



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE VERACRUZ



SS  
SECRETARÍA DE SALUD



ESTADO  
PRÓSPERO

# Comisión de Arbitraje Médico de Veracruz

## XII Informe de Labores



## Directorio

Dr. Javier Duarte De Ochoa  
Gobernador del Estado de Veracruz

### Consejo Directivo de la CODAMED.VER

Dr. Emilio Stadelmann López	Pdte. Del Consejo Directivo
C.P. Mauricio Audirac Murillo	Consejero
C.P. Raúl Pazzi Sequera	Consejero
Lic. Joaquín Tiburcio Rodríguez	Consejero
Lic. Leopoldo Muñíz 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



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE VERACRUZ



SS  
SECRETARÍA DE SALUD



ESTADO  
PRÓSPERO

# Presentación



Dr. Javier Duarte de Ochoa  
Gobernador Constitucional del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave  
P r e s e n t e

En cumplimiento a 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, comparezco ante usted, con el objeto de presentar para su conocimiento el Informe Anual de Labores de la CODAMED.VER correspondiente al 1º de enero al 31 de diciembre del año 2010, mismo que ha sido analizado y aprobado por el Órgano de Gobierno de esta Comisión, en su V Sesión Extraordinaria.

En estricto cumplimiento a nuestro decreto de creación que en sus considerandos plantea mejoras a la calidad de los servicios médicos a través de la reestructuración de las instituciones, para así atender las legítimas demandas de los usuarios para que estos servicios operen con mayor calidad, pero sobre todo con eficiencia.

Los orígenes para la creación de la Comisión de Arbitraje Médico, la consideran como una instancia previa a la cual puedan acudir los usuarios y prestadores de servicios médicos para dilucidar en 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 estos servicios.

Los procedimientos implementados en la CODAMED.VER, órgano desconcentrado de la Secretaría de Salud, constituyen medios más eficientes que los medios judiciales tradicionales, por ello no solo basta la promoción de nuestras actividades de orientación, conciliación, arbitraje y dictámenes; es menester que las partes conozcan las bondades del estudio institucional imparcial, especializado y de consenso, siempre propiciando un acercamiento entre las partes, a efecto de que estas alcancen una solución a su problema.



A lo largo del período que se informa atendimos 328 casos de los cuales 23.5% fueron orientaciones, 27.4% asesorías a usuarios, 2.4% asesorías a prestadores de servicios, 30.2% quejas atendidas en esta Comisión y 16.5% dictámenes solicitados. A la fecha hemos concluido por gestión inmediata a satisfacción del usuario el 53%, 0% de quejas enviadas a la CONAMED ya que las pretensiones de los usuarios rebasan los lineamientos de los convenios que hemos celebrado en ese sentido con el IMSS e ISSSTE, turnándose a la Subdirección de Conciliación 30% de los casos.

Estos fueron resueltos en convenio de conciliación en el 8% de los casos, en el 3% de los casos no se logró conciliar, en el 3% hubo desistimiento o desinterés, 4% no fueron competencia de esta Comisión, 29% están en proceso, remitiéndose el 5% restante a la Sala de Arbitraje, para someterse al procedimiento respectivo.

Durante el presente año recibimos 54 solicitudes de Dictámenes Médicos Institucionales, documento que coadyuva 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 6 se devolvieron a diferentes instancias, por falta de documentos necesarios para poder conceder el dictamen. En ese orden de ideas se elaboraron 54 dictámenes, algunos pendientes del año anterior y existen 7 en proceso, evaluándose la actuación de diversos médicos y enfermeras.

En cumplimiento de nuestra obligación de difundir nuestras acciones y las actividades que se prestan en la CODAMED.VER, realizamos 10 actividades de difusión a través de ciclos y conferencias en donde se presento personal calificado de la Comisión.

Con la finalidad de mantenernos a la vanguardia en nuestra actuación, hemos compartido experiencias con comisiones de arbitraje médico de otras entidades.

Nuestra página de internet <http://www.codamedver.gob.mx> constituye un vínculo de comunicación con la población, motivo por el cual se mantiene siempre actualizada en información y temas de interés; hoy nuestro órgano de difusión, la Revista CODAMED.VER, se puede consultar a través de este medio electrónico.



SEÑOR GOBERNADOR:

Ante las circunstancias actuales en donde existe una tendencia a la desconfianza y falta de credibilidad que afecta a profesionales de la salud y a las instituciones privadas y sobre todo públicas, la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz, desde su fundación ha visto incrementado su quehacer diario, por el impacto negativo de esta tendencia, por lo que nuestra tarea se ha significado al coadyuvar a resolver los conflictos que se presentan entre los prestadores de servicios médicos y los usuarios de estos.

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, participante en mejorar la práctica de la medicina y en la mejora de la atención que se brinda a la población.

El principal valor que tutela el Estado es el derecho a la vida, por ende es prioridad de su administración el tutelar y garantizar la protección de la salud, siendo esta 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, en donde se plasman sus conocimientos a través de su leal saber y entender.

En la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz, estamos concientes de ello, por lo cual nuestra propuesta han sido métodos alternos de solución de conflictos que constituyen un mecanismo generalmente más eficiente que los medios judiciales tradicionales, por la generación de un procedimiento más acorde a la naturaleza de la controversia, en donde generalmente participan expertos en las materias, por lo cual al momento de evaluar un acto médico lo hacemos analizando que éste se haya realizado de conformidad como lo establecen 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 en 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 al detectar situaciones que se pueden corregir en beneficio de la población usuaria.

Para quienes conformamos la CODAMED.VER, su ejemplo de trabajo nos obliga a redoblar esfuerzos para alcanzar el estado próspero que queremos, actitud que hacemos con sentido profesional y comprometidos con la población veracruzana a la que gustosos servimos, siempre imparciales y objetivos, entendiendo que el acto médico es un acto de buena fe, en un compromiso de confidencialidad, con el objeto de 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.

Dr. Emilio Stadelmann López  
Comisionado





GOBIERNO DEL  
ESTADO DE VERACRUZ



SS  
SECRETARÍA DE SALUD



ESTADO  
PRÓSPERO

# Informe de Actividades



## II. SUBCOMISIONADO

Dentro del ámbito de competencia de cada funcionario de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz, es importante destacar el cumplimiento puntual a lo dispuesto por nuestro decreto de creación en su artículo 15 que realiza el Subcomisionado, quien se ha desempeñado manteniendo un vínculo de comunicación y cordialidad con las diferentes áreas de la administración estatal con las que interactuamos como Comisión.

Comunicación que se refleja con el fiel cumplimiento en la entrega oportuna de la información estadística que se genera y que por supuesto es enviada y recibida por las dependencias correspondientes.

En el mismo sentido es en la Subcoordinación en donde se da cuenta del correcto funcionamiento operacional de la CODAMED.VER, mismo que da como un resultado que las áreas de Orientación y Quejas, Conciliación, Arbitraje y Dictámenes, cumplan en tiempo y forma con sus responsabilidades.



### III. SUBDIRECCION DE ORIENTACION Y QUEJAS.

Actualmente nuestro Estado se encuentra en un proceso constante de mejora de la calidad de los servicios de atención médica donde existen diversas fortalezas que se deben fructificar, para la mejora continua. Logrando una entera satisfacción entre usuarios y profesionales de la salud, en un ámbito de respeto, Imparcialidad, Objetividad, Buena fe, Confidencialidad. Una de las principales metas es la mejorar y fomentar la cultura de calidad de la atención en los servicios médicos y proveer soluciones a los conflictos llegando a dirimir sus diferencias y lograr una mejor calidad de la atención médica. Ofreciendo un servicio de calidad a través de un personal seleccionado y especializado, para estar en condiciones de atender los problemas planteados ante la CODAMED.VER, por la ciudadanía, y resolver los conflictos que puedan derivar de la atención médica, de la relación del profesional de la salud con el usuario, llamada relación médico-paciente.

La relación médico-paciente es una práctica compleja, pues está constituida por una interrelación entre usuarios y profesionales de la salud con muchos factores en donde la comunicación y el apego a la *lex artis ad Hoc* son parte del éxito. Sin embargo, existen circunstancias que pueden obstaculizar que se cumpla con esa finalidad, por ello, en los últimos años han surgido inconformidades en relación a las actividades médicas, cuyo número crece día a día, generando una cultura de la queja médica que se transmite paulatinamente en la población Veracruzana.

La salud y la enfermedad son parte integral de la vida, del proceso biológico y de las interacciones medioambientales y sociales. El hombre es vulnerable a la enfermedad, siendo una "Alteración o desviación del estado fisiológico en una o varias partes del cuerpo, por causas en general conocidas, manifestada por síntomas y signos característicos, y cuya evolución es más o menos previsible que impide al organismo establecer un nexo con las condiciones de su entorno, requiriendo en algún momento de su existencia de la atención médica, la cual en la gran mayoría de las ocasiones es satisfactoria; pero desgraciadamente en alguna otra puede no serlo y esto determina las controversias.

Existen factores, sociales, económicos y culturales que propician inconformidades médicas en las que se integran, el desacertar es una de las partes de la condición humana la pudiendo ser en Activos los que dependen del médico y por lo general tienen consecuencias inmediatas, las denominadas Latentes las que se vinculan directamente con la estructura, procesos y resultados se encuentran ajenas del actuar profesional, que son determinantes para implementación de la Queja médica llevándolo a un deterioro de la relación médico-paciente terminando en insatisfacción del usuario, siendo los principales motivos de la Negligencia médica la que se determina por un descuido y/o desidia u omisión de la atención médica brindada. Asimismo la Impericia se da por la falta de competencias (conocimientos, habilidades o destrezas) y por último el denominado, Dolo con el actuar de intenciones negativas dañinas.

La Queja médica se relaciona directamente con la calidad de la atención médica, por ello, la CODAMED.VER atiende los conflictos derivados de la prestación de servicios médicos y realiza diversas actividades con la finalidad de coadyuvar a mejorar su calidad en el Estado de Veracruz, en el ámbito de la seguridad social, de la asistencia social y de la medicina privada; es por ello que la CODAMED.VER se constituye como un organismo garante del Derecho a la Protección a la Salud de las y los Veracruzanos.

Por lo que esta Comisión se ha propuesto conceder la promoción de una cultura de respeto y colaboración entre los profesionales de la salud, sus pacientes y familiares, fortaleciendo el ejercicio de la medicina, contribuyendo al bienestar social, prever la práctica de la medicina para la mejora continua de la calidad de los servicios de salud de la población de nuestro Estado.

Una de las estrategias de esta Comisión es convencer a los médicos de las bondades que se brindan para discernir las controversias en un escenario de libertad de acceso con efectividad, ahorro en tiempo y dinero, confidencialidad y mejorando las relaciones de las partes.



Esta Comisión se ha encaminado a favorecer la solución de controversias y eventos adversos que originan las “QUEJAS MÉDICAS” mediante un modelo de arbitraje unificado con enfoque sistémico orientado principalmente a:

La mejora continua de elevar la calidad y satisfacción por el servicio, Prevención de eventos adversos en la salud, Protección en la atención de las controversias, propiciar relaciones justas entre médicos y pacientes, Incrementar la credibilidad ciudadana revirtiendo la desconfianza entre los médicos e instituciones de Salud.

Esta Subdirección es la puerta de entrada a las controversias originadas en la relación entre usuarios y prestadores de servicios médicos, caracterizándose por su gratuidad, justicia, equidad, transparencia, confidencialidad, eficacia así como de incrementar la calidad de los servicios y, sobre todo, la seguridad en la atención de los pacientes.

Como parte integral de la CODAMED.VER, compuesta por personal Médico y jurídico, tiene como atribuciones: recibir directamente los asuntos y darles entrada para: Orientación, Asesoría, Integración de Quejas, o hacer Gestiones inmediatas, teniendo como obligación inicial hacer del conocimiento del usuario o su representante sus Derechos y Obligaciones de acuerdo a la Ley General de Salud, el Código Civil vigente en el Estado. Se incluyen también actividades de Difusión y Proyección a la Comunidad principalmente con conferencias a diversos grupos y publicación de artículos en la revista de la Comisión. Las vías de accesos son: comparecencia personal, telefónica, vía fax, correo postal y electrónica.

Todos los asuntos que se presentan ante esta Comisión se registran, otorgándole un número progresivo, documentándose en el formato correspondiente, contando con la tecnología de apoyo de técnica computarizada llamada “SAQMED” (Sistema de Quejas Médicas y Dictámenes) lo 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 Medico.



La queja se toma en consideración para que se constituya un expediente de inconformidad; esta 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 de competencia de la CODAMED, VER, Manifestación expresa y voluntaria del usuario de presentar la inconformidad con la determinación de pretensiones susceptibles de conciliar entre ambas partes.

## I. ACCIONES REALIZADAS.

### ASUNTOS ATENDIDOS.

Dentro del periodo de Enero a Diciembre de 2010, se atendió un total de 274 asuntos.

### ORIENTACIONES.

Es el conjunto de actividades que tiene por objeto atender los planteamientos que los usuarios y prestadores de servicios de salud formulan, que van desde información general relativa a datos sobre la ubicación, quehacer y alcances de la Comisión, información para realizar trámites ante las instituciones de seguridad social en asuntos con incapacidades o pensiones; se otorgaron 77.

### ASESORIAS ESPECIALIZADAS.

Tienen por objeto informar a los usuarios y prestadores de servicios médicos sobre los elementos médicos y jurídicos de sus interrogantes, o en su caso, requisitos para implementación formal de la inconformidad, de las cuales 90 asesorías fueron para Usuarios y a los Prestadores de servicios médicos 8.

## QUEJAS.

Las quejas médicas deben entenderse como un fenómeno social a través del cual, los pacientes manifiestan expectativas no cumplidas y las características del sistema de salud que anhelarían tener. La respuesta social ante las quejas médicas, debe basarse en el estudio de lo que son y reflejan, y no en la creencia común de estar determinadas por negligencia médica. Las quejas médicas revelan problemas de interrelación entre pacientes o usuarios y los profesionales de la salud, y entre la sociedad o población y la complejidad y pluralidad de las Instituciones de atención médica con un total de 99 Quejas levantadas.

## INCONFORMIDADES EN RELACION AL PRESTADOR.

Instituciones de Seguridad Social y Servicios de Salud en el Estado de Veracruz  
208 casos

Servicios Médicos Privados  
66 casos

Como Comisión de Arbitraje Médico de Veracruz (CODAMED,VER) se está vigilando de forma estrecha que la función para la que fue creada, se mantenga en la recta actuación que hasta la fecha ha trazado, pero sin perder de vista que todo es perfectible con la incorporación de estrategias y acciones acordes a la dinámica de transformación de una sociedad Veracruzana mas demandante y participativa en todos los aspectos y sectores de nuestra vida colectiva.



## IV. SUBDIRECCIÓN DE CONCILIACIÓN

La Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz, en coordinación con las Comisiones Nacionales y Estatales ha homologado su procedimiento de acuerdo al criterio tomado en el seno del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico, el cual considera que la Conciliación es una etapa del procedimiento arbitral, por medio del cuál las partes que intervienen en una controversia, acuerdan libre y voluntariamente resolverla con la intervención de un tercero imparcial, en ese sentido los usuarios deben designarnos como mediadores.

Como parte de nuestro procedimiento el personal médico y jurídico de la Sala de Conciliación desde su ámbito de competencia realiza las diligencias necesarias con el único propósito de lograr la aveniencia de las partes en controversia, dentro de los criterios procesales y operativos establecidos para la realización de esta etapa, como son, Presentación del personal de la institución y de las partes; participación como árbitros; apertura de la audiencia; lectura y ratificación de la queja; promoción de negociación de pretensiones en busca de solución; levantamiento del acta respectiva; cierre y conclusión de casos; compromisos y seguimiento.

Es en esta etapa procesal que el personal de la Sala de Conciliación tiene que coadyuvar con las partes a fin de lograr que las pretensiones del usuario no sean excesivas y que el prestador no se sienta que esta ante la existencia de una mala práctica médica, sino ante un medio alterno en la solución de la controversia.

Hemos ampliado nuestra coordinación con las instancias federales como son IMSS, ISSSTE y CONAMED, dando como resultado un mayor beneficio para estas instituciones, pero sobre todo para 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.



Es innegable el hecho de que hoy en nuestra entidad, existe una instancia especializada, que promueve un medio alternativo de solución de conflictos entre usuarios y prestadores de servicios médicos, que a lo largo de nuestra existencia hemos generado la confianza entre las partes para justificar nuestra participación como mediadores, pero lo más importante es que somos una instancia imparcial, que ha insistido en desplazar la cultura del litigio por una cultura de la conciliación y que casi siempre damos la respuesta que desean tanto usuarios y los prestadores de servicios, cumpliendo con ello, nuestra misión de contribuir a resolver los conflictos suscitados entre los usuarios y los prestadores de los servicios médicos.

En el cuadro 2 del anexo estadístico, se encuentra la forma en que concluyeron las quejas manejadas en esta Subdirección.



## IV. SUBDIRECCIÓN DE ARBITRAJE Y DICTÁMENES

La Subdirección de Arbitraje y Dictámenes es la unidad de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz en la que se llevan a cabo dos tipos de actividades diferentes, se elaboran dictámenes técnico médicos y se realizan juicios arbitrales.

En los dictámenes técnico médicos se atienden las solicitudes de realizadas por diversas Instituciones legitimadas como son Agencias del Ministerio Público tanto del fuero común como del federal, Contralorías de instituciones de salud del Estado, Federales y de las Fuerzas Armadas así como de la Comisión de Derechos Humanos del Estado.

El producto final en los Dictámenes periciales es un documento Institucional siempre basado en el material remitido para estudio y que se emite en forma colegiada por expertos en el tema médico a resolver y por lo tanto no es el criterio o la opinión de una sola persona. Los asuntos que motivan las solicitudes de dictámenes técnico médicos no se resuelven en la Subdirección de Arbitraje y Dictámenes sino en las instituciones solicitantes.

La otra actividad se inicia cuando las partes involucradas en una controversia médico paciente acuden inicialmente a la Comisión de Arbitraje Médico y no logran llegar a un acuerdo conciliatorio por lo que a voluntad de ellas se nos designan como árbitros a fin de dirimir la controversia mediante un juicio arbitral.

El juicio arbitral se basa en el marco jurídico existente en el Estado de Veracruz, específicamente en el Código Civil, el de Procedimientos Civiles y la Ley de Profesiones así como en la "Lex Artis Médica" entendiéndose como tal el conjunto de reglas para el ejercicio médico contenidas en la literatura universalmente aceptada en las cuales se establecen los medios ordinarios para la atención médica y los criterios para su empleo.

Las partes por cuya voluntad nos constituimos en árbitros determinan el tipo de arbitraje así como sus reglas; la forma de arbitraje que más se establece es la del ARBITRAJE EN CONCIENCIA, procedimiento que cuidando las garantías a que obliga la ley, se orienta a resolver mediante la identificación de la verdad histórica de los hechos controvertidos más que por cuestiones procesales.



El Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas y Gestión Pericial que norma nuestro actuar cuenta, como en ninguna otra Institución, con lo necesario para facilitar allegarse de elementos probatorios especializados para arribar a la verdad histórica de los hechos controvertidos lo que incluye la posibilidad de efectuar consultas y estudios médicos especializados cuando así lo aceptan las partes. Los juicios arbitrales terminan mediante un LAUDO equivalente a una sentencia mediante el cual se dirime la controversia existente y se valora la procedencia o no de las prestaciones reclamadas.

En el caso de los laudos, el material probatorio aportado por las partes así como el obtenido para mejor proveer por esta Subdirección es valorado tanto por especialistas médicos como por licenciados en derecho, estos últimos a fin de garantizar el rigor procesal y el cuidado de las garantías que la ley establece.

En ese contexto, durante el ciclo comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2010 se recibieron 54 solicitudes de dictámenes técnico médicos de las cuales 6 fueron regresadas a la autoridad peticionaria por faltarles elementos para poder efectuar un análisis adecuado de los actos médicos cuestionados restando 48, que sumados a los 13 que pasaron de 2009 a 2010 hacen un total de 61 dictámenes a atender en 2010. Durante ese año se emitieron 54 dictámenes quedando 7 en proceso para el inicio de 2011.

El análisis de los dictámenes emitidos muestra que 27, es decir el 50%, fueron solicitados por agencias del Ministerio Público del fuero común y federal, 17 se emitieron a solicitud de la contraloría de SESVER lo que representa un 31.4%; 5 mas fueron solicitados por la Comisión de Derechos Humanos del Estado y 4 por la contraloría del IMSS.

Entre las instituciones involucradas en los dictámenes emitidos, independientemente de la autoridad solicitante, 30 es decir un 55.5% correspondieron a SESVER, 13 al IMSS con un 24.7%, 8 al ISSSTE, 6 a médicos particulares y 1 a PEMEX.



La especialidad sobre la que se emitieron mas dictámenes fue obstetricia y ginecología con 20 seguida de cirugía general con 11, cirugía pediátrica 5 y traumatología 4, las restantes se dividieron entre varias especialidades con 1-2 casos a cada una.

En los 54 dictámenes se analizaron los actos de atención médica de 182 médicos y 2 enfermeras. En 121 (66.4%) de los médicos y en una enfermera los actos médicos fueron apegadas a las normas contenidas en los principios científicos contenidos en la literatura universalmente aceptada esto es la Lex artis médica mientras que la atención a la salud de los pacientes proporcionada por 61 médicos, esto es el 33.5% y una enfermera no fue acorde a los citados principios.

En el caso de los arbitrajes durante 2010 se radicaron 7 quejas a las que se debe agregar un arbitraje que se inició a finales de 2009 y fue terminado en 2010. Se emitieron 4 laudos y quedaron 4 quejas radicadas en diferentes etapas procesales que se terminaran en los primeros meses de 2011.

En otro orden de ideas, durante 2010 se realizaron 4 juicios arbitrales en los cuales se vieron involucradas 3 instituciones; en dos de estos juicios participo SESVER como prestador del servicio médico y en el otro se trató de una razón social particular. En el cuarto juicio arbitral los prestadores del servicio médicos fueron 3 médicos particulares. En el caso de las instituciones, dos laudos fueron favorables a éstas, uno a SESVER y otro a la razón social particular mientras que el otro fue favorable al USUARIO; en este último caso el monto de lo solicitado por concepto de reposición de gastos está pendiente de que se presenten los comprobantes originales de los gastos realizados. En el caso de los médicos particulares, el laudo fue favorable a la usuaria mas ésta no probó su derecho a las prestaciones reclamadas.



#### IV. SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN

Durante el año 2010, 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 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.





GOBIERNO DEL  
ESTADO DE VERACRUZ



SS  
SECRETARÍA DE SALUD

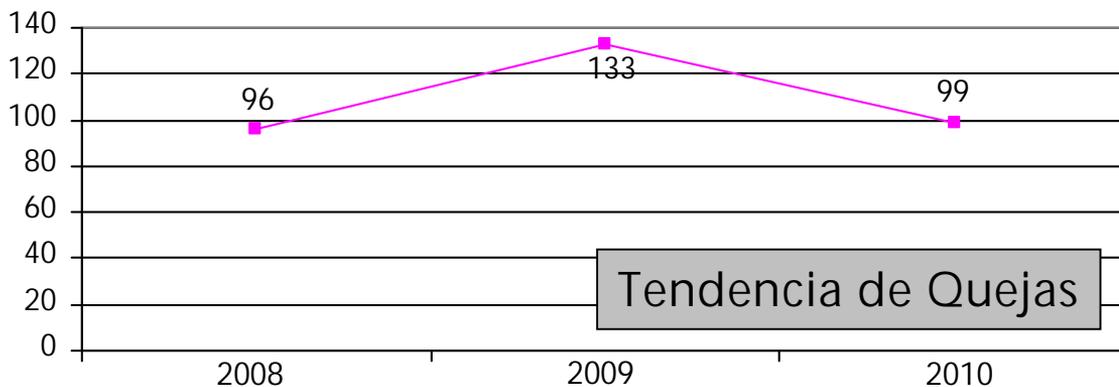
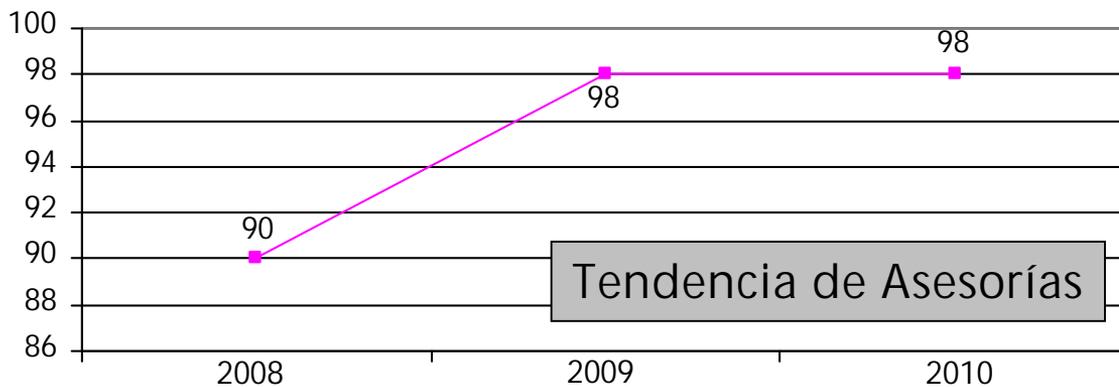
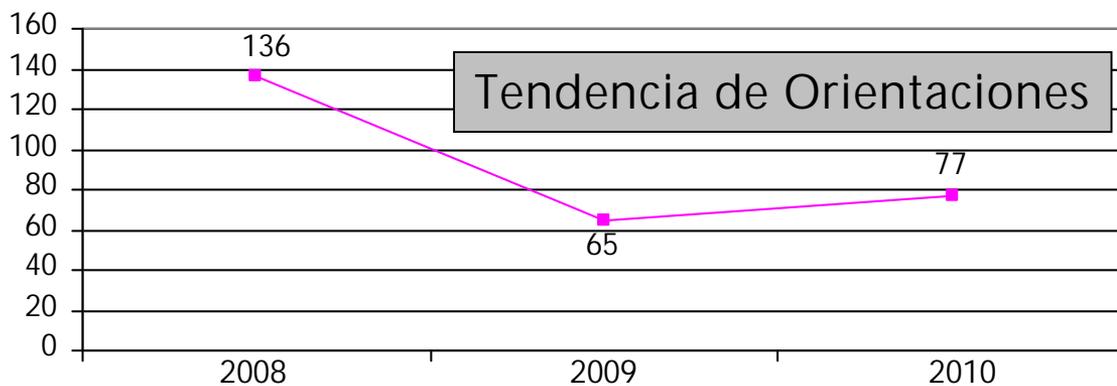


ESTADO  
PRÓSPERO

# Anexos



### GRÁFICAS DE TENDENCIA



## ESTADÍSTICAS

Asuntos atendidos en CODAMED.VER (1/Enero/2010 - 31/Diciembre/2010)		n=274
Orientaciones	77	18%
Asesoría a usuarios	90	27%
Asesoría a prestadores	8	1%
Quejas	99	37%

CUADRO #1

Modo de Conclusión de Quejas (1/Enero/2010 - 31/Diciembre/2010)		
Gestiones Inmediatas	52	50%
Conciliaciones	8	8%
Desistimiento o falta de interés	3	3%
Quejas en proceso	29	28%
No competencia	4	4%
No conciliados	3	3%
Laudos	4	4%

CUADRO #2

Solicitudes de Dictámenes Médicos Inst. (1/Enero/2010 - 31/Diciembre/2010)		
Solicitudes recibidas	54	40%
Dictámenes en proceso del año anterior	13	10%
Dictámenes emitidos	54	40%
Dictámenes en proceso	7	5%
Solicitudes improcedentes	6	5%

CUADRO #3

## 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

Emparan #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](mailto:codamedver@hotmail.com)

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

