

Comisión de Arbitraje Médico de Veracruz

XI Informe de Labores

Vamos bien, para ganar el futuro



VERACRUZ
GOBIERNO DEL ESTADO

Directorio

Mtro. Fidel Herrera Beltrán

Gobernador del Estado de Veracruz

Consejo Directivo de la CODAMED.VER

Dr. Emilio Stadelmann López	Pdte. Del Consejo Directivo
Lic. Joaquín Tiburcio Rodríguez	Consejero
C.P. Mauricio Audirac Murillo	Consejero
C.P. Raúl Pazzi Sequera	Consejero
Lic. Leopoldo Muñiz Descalzo	Consejero
Dr. Juvencio Herrera Zamora	Consejero
Dr. Alfonso Gerardo Pérez Morales	Consejero
Enf. Eduwiges Rodríguez Recio	Consejero

Personal de la CODAMED.VER

Dr. Emilio Stadelmann López	Comisionado
Dr. Jorge Luis H. Beltrán	Subcomisionado
Dr. Alfredo Guerrero Hernández	Subdirector de Orientación y Quejas
Lic. Roberto Virgen Riveroll	Subdirector de Conciliación
Dr. Jorge Flores Esteva	Subdirector de Arbitraje y Dictámenes
Lic. Edith Rivera Cortés	Subdirector de Administración

Presentación



Mtro. Fidel Herrera Beltrán
Gobernador del Estado de Veracruz
de Ignacio de la Llave

Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 14, fracción V del Decreto de Creación de la Comisión de Arbitraje Médico y el artículo 20 fracción IV de su reglamento interior, vengo a poner a su consideración el Informe Anual de Labores de la CODAMED.VER correspondiente del 1º de enero al 31 de diciembre del 2009, mismo que ha sido analizado y aprobado por el Órgano de Gobierno de esta Comisión, en su XLV Sesión Ordinaria.

Bajo la directriz del Plan Veracruzano de Desarrollo 2005 – 2010 y en cumplimiento a sus instrucciones en materia de salud pública que beneficie a los Veracruzanos, quienes deben de recibir servicios médicos de calidad, con calidez y eficacia, en un ambiente de buena comunicación entre los prestadores de estos servicios y los usuarios de los mismos, durante el presente año (que se informa) la Comisión de Arbitraje Médico en el Estado de Veracruz, ha realizado diversas actividades reguladas por nuestro Decreto de Creación, en una estricta actuación de Confidencialidad, Buena Fe, Objetividad e Imparcialidad.

En ese ámbito de competencia, en la CODAMED.VER, con los años hemos cumplido con la etapa de posicionamiento, crecimiento y desarrollo, motivo por el cual nuestros servicios son solicitados por usuarios en el norte, centro y sur de Veracruz, consolidándose nuestra actividad durante el presente año al cumplir con diez años de trabajo, en donde se logra excluir del pensamiento médico la opinión de que somos un organismo sancionador de la práctica médica, para que ahora exista la certidumbre de que somos la instancia adecuada con el conocimiento necesario, para dirimir las controversias entre los prestadores de los servicios médicos y los usuarios de estos, dentro de un procedimiento ágil, gratuito y que se encuentra jurídicamente respaldado, con lo que cumplimos cabalmente con sus instrucciones de brindar a los Veracruzanos instituciones sólidas y servicios confiables en todos los niveles.

A lo largo del período que se informa atendimos 356 casos de los cuales el 18% fueron orientaciones, 27% asesorías a usuarios, 1% asesorías a prestadores de servicios, 37% quejas atendidas en esta Comisión y 17% dictámenes solicitados. A la fecha hemos concluido por gestión inmediata a satisfacción del usuario el 56% de los casos, el 5% de las quejas fueron enviadas a la CONAMED ya que las pretensiones de los usuarios rebasaron los lineamientos de los convenios que hemos celebrado en ese sentido con el IMSS e ISSSTE, turnándose el 39% de los casos restantes a la Subdirección de Conciliación.

Estas quejas fueron resueltas en convenio de conciliación en 37% de los casos, en 19% no se logró conciliar, en 7% hubo desistimiento o desinterés, en 5% no fueron competencia de esta Comisión, 27% están en proceso, remitiéndose el 5% restante a la Sala de Arbitraje, para someterse al procedimiento respectivo.

Durante el año que se informa recibimos 60 solicitudes de Dictámenes Médicos Institucionales, documento que coadyuva al momento de la resolución como una prueba en el desempeño de las funciones de la Procuraduría General de Justicia, Contraloría Interna de los Servicios de Salud y otras instancias, de las cuales 21 se devolvieron a diferentes instancias, algunas solicitudes de dictámenes por falta de documentos necesarios para poder conceder el dictamen. En ese orden de ideas se elaboraron 39 dictámenes, algunos pendientes del año anterior y existen 14 en proceso, evaluándose la actuación de diversos miembros del personal de la salud.

Es importante mencionar que durante el mes de octubre de 2009, suscribimos el convenio de coordinación interinstitucional con la Unidad Médica de Alta Especialidad Médica “Adolfo Ruiz Cortines” del IMSS (UMAE 14), convenio que consolida nuestra posición respecto al Instituto Mexicano del Seguro Social, así como la percepción de confianza que existe de parte de los usuarios con la CODAMED.VER.

En cumplimiento de nuestra obligación de difundir nuestras acciones y las actividades que se prestan en la CODAMED.VER, cabe destacar que en este sentido el evento de mayor difusión realizado fue la 8ª Reunión Anual de la CODAMED.VER con el nombre “Diez años de Arbitraje Médico” que se efectuó los días 5 y 6 de noviembre del 2009 en donde se contó con importantes conferencistas y la asistencia permanente de trescientas personas entre médicos, abogados, enfermeras y público en general.

Con la finalidad de mantenernos a la vanguardia en nuestra actuación, hemos compartido nuestras experiencias con las comisiones de arbitraje médico y, de tal forma fungimos como anfitriones de la 1era. Reunión de las comisiones de arbitraje médico que conforman la zona sur, tales como: Puebla, Oaxaca, Yucatán, Tabasco, Campeche, Veracruz, Chiapas y Quintana Roo.

En materia de transparencia gubernamental, la Comisión actuó con apego a la Ley de Acceso a la Información del Estado de Veracruz, designando como primera obligación nuestra Unidad de Enlace y a través de esta se dio trámite y cumplimiento a 1 solicitud de información bajo los principios de confidencialidad, imparcialidad, objetividad y buena fe.

Se ha trabajado cabalmente con el sistema estadístico SAQMED (Sistema de Atención de Quejas Médicas) para generar los reportes estadísticos institucionales necesarios e informar mensualmente nuestras actividades al Consejo Directivo, así como el informe requerido mensualmente por CONAMED a fin de integrarlo a la base estadística nacional. Se mantiene un registro actualizado de la información y se generan reportes de los resultados, los primeros días de cada mes.

Nuestra página de internet <http://www.codamedver.gob.mx> constituye un vínculo de comunicación con la población, motivo por el cual la información se mantiene siempre actualizada con temas de interés.



Seguimos trabajando de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos por la Secretaría de Finanzas y Planeación del Estado, dando cumplimiento a las partidas calendarizadas y autorizadas, y en su caso, aplicar las adecuaciones necesarias para un mejor empleo de los recursos de que dispone la Comisión.

El presupuesto autorizado para la Institución ha sido planeado, programado y ejercido de manera transparente, siguiendo los criterios de austeridad, disciplina y racionalidad.

Sr. Gobernador:

Como ha quedado asentado durante el presente año que se informa la CODAMED.VER, ha tenido un crecimiento significativo en sus tareas de coadyuvar a resolver los conflictos que se presentan entre los prestadores de servicios médicos y los usuarios de estos, porque hemos generado mayor confianza entre médicos y pacientes que han visto la existencia de una instancia en donde de manera imparcial, de buena fe, objetiva y confidencial pueden resolver sus diferencias, es allí, en donde se confirma la razón de nuestra existencia como institución al servicio de los veracruzanos.

El principal valor que tutela el Estado es el derecho a la protección de la salud, siendo ésta la actividad que realizan médicos y otros prestadores en el ejercicio de su profesión; el lograr mejorar las condiciones de salud de su paciente en un acto de buena fe, donde se plasman sus conocimientos a su leal saber y entender.

En la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz, estamos conscientes de ello, por lo cual al momento de evaluar un acto médico lo hacemos analizando que éste se haya realizado de conformidad con los estándares de atención señalados en la ciencia médica, pero debemos ir más allá.

Tenemos el compromiso de analizar cada caso, tomando en cuenta, tiempo, lugar y circunstancias, ya que no se puede evaluar en el mismo sentido al especialista con equipo limitado o nulo en las zonas serranas del estado, al mismo especialista en una unidad de tercer nivel. Pero debemos ir más lejos, si este especialista de tercer nivel, contó en el momento del acto médico con todos los elementos de equipo, material y medicamentos necesarios a su alcance. Solo así daremos cumplimiento a nuestro compromiso de ser siempre eficientes, objetivos e imparciales en el cumplimiento de nuestro deber y al mismo tiempo estamos coadyuvando a mejorar la atención, al detectar situaciones que se pueden corregir en beneficio de la población usuaria.



Para quienes conformamos la CODAMED.VER, su ejemplo de trabajo y respaldo otorgados durante su administración nos obliga y compromete a seguir trabajando para dar cumplimiento a nuestras tareas de contribuir a resolver los conflictos suscitados entre los usuarios y los prestadores de los servicios médicos, sin perjuicio de la actuación de las instancias jurisdiccionales, contribuyendo a tutelar el derecho a la protección de la salud, así como a mejorar la calidad en la prestación de los servicios médicos.

Bajo los 4 principios que regulan nuestro actuar: El ser imparciales, objetivos, actuar en buena fe y con confidencialidad. Contribuyendo desde nuestra encomienda que en Veracruz “la salud late con fuerza”, porque como usted lo ha señalado: ¡vamos bien, para ganar el futuro!

Dr. Emilio Stadelmann López
Comisionado

Informe de Actividades

Orientación y Quejas

Las actividades van encaminadas al servicio de la población que hace uso de la atención médica y también hacia los mismos profesionales de la salud en su caso, caracterizándose por su gratuidad, justicia, equidad, transparencia, confidencialidad, eficacia y rapidez así como incrementar la calidad de los servicios y, sobre todo, la seguridad en la atención de los pacientes.

Todas las inconformidades que se presentan son cuidadosamente analizadas en sus dos componentes básicos: la narrativa de hechos (motivación) y las pretensiones que reclama el agraviado para dar fin a la controversia. Esto es para determinar si se admite la queja, se otorga orientación o asesoría médico-legal en lo referente a las dudas que tenga en relación a sus derechos y obligaciones o, en su caso, acerca de las instancias a las que podrá acudir para aclarar su asunto.

Todos los asuntos siguen un protocolo general de manejo: se registran, se les asigna un número progresivo y se documentan en el formato correspondiente, contando con la tecnología de apoyo llamada “SAQMED” (Sistema de Atención de Quejas Medicas y Dictámenes), que nos permite homogeneizar los procedimientos en todo el país, dentro del modelo único de atención a inconformidades, dándole cumplimiento al acuerdo signado por el Consejo Mexicano de Arbitraje Médico.

De esta manera el documento queda capturado en el sistema y puede ser consultado en cualquiera de las terminales correspondientes dentro del territorio nacional, cumpliendo así con los estándares de transparencia contemplados por las Normas vigentes.

Orientación

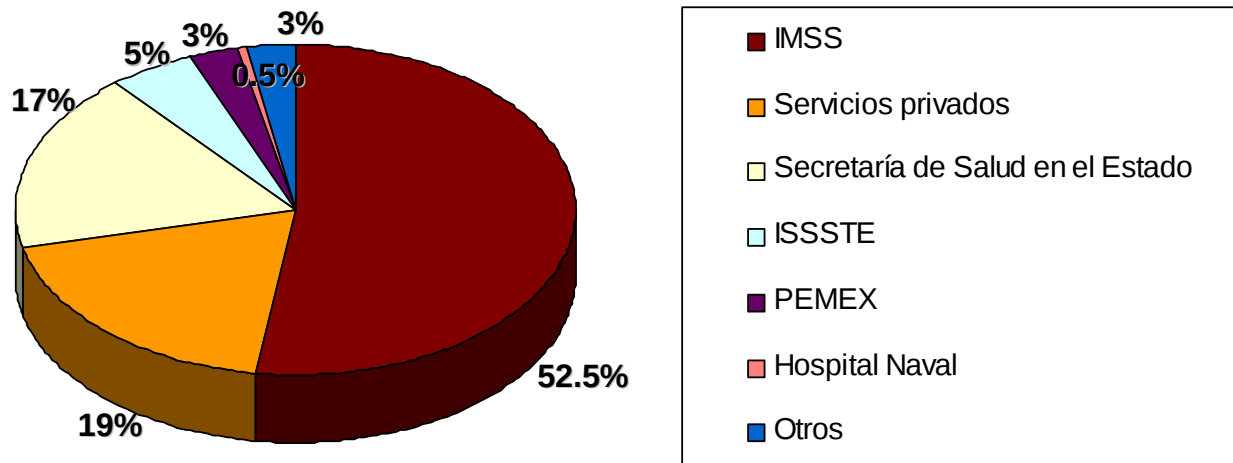
La orientación se otorga a los usuarios que solicitan información sobre diversos aspectos, entre los que destacan aquellos referentes a la ubicación de las oficinas de la CODAMED.VER o cualquier otra inquietud que necesite la intervención de personal médico o jurídico especializado en otra instancia creada para tal fin (Profeco, CONDUCEF, IDPF, Derechos Humanos y módulos de atención y orientación al derechohabiente de las Instituciones, etc.).

Durante el periodo que se informa se realizaron 65 acciones de orientación, en las cuales se atendieron cuestionamientos de la ciudadanía de manera personal, por vía telefónica y por correo (electrónico y postal).

PROCEDENCIA DE ASUNTOS POR INSTITUCIÓN

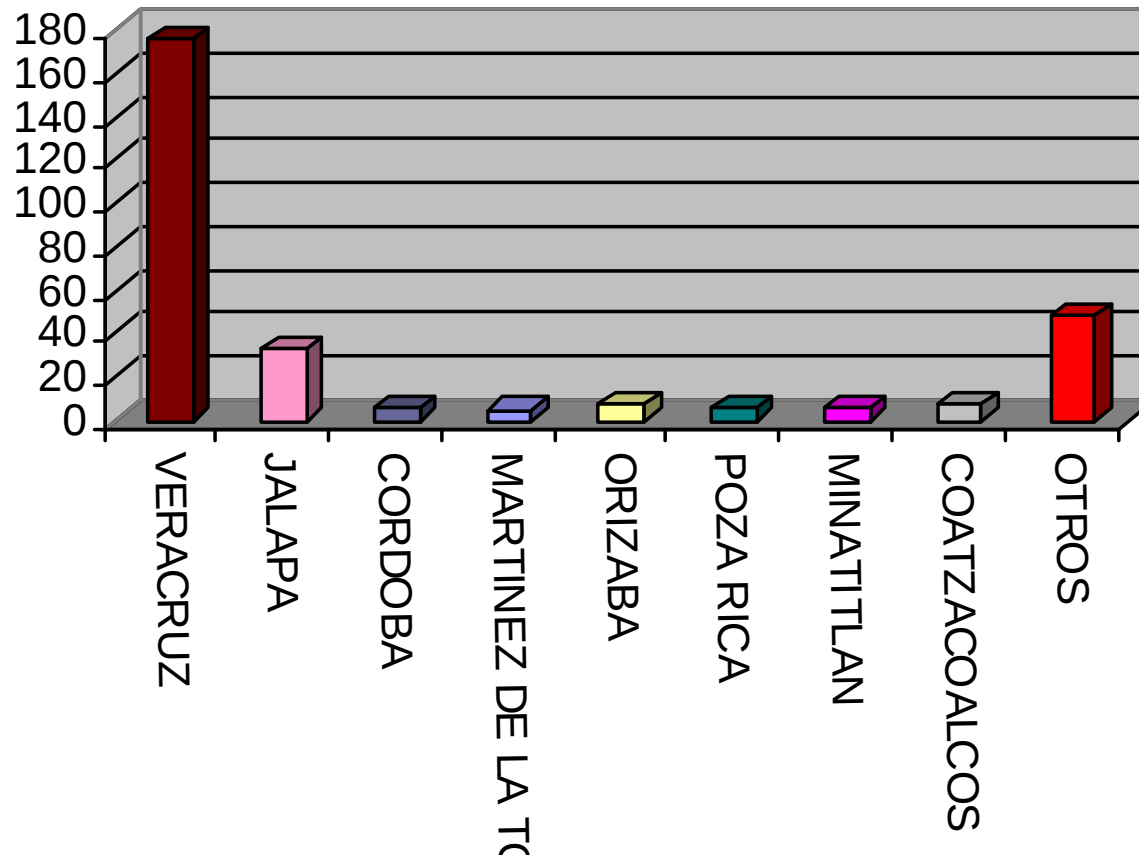
De 296 asuntos recibidos (Orientaciones, Asesorías y Quejas) en esta Comisión, el IMSS generó 156 asuntos, los Servicios privados 56, la Secretaría de Salud y servicios médicos en el Estado 49, el ISSSTE 15, PEMEX 9, el Hospital Naval 2 y los restantes 9 asuntos se repartieron en otras Instituciones.

Cabe mencionar que el alto volumen de asuntos provenientes del IMSS se debe al gran número de derechohabientes y consultas.



PROCEDENCIA DE ASUNTOS POR MUNICIPIO

De los 296 asuntos recibidos (Orientaciones, Asesorías y Quejas) en esta Comisión, Veracruz recibió 176 asuntos, Jalapa 33, Córdoba 6, Martínez de la Torre 5, Orizaba 8, Poza Rica 6, Minatitlán 6, Coatzacoalcos 8, y el resto de los 212 municipios un total de 48 asuntos.



Asesoría

Las asesorías tienen por objeto informar a los usuarios y prestadores de servicios médicos sobre los elementos médico-jurídicos de su inconformidad y en base a ello, sugerir la mejor vía de resolución conforme a sus pretensiones, siendo así un proceso de vital importancia ya que constituye un verdadero filtro para la adecuada selección de asuntos que son de nuestra competencia e impedir con ello, que se abran expedientes sin fundamento que no tendrán posibilidades de solución o que generarán falsas expectativas en los usuarios, así como insatisfacción y desconfianza en la Comisión.

Conforme a lo anterior, del total de casos atendidos en el periodo que se informa por CODAMED.VER, 96 fueron asesorías a usuarios y 2 asesorías a prestadores de servicio.

Queja

La queja se toma en consideración para que se constituya un expediente de inconformidad; ésta debe estar debidamente justificada y jurídicamente fundamentada, y deben existir los siguientes elementos para su admisión:

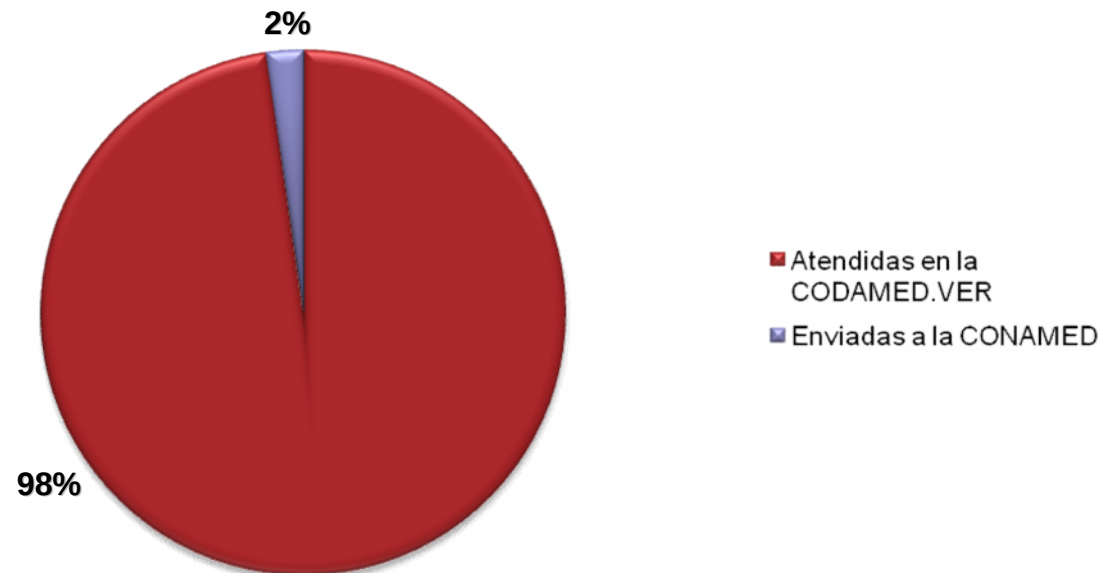
- ☐ Presumir irregularidad o negativa derivada de la atención médica.
- ☐ Ser competencia y atribución de la CODAMED.VER.
- ☐ Manifestación expresa y voluntaria del usuario de presentar la inconformidad.
- ☐ Pretensiones susceptibles de conciliar.

Es importante señalar, que de acuerdo a nuestro ámbito de competencia, las inconformidades que se presentan en contra de las instituciones de salud pública federal, dependiendo del monto de las pretensiones del usuario, son atendidas por la CODAMED.VER primeramente o son remitidas a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico; no obstante ello, desde el momento de la recepción de la queja y hasta la conclusión de ésta, se le da seguimiento ya que se está en comunicación directa con el usuario y éste a su vez con la CONAMED hasta la conclusión del asunto.

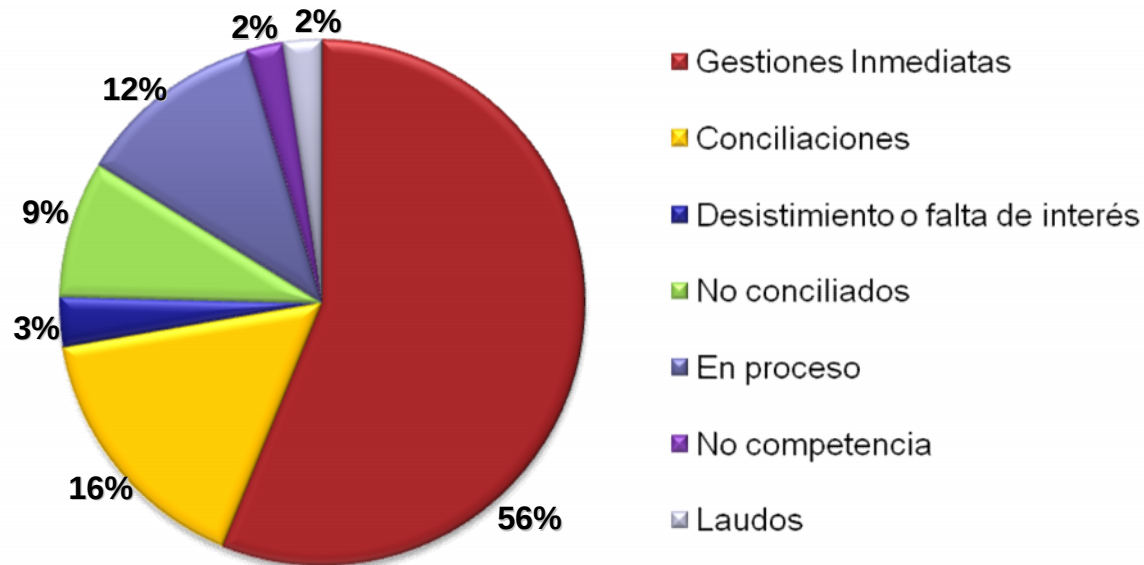
Resulta de fundamental importancia esta tarea, ya que esta etapa del proceso debe constituirse en un verdadero filtro para impedir que se abran expedientes de queja sin sustento, que no tendrían viabilidad en las siguientes etapas, generando falsas expectativas en los quejosos, lo que pudiera ocasionar frustración en los usuarios así como insatisfacción y desconfianza hacia la Comisión.

Las quejas son integradas cuando posterior al análisis médico legal del motivo de la inconformidad se considera que exista una irregularidad derivada del acto médico, cuando existe una consecuencia o daño por la supuesta irregularidad, cuando es competencia de la Comisión, existe manifestación expresa del deseo del usuario de presentar la inconformidad, las pretensiones son susceptibles de conciliar y hay voluntad para que CODAMED.VER otorgue un servicio a través del proceso arbitral.

De las 133 quejas recibidas, 130 fueron atendidas por la Comisión (98%) y 3 fueron enviadas a CONAMED (2%) por corresponder a instituciones federales de acuerdo al Convenio de colaboración CONAMED-CODAMED.VER-IMSS-ISSSTE.



De acuerdo a lo anterior, en cuanto a la forma de conclusión de las quejas, se apunta que 73 fueron resueltas por gestión inmediata, 21 se resolvieron mediante un convenio de conciliación, 4 por desistimiento o desinterés, 11 no se conciliaron dejando los derechos a salvo, 15 están en proceso, 3 no fueron competencia de la Comisión y 3 fueron laudos emitidos tras someterse a un arbitraje.



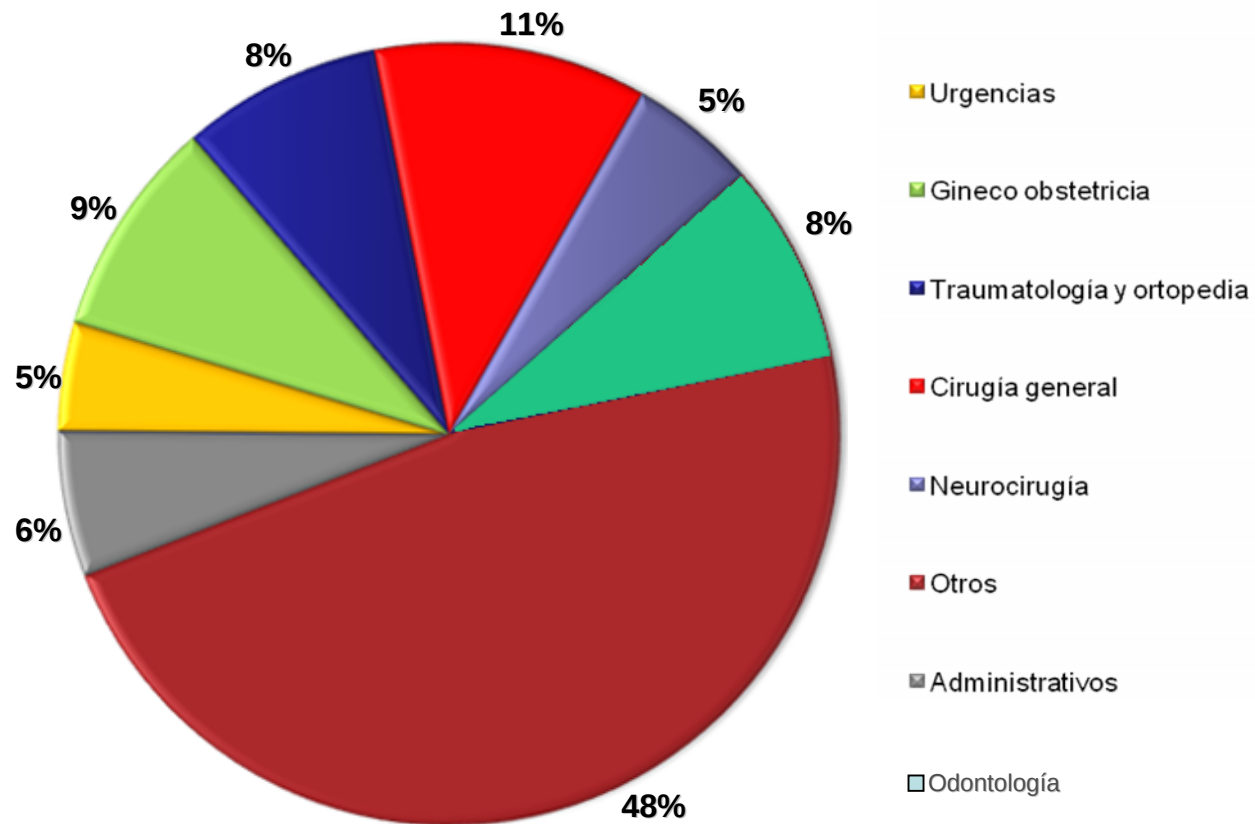
Gestión Inmediata

Un gran número de inconformidades encuentra su resolución por medio de la gestión; principalmente aquellos casos que necesitan una pronta solución a los problemas presentados, o bien porque las pretensiones para dirimir la controversia se refieren a requerimientos de atención médica o información adicional al diagnóstico.

La gestión inmediata se lleva a cabo en un plazo menor a 48 horas lo que destaca la gran participación de la CODAMED.VER en los casos que requieren la gestoría, lo que sin duda alguna favorece a una solución satisfactoria al usuario y se contribuye de esa manera a evitar un problema mayor, gracias a las bases de colaboración que tiene la Comisión con algunas instituciones de salud. En lo que respecta al periodo, la CODAMED.VER atendió un total de 73 gestiones inmediatas.

Quejas por Especialidad Médica

Haciendo un análisis de las quejas recibidas por especialidad médica encontramos que del total de las inconformidades recibidas el 5% corresponde a la especialidad de Urgencias, el 9% a Ginecología y Obstetricia, el 8% a Traumatología y ortopedia, el 11% a Cirugía General, el 5% a Neurocirugía, el 6% a Administración, el 8% a Odontología y el 48% restante se incluye en diferentes especialidades.



Etapas Conciliatoria

Dentro del Modelo Mexicano de Arbitraje Médico y de conformidad con nuestros documentos básicos, la CODAMED.VER, cuenta con una Sala de Conciliación, misma que desde su ámbito de competencia realiza las diligencias necesarias a fin de lograr la avenencia de las partes en controversia, bajo nuestros principios de buena fe, imparcialidad, objetividad y confidencialidad. En esta etapa del procedimiento arbitral, los conciliadores generan la confianza necesaria para que las partes interactúen entre sí, con la finalidad de poner fin a sus diferencias, una vez agotada la parte oral del proceso se concluye con la elaboración de un convenio que resulta benéfico para las dos partes en conflicto, evitando con ello en otras instancias largos procedimientos que generen gastos innecesarios, desgaste emocional y con daños irreversibles para prestador y usuario de los servicios médicos respectivamente.

La coordinación con las instancias federales como son IMSS, ISSSTE y CONAMED, ha permitido un gran beneficio para estas instituciones y sus derechohabientes quienes tienen la oportunidad de dirimir sus controversias mediante la conciliación en la que se han obtenido resultados favorables, ya que se han evitado traslados y gastos innecesarios. A esta forma de actuar la fortalecimos durante el mes de octubre del año que se informa, ya que suscribimos convenio de coordinación institucional con la Unidad Médica de Alta Especialidad Médica del IMSS “Adolfo Ruiz Cortines” (UMAE 14), con buenos resultados a la fecha.

La existencia de una instancia alterna de solución de conflictos nos ha permitido cumplir con nuestra función principal, pero además se le ha otorgado a usuarios y prestadores de servicios médicos una instancia especializada que de una manera ágil, dinámica y sin costo alguno, les permite interactuar en un ambiente de cordialidad y que la gran mayoría de las veces pone fin a sus diferencias logrando con ello la CODAMED.VER, la desaparición de una cultura litigiosa en la prestación y recepción de los servicios médicos, en beneficio de una mejor comunicación entre los médicos y sus pacientes, así como en el otorgamiento de los servicios de salud para los veracruzanos.

Arbitraje

Se llevaron a cabo 3 juicios arbitrales. El primero se basó en una queja en relación a un posible efecto adverso de una vacuna aplicada a un menor; el análisis del caso permitió establecer que lo ocurrido al menor no fue consecuencia de la vacuna sino un proceso respiratorio agudo concurrente.

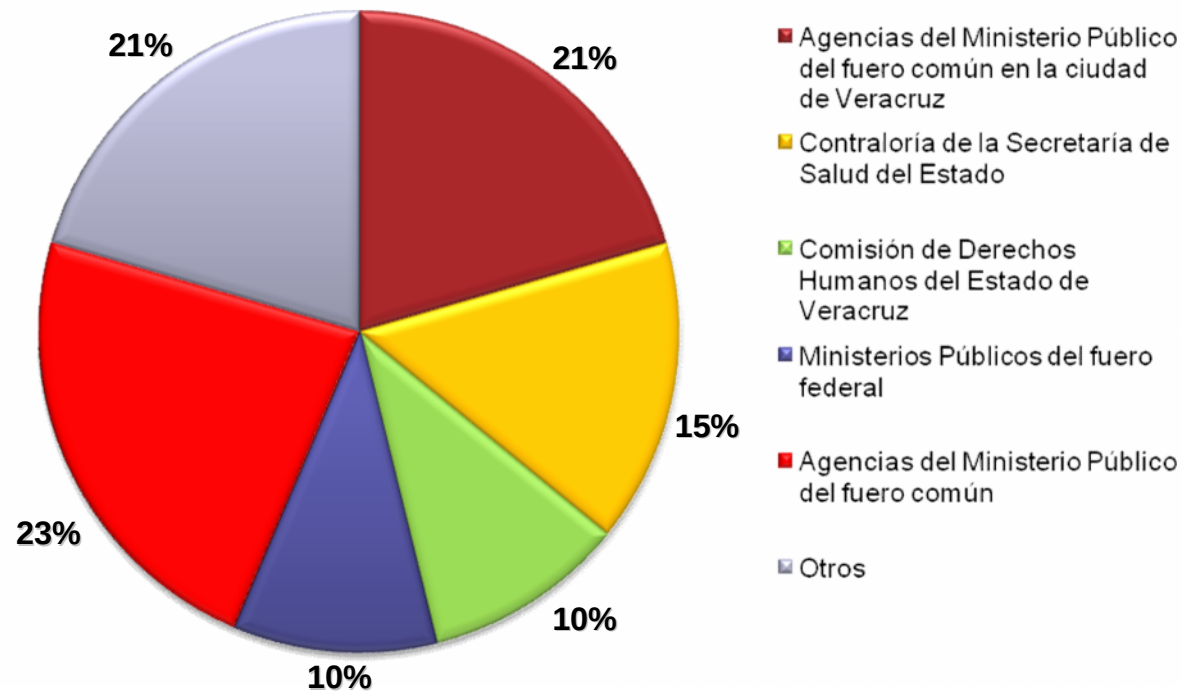
El segundo se trató del fallecimiento de un recién nacido en el cual no se encontró relación causal entre la atención médica otorgada y el deceso del menor y finalmente, el tercero en el cual se arbitró sobre una lesión del nervio peroneo izquierdo en un paciente a quien se había realizado una colecistectomía bajo anestesia con bloqueo mixto, peridural y subaracnoideo; el análisis técnico médico de este caso mostró la existencia de la lesión mencionada pero igualmente mostró que el proceso anestésico fue aplicado de acuerdo a los principios científicos que orientan la práctica médica exigibles al caso considerándose a la lesión, que fue reversible, como un riesgo inherente al procedimiento médico no dependiente de mala práctica.

Dictámenes médicos institucionales

La solicitud de Dictámenes técnico-médicos ha continuado por parte de las dependencias facultadas para solicitarlos, como son el Ministerio Público del fuero común, del ámbito Federal, Comisión de Derechos Humanos del Estado de Veracruz, Contraloría de la Secretaría de Salud, etc.

Esta Institución Arbitral continúa poniendo todo su empeño en elaborar las opiniones técnico médicas que se soliciten mediante una estricta imparcialidad y una calidad técnica debidamente sustentada y motivada en los principios científicos y éticos de la ciencia médica aplicables a cada caso, tratando de realizarlos en un lenguaje lo más comprensible posible a fin de ayudar a la Institución peticionaria en sus procesos sustantivos.

Durante 2009 se realizaron 39 Dictámenes mediante los cuales esta Comisión ha auxiliado a través de una opinión técnica-médica a las diversas instituciones solicitantes a fin de facilitar el logro de sus objetivos.



Los Dictámenes elaborados fueron 8 a diversas Agencias del Ministerio Público del fuero común en la ciudad de Veracruz, 6 a la Contraloría de la Secretaría de Salud del Estado, 4 a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Veracruz, 4 a diversos Ministerios Públicos del fuero federal, 9 a diversas Agencias del Ministerio Público del fuero común de las ciudades de Xalapa, Poza Rica y Coatzacoalcos, y las restantes se distribuyeron entre un Juzgado del 3er Distrito Judicial en San Andrés Tuxtla y diversas ciudades del Estado como Altotonga, Minatitlán, Tuxpan, Boca del Río y Córdoba.

Difusión

Se publicó y distribuyó 1 número del Órgano Oficial de Difusión (Revista CODAMED.VER) con un tiraje de 1000 ejemplares, los cuales se enviaron a los 212 municipios de la entidad.

Dentro de las actividades de difusión en que tomó parte la Subdirección de Orientación y Quejas, tenemos las siguientes: El personal de la subdirección publicó en la Revista de la CODAMED.VER, Vol. 11 # 2 Julio-Septiembre 2008 el tema “La responsabilidad de los hospitales en el ejercicio de la medicina” en el Vol. 12, # 1 Octubre 2008 - Junio 2009 los temas “Regulación e implicaciones jurídicas en los trasplantes de órganos”, y “El cambio climático: Un problema para el sector salud”.

En la ciudad de Veracruz los días 5 y 6 de noviembre se llevó a cabo la Octava Reunión Anual de Arbitraje Médico, con más de 350 asistentes, quienes al ser cuestionados argumentaron sentirse satisfechos por la realización del evento. Durante los dos días, participaron conocedores de la materia arbitral, quienes sin duda alguna enriquecieron la actividad constante de mejorar la calidad en la prestación de servicios de salud en el Estado.

Ha sido labor constante de la Comisión difundir permanentemente de una manera adecuada, cuidadosa, correcta y cordial entre los usuarios y prestadores de servicios médicos los servicios y ventajas que ofrece la CODAMED.VER con el objeto de propiciar que las diferencias que se originen como consecuencia de la prestación de un servicio de atención médica en el estado, sean resueltas prioritariamente en la Comisión.

Otras actividades

Durante el año 2009, la Subdirección Administrativa logró apoyar eficientemente todas las actividades técnicas de la Comisión proporcionándole, 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 a 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 entregada 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.

Anexos

Firma del Convenio Interinstitucional – Octubre 2 de 2009



VIII Reunión Anual de Arbitraje Médico (5 y 6 de noviembre)



Carta de los Derechos Generales de los Médicos

1. Ejercer la profesión en forma libre y sin presiones de cualquier naturaleza.
2. Laborar en instancias apropiadas y seguras que garanticen su práctica profesional.
3. Tener a disposición los recursos que requiere su práctica profesional.
4. Abstenerse de garantizar resultados en la atención médica.
5. Recibir trato respetuoso por parte de los pacientes y sus familiares así como del profesional relacionado con su trabajo profesional.
6. Tener acceso a educación médica continua y ser considerado en igualdad de oportunidades para su desarrollo profesional.
7. Tener acceso a las actividades de investigación y docencia en el campo de su profesión.
8. Asociarse para promover sus intereses profesionales.
9. Salvaguardar su prestigio profesional.
10. Recibir remuneración por los servicios prestados.

Carta de los Derechos Generales de los Pacientes

1. Recibir atención médica adecuada.
2. Recibir trato digno y respetuoso.
3. Recibir información suficiente, clara, oportuna y veraz.
4. Decidir libremente sobre su atención.
5. Otorgar o no su consentimiento válidamente informado.
6. Ser tratado con confidencialidad.
7. Contar con facilidades para obtener una segunda opinión.
8. Recibir atención médica en caso de urgencia.
9. Contar con expediente clínico.
10. Ser atendido cuando se inconforme por la atención médica recibida.

Carta de los Derechos Generales de los Cirujanos Dentistas

1. Gozar de reconocimiento y prerrogativas iguales a otros profesionales del ámbito de la salud.
2. Ejercer la profesión en forma libre y sin presiones de cualquier naturaleza.
3. Recibir trato digno y respetuoso por parte de toda persona relacionada con su trabajo profesional.
4. A no garantizar resultado cierto en la atención brindada, salvo en los casos expresamente pactados.
5. Laborar en instalaciones apropiadas y seguras, así como disponer de los recursos que garanticen el desarrollo de su trabajo profesional.
6. Contar con acceso a la actualización profesional y ser considerado en igualdad de oportunidades para su desarrollo profesional.
7. Participar en actividades de investigación y docencia.
8. Salvaguardar su prestigio profesional.
9. Asociarse para promover sus intereses profesionales.
10. Recibir en forma oportuna los honorarios, salarios y emolumentos que le correspondan por los servicios prestados.

Carta de los Derechos Generales de Enfermeras y Enfermeros

1. Ejercer la Enfermería con libertad, sin presiones de cualquier naturaleza y en igualdad de condiciones interprofesionales.
2. Desempeñar sus intervenciones en un entorno que garantice la seguridad e integridad personal y profesional.
3. Contar con los recursos necesarios que le permitan el óptimo desempeño de sus funciones.
4. Abstenerse de proporcionar información que sobrepase su competencia profesional y laboral.
5. Recibir trato digno por parte de los pacientes y sus familiares, así como del personal relacionado con su trabajo, independientemente del nivel jerárquico.
6. Tener acceso a diferentes alternativas de desarrollo profesional en igualdad de oportunidades que los demás profesionales de la salud.
7. Tener acceso a las actividades de gestión, docencia e investigación de acuerdo a sus competencias, en igualdad de oportunidades interprofesionales.
8. Asociarse libremente para impulsar, fortalecer y salvaguardar sus intereses profesionales.
9. Acceder a posiciones de toma de decisión de acuerdo a sus competencias, en igualdad de condiciones que otros profesionistas, sin discriminación alguna.
10. Percibir remuneración por los servicios profesionales prestados.

Comisión de Arbitraje Médico de Veracruz

Emparam 652 Altos
entre Bravo y Guerrero
Col. Centro, C.P. 91700
Tels. (229) 9 34 04 44 9 34 04 00 9 34 30 44
Lada sin costo 01 800 714 76 58
Correo electrónico: codamedver@hotmail.com
<http://www.codamedver.gob.mx>



VERACRUZ
GOBIERNO DEL ESTADO