas poblaciones del Estado, en donde participa indudablemente la densidad poblacional.

El motivo de origen de las quejas continuó siendo quirúrgico, prácticamente en el doble de los casos de tratamientos médicos. Igualmente, traumatología, gineco-obstetricia y medicina familiar encabezan por frecuencia las especialidades en donde se originaron, esto es de esperar por ser los servicios de mayor demanda.

En cuanto a la distribución entre medicina institucional y medicina privada, apreciamos que el 74.52% correspondió a la primera y el 25.48% a la segunda. Correspondiendo de ese grupo al IMSS el 57.54%, a SESVER el 7.54%, al ISSSTE el 5.66%, a PEMEX el 2.83% y el Seguro Popular el 0.9%.

Dentro de las actividades de difusión en que tomó parte esta Subdirección tenemos las siguientes:

El personal de la Subdirección publicó en la Revista de la CODAMED.VER., Vol. 9, No. 1, Enero-Marzo 2007 el tema “Análisis inicial de la Subdirección de Orientación y Quejas, Convenio Interinstitucional: CONAMED-CODAMED.VER-ISSSTE-IMSS”.

Entre el 28 y 30 de Mayo 2007 el Dr. José Luis Lara González, Subdirector del Área, en su calidad de Presidente Honorario del “COEFAR” en el Estado de Veracruz, participó en la Supervisión Nacional, colaborando con el Programa Nacional de Tuberculosis y el Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias, quienes valoraron a los pacientes tuberculosos con fármaco resistencia de difícil manejo y para valoración de tratamientos individuales.

El 27 de Junio de 2007 el Lic. Ricardo Ortega González, Jefe del Área Jurídica presentó al personal de turno matutino y vespertino de la Unidad de Medicina Familiar No. 61 del IMSS, “Casos CODAMED.VER” con asistencia de 47 oyentes. Asimismo, asistió al Seminario sobre “Prevención del Conflicto derivado del Acto Médico”, impartido por la Universidad Autónoma de México (UNAM) y la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED) con sede en la ciudad de México, D.F.,

los días 10 al 13 de Septiembre pasado con duración de 30 horas y valor curricular de 2 créditos.

También, el Subdirector participó en el Panel-Forum-Tuberculosis, Jornadas Pediátricas de Veracruz, los días 27 al 29 de Septiembre de 2007, con valor curricular de 21 horas con aproximadamente 250 asistentes.

Posteriormente, los días 12 y 13 de Octubre del 2007, el jefe del área jurídica asistió al curso “La prueba pericial en la valoración del acto médico en las Comisiones de Arbitraje Médico”, impartido por la CONAMED, la Secretaría de Salud y la Universidad Autónoma de San Luís Potosí, siendo la sede esta última en su Facultad de Derecho, con valor curricular de 15 horas de duración.

El Dr. Miguel Borrego Santillán, Jefe del Área Médica, con apoyo del jurídico, expuso en la Unidad de Medicina Familiar No. 61 del IMSS en Veracruz, la conferencia sobre “Relación Médico-Paciente”, el 31 de Octubre del 2007, con la asistencia de aproximadamente 40 personas.

Finalmente, la Subdirección del departamento presentó el tema “Binomio Médico-Paciente” en la Unidad Médica de Altas Especialidades (UMAE) del Centro Médico Nacional “Adolfo Ruiz Cortines” del IMSS en Veracruz, el 9 de Noviembre del 2007 con asistencia de 72 personas.

La manera de evaluar nuestro trabajo ha sido manejada a través de encuestas de salida, para lo que existe un formato que los usuarios y/o sus representantes nos hacen favor de llenar después de ser atendidos, resultados que son supervisados por el Comité de Contraloría Ciudadana integrado por personas ajenas a esta Comisión y que documentan 780 reactivos de 156 encuestas realizadas, de las cuales fueron contestados de manera favorable 772 (99%), 4 (0.5%) respuestas no favorables y no contestadas 4 (0.5%).

IV. SUBDIRECCIÓN DE CONCILIACIÓN

Dentro del proceso para la atención de quejas médicas, contamos con la etapa conciliatoria en donde se destacan los principios de buena fe, Imparcialidad, Objetividad y Confidencialidad, en donde preponderantemente se respeta la voluntad de las partes en su libre decisión de acordar de una manera conciliatoria poner fin a la controversia, con la ayuda y estrategia de los conciliadores, que hacen de manera eficaz y expedita, una justa solución del problema de los involucrados, mediante el diálogo que concluye con un convenio que resulte benéfico para ambos, que evitan de esa manera enfrascarse en una controversia larga, desgastante y costosa con daños irreversibles.

Como resultado de las Bases de Coordinación celebradas entre las dependencias federales IMSS, ISSSTE, CONAMED Y CODAMED.VER, se ha logrado un gran beneficio entre estas Instituciones y sus derechohabientes, al tener la oportunidad de dirimir sus controversias mediante la conciliación en la que se han obtenido resultados favorables, y satisfactorios para ambos evitando acudir a otras instancias, y a trasladarse a lugares distintos y lejanos de sus domicilios.

Hemos realizado importantes acuerdos y soluciones con dichas Instituciones con quienes evaluamos los procedimientos y ventajas del convenio interinstitucional celebrado y aproximadamente se incluirá dentro del mismo el Centro de Alta Especialidades del IMSS (UMAE), dada la importancia que ha tenido y en razón del número de casos atendidos.

Como resultado de nuestra misión conciliatoria, se ha combatido la cultura litigiosa, buscando un método alterno a las instancias judiciales que les permitan obtener resultados justos, en menos tiempo, a menor costo, y evitando daños irreparables, aceptando la comunidad las ventajas que le ofrece el Proceso Arbitral en cualquiera de sus modalidades, bien sea en una amigable composición o en un laudo en conciencia o en derecho que de una manera objetiva o imparcial contribuya con una justicia alterna y bondadosa acorde a los principios como se actúa y contando con un personal idóneo para conocer y resolver la controversia.

En el cuadro número cinco, del anexo estadístico, se encuentra la forma en que se concluyeron las quejas manejadas en esta Subdirección.

V. SUBDIRECCIÓN DE ARBITRAJE Y DICTÁMENES

ARBITRAJE.

Se sustentaron 3 juicios arbitrales y hay uno más que está casi concluido. Los juicios arbitrales versaron en un caso sobre cirugía de vesícula biliar, otro sobre infección hospitalaria y el tercero por fibrosis de cuello vesical posterior a prostatectomía y el que está por concluirse a una supuesta neuroinfección adquirida en el hospital. En el primer caso el laudo resultó favorable al médico, en los otros dos casos los laudos resultaron condenatorios, uno para el médico y el otro para el hospital.

DICTÁMENES MÉDICOS PERICIALES

La solicitud de Dictámenes Médicos Periciales ha continuado por parte de las instancias de procuración de justicia, tanto estatales como federales, de la Secretaría de Salud del Estado de Veracruz a través de sus dependencias como son: el Departamento Jurídico, la Dirección de Atención Médica, la Subdirección de Atención Hospitalaria y la Contraloría Interna, y la Universidad Veracruzana a través de la Dirección de Relaciones Laborales. Durante el periodo 2007-2008 se han realizado 46 Dictámenes Periciales y están en proceso 22. Este número de Dictámenes Periciales en proceso, es debido fundamentalmente a un número inusitado de solicitudes que recibió la Comisión al final del período que se informa (35). Ya se aplicaron las estrategias para solventar esta situación. Por último, 11 solicitudes se consideraron improcedentes, principalmente por solicitar a la CODAMEDVER un perito persona física.

Se valoró la actuación de 215 médicos y 2 enfermeras, encontrando que se brindó una atención correcta en el 75% de los casos mientras que en el 25% de los mismos se detectaron omisiones de cuidado.

Durante el período revisado se nota un aumento sustancial en el número de médicos que realizaron una buena práctica médica en relación al año anterior, ya que de 68% de buena práctica médica en los casos analizados durante 2006 se incrementó al 75% en 2007. Habrá que valorar la tendencia posterior para dar peso a esta aparentemente significativa mejoría en la calidad de la atención médica.

La CODAMEDVER continúa poniendo todo su empeño en elaborar los Dictámenes Periciales que se le 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 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.

VI. SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN

Durante el año 2007, la Subdirección administrativa logro 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 planeados 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 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.

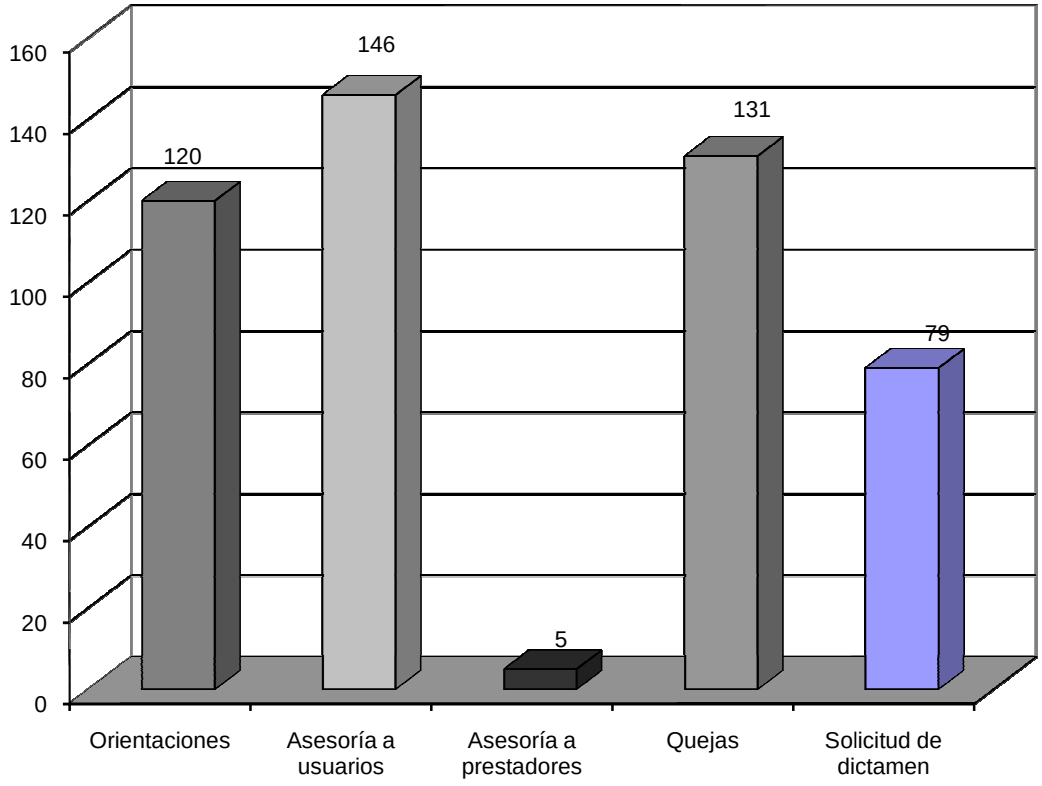
En cuanto a la documentación relativa tanto a lo administrativo como a lo contable y financiero, fue procesada y entregado a las instancias correspondientes en su oportunidad y sin observaciones, en cuanto al cumplimiento de la normatividad y las disposiciones al respecto

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

VII. ANEXO ESTADÍSTICO

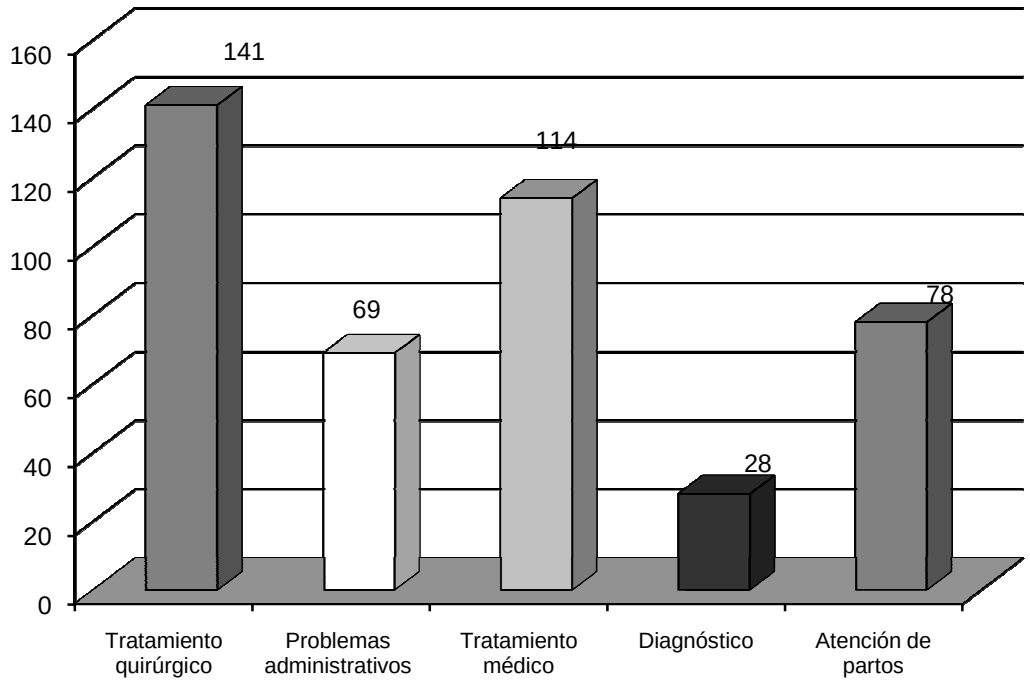
Cuadro # 1 Asuntos atendidos en CODAMED.VER (16/Marzo/2007 - 15/Marzo/2008)		n=481
Orientaciones	120	25.0%
Asesoría a usuarios	146	30.4%
Asesoría a prestadores	5	1.0%
Quejas	131	27.2%
Solicitud de dictamen	79	16.4%

Fuente: Archivo **CODAMED.VER**



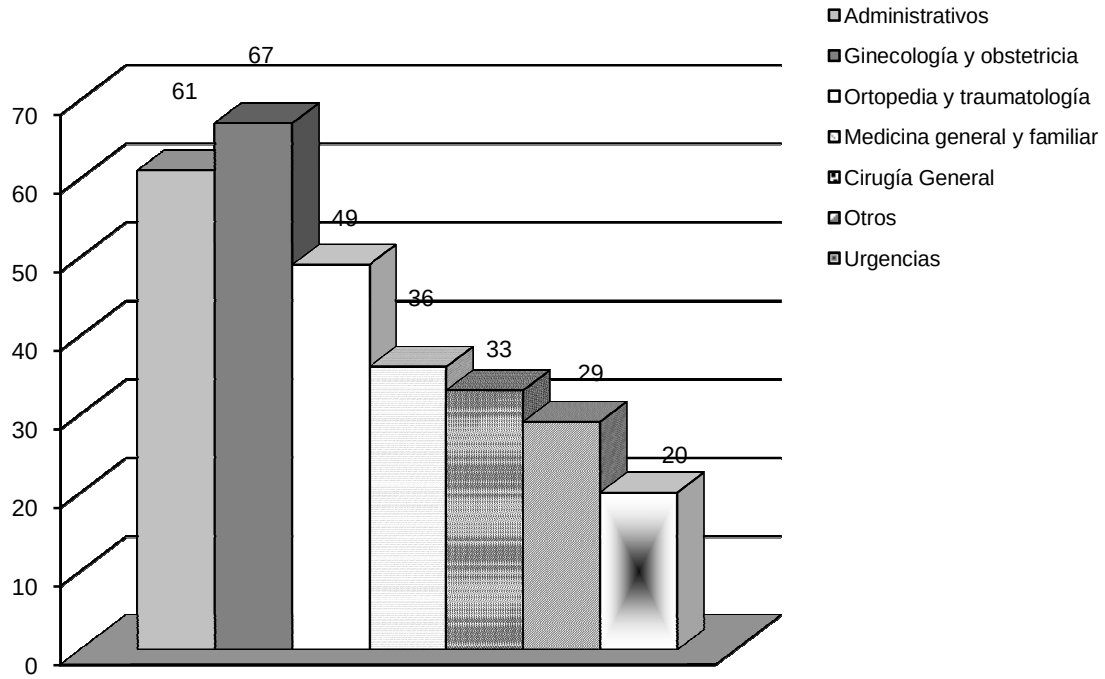
Cuadro # 2		n=481
Motivo de inconformidad de asuntos y quejas (16/Marzo/2007 - 15/Marzo/2008)		
Tratamiento quirúrgico	141	29.3%
Problemas administrativos	69	14.4%
Tratamiento médico	114	23.7%
Diagnóstico	28	5.8%
Atención de partos	78	16.2%
Otros	10	2.1%
Relación médico - paciente	28	5.8%
Estudios de laboratorio y gabinete	9	1.9%
Faltas éticas	4	0.8%

Fuente: Archivo **CODAMED.VER**



Cuadro # 3		n=397
Especialidad médica que generó orientaciones, asesorías a usuarios y quejas (16/Marzo/2007 - 15/Marzo/2008)		
Administrativos	61	15.4%
Ortopedia y traumatología	49	12.3%
Ginecología y obstetricia	67	16.9%
Cirugía general	33	8.3%
Odontología	16	4.0%
Urgencias	20	5.0%
Otros	29	7.3%
Medicina general y familiar	36	9.0%
Urología	4	1.0%
Cirugía plástica y reconstructiva	10	2.5%
Oftalmología	13	3.3%
Neurología y neurocirugía	8	2.0%
Oncología	8	2.0%
Pediatría	5	1.3%
Medicina interna	10	2.5%
Cardiología	6	1.5%
Anestesiología	2	0.5%
Laboratorio	3	0.8%
Otorrinolaringología	3	0.8%
Psiquiatría	6	1.5%
Gastroenterología	7	1.8%
Radiología	1	0.3%

Fuente: Archivo **CODAMED.VER**



Cuadro # 4 Quejas integradas (16/Marzo/2007 - 15/Marzo/2008)		n=131
Manejadas en **CODAMED.VER**	125	95.4%
Manejadas en **CONAMED**	6	4.6%

Fuente: Archivo **CODAMED.VER**

Cuadro # 5 Modo de Conclusión de Quejas manejadas en la CODAMED.VER (16/Marzo/2007 — 15/Marzo/2008)		N=125
Gestorías	83	66.4%
Conciliaciones	16	12.8%
Desistimiento o falta de interés	7	5.6%
No conciliados	12	9.6%
En proceso	3	2.4%
No competencia	1	0.8%
Laudos	3	2.4%

Fuente: Archivo **CODAMED.VER**

Cuadro # 6 Solicitud de Dictámenes médicos institucionales (16/Marzo/2007 - 15/Marzo/2008)		n=79
Solicitudes recibidas	79	
Solicitudes pendientes del periodo anterior	1	
TOTAL DE SOLICITUDES	80	100%
Solicitudes aceptadas	68	86.1%
Solicitudes no aceptadas	11	13.9%

Fuente: Archivo **CODAMED.VER**

Cuadro # 7 Dictámenes médicos institucionales aceptados (16/Marzo/2007 - 15/Marzo/2008)		n=69
Dictámenes emitidos	46	66.7%
Dictámenes en proceso	23	33.3%

Fuente: Archivo **CODAMED.VER**

Resultado de encuestas realizadas a usuarios y prestadores (16 de Marzo de 2007 – 15 de Marzo 2008)

Cuadro # 8 Opinión de los *usuarios* acerca de los servicios recibidos en 156 encuestas realizadas en las instalaciones de la Subdirección de Orientación y Quejas.		
Reactivos	780	100%
Respuestas favorables	772	99.0%
Respuestas no favorables	4	0.5%
No contestadas	4	0.5%

Fuente: Archivo **CODAMED.VER**

Cuadro # 9 Opinión de los *usuarios* acerca de los servicios recibidos en 30 encuestas realizadas en las instalaciones de la Subdirección de Conciliación.		
Reactivos	150	100%
Respuestas favorables	137	91.0%
Respuestas no favorables	10	6.7%
No contestadas	3	2.0%

Fuente: Archivo **CODAMED.VER**

Cuadro # 10 Opinión de los *prestadores de servicios* acerca de los servicios recibidos en 45 encuestas realizadas en las instalaciones de la Subdirección de Conciliación.		
Reactivos	225	100%
Respuestas favorables	221	98.2%
Respuestas no favorables	2	0.9%
No contestadas	2	0.9%

Fuente: Archivo **CODAMED.VER**

Cuadro # 11 Actividades de divulgación.	
Conferencias impartidas (*)	40
Asistentes	1873
Entrevistas periodísticas	19
Entrevistas radiofónicas	14
Boletines de prensa	0
Foros televisivos	6

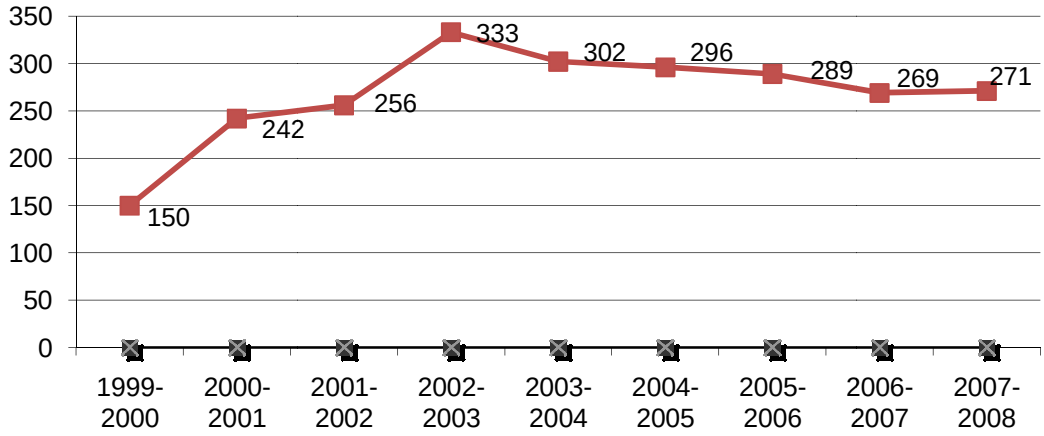
Fuente: Archivo **CODAMED.VER**

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

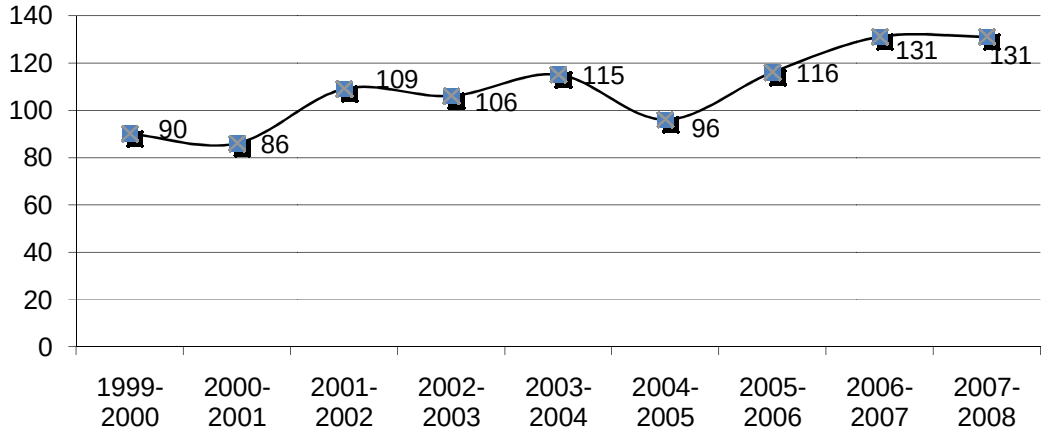
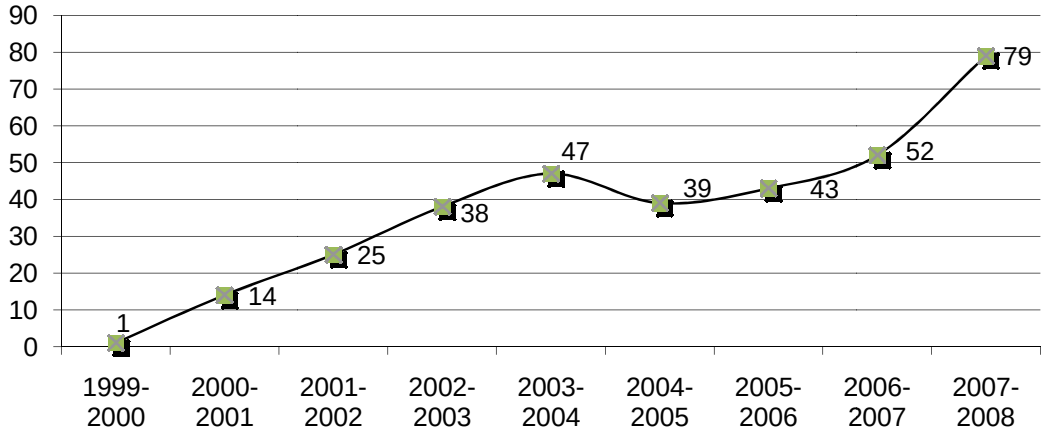
Cuadro # 12 Medio a través del cual 156 usuarios se enteraron de la CODAMED.VER.		
Amigo o pariente	75	48.1%
Televisión	7	4.5%
Revista o periódico	18	11.5%
Institución no médica	19	12.2%
Radio	6	3.9%
Institución médica	18	11.5%
Cartel o folleto	8	5.1%
Internet (Página Web)	5	3.2%

Fuente: Archivo **CODAMED.VER**

Gráfica de tendencia de Asesorías (16/Marzo/1999 – 15/Marzo/2008)



Gráfica de tendencia de Quejas (16/Marzo/1999 – 15/Marzo/2008)



Gráfica de tendencia de solicitud de Dictámenes
16/Marzo/1999 – 15/Marzo/2008