



VERACRUZ
GOBIERNO DEL ESTADO



CODAMEVER

COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DE VERACRUZ



INFORME DE LABORES 2012

CONSEJO DIRECTIVO DE LA CODAMEVER

DR. JAVIER DUARTE DE OCHOA GOBERNADOR DEL ESTADO DE VERACRUZ	CONSEJERO PRESIDENTE
DR. EMILIO STADELMANN LÓPEZ COMISIONADO ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO	CONSEJERO PRESIDENTE SUPLENTE
DR. PABLO ANAYA RIVERA SECRETARIO DE SALUD y DIRECTOR GENERAL DE SESVER	CONSEJERO
LIC. JOSÉ TOMAS RUIZ GONZÁLEZ SECRETARIO DE FINANZAS y PLANEACIÓN	CONSEJERO
LIC. ADOLFO MOTA HERNÁNDEZ SECRETARIO DE EDUCACIÓN DE VERACRUZ	CONSEJERO
LIC. JUAN ANTONIO NEMI DIB DIRECTOR GENERAL DEL DIF ESTATAL	CONSEJERO
MTRO. LUIS FERNANDO PERERA ESCAMILLA PRESIDENTE DE LA COMISIÓN ESTATAL DE LOS DERECHOS HUMANOS	CONSEJERO
DR. JORGE LUIS H. BELTRÁN SUBCOMISIONADO MÉDICO	CONSEJERO
LIC. ROBERTO VIRGEN RIVEROLL SUBCOMISIONADO JURÍDICO	CONSEJERO SECRETARIO
C.P. IVÁN LÓPEZ FERNÁNDEZ CONTRALOR GENERAL DEL ESTADO	COMISARIO PÚBLICO

PERSONAL DE LA CODAMEVER

DR. EMILIO STADELMANN LÓPEZ	COMISIONADO
DR. JORGE LUIS HERRERA BELTRÁN	SUBCOMISIONADO MÉDICO
LIC. ROBERTO VIRGEN RIVEROLL	SUBCOMISIONADO JURÍDICO
DR. ALFREDO GUERRERO HERNÁNDEZ	DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN y QUEJAS
LIC. HERNÁN HERNÁNDEZ CORTES	DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
DR. JORGE FLORES ESTEVA	DEPARTAMENTO DE ARBITRAJE y DICTÁMENES
LIC. EDITH RIVERA CORTÉS	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

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

Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 21, fracción VII del Decreto de Creación de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz y artículo 15 fracción IV de su reglamento interior, comparezco ante usted, con el objeto de presentar para su conocimiento el “Informe Anual de Labores de la CODAMEVER” correspondiente del 1º de enero al 31 de diciembre del año 2012.

Los profesionistas que brindan servicios de salud no están exentos, como cualquier otra profesión, de que se genere una inconformidad por los servicios proporcionados sobre todo cuando de una expectativa no cumplida se deriva la percepción, en ocasiones subjetiva y en otras no, de una irregularidad en el servicio otorgado lo que se constituye en el antecedente inmediato de una distorsión en la relación médico-paciente cuya base fundamental es la confianza.

El conocimiento general del vertiginoso desarrollo de los avances en la ciencia médica ha elevado sin duda las expectativas sociales en cuanto a los resultados de la atención médica y por lo tanto, no debe extrañar el incremento de las inconformidades ante un resultado adverso no solo en nuestro país sino en muchos otros del hemisferio occidental, inconformidades a las cual se debe dar un cause justo y equitativo en un ambiente que favorezca el entendimiento de las partes. Esta realidad social ha generado la necesidad de desarrollar mecanismos para satisfacer la legítima demanda de los usuarios de los servicios de salud para encontrar respuesta ante una expectativa no satisfecha.

Las inconformidades con los servicios de salud no deben verse solamente como una exigencia social ya que, debidamente analizadas, se constituyen en una retroalimentación hacia las Instituciones y profesionales encargados de proporcionarlos de manera que el énfasis no solo debe centrarse en reparar un posible daño sino en procurar las acciones necesarias para evitarlas.



En este contexto, el estado de Veracruz fue de los primeros estados de la república en dar cauce a esta necesidad social y en 1999 se creó, mediante Decreto del Ejecutivo del Estado, la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz (CODAMED.VER) como un organismo desconcentrado de la Secretaría de Salud y Asistencia siguiendo los lineamientos de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico fundada tres años antes. A partir de ese momento, la sociedad veracruzana ha contado con una Institución que mediante mecanismos alternativos para la resolución de conflictos esto es, asesoría, orientación, gestión inmediata, conciliación y arbitraje ha podido dar cauce a las inconformidades con la prestación de servicios de salud.

Sensible ante esta demanda social y con la prioridad que su gobierno Sr. Gobernador confiere a la salud de los Veracruzanos, se promovió la descentralización de esta Institución dando como resultado que el pasado 16 de mayo de 2011 se emitiera un Decreto del Ejecutivo Estatal mediante el cual se crea la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz (CODAMEVER) como un Organismo Público Descentralizado, con independencia financiera, autonomía técnica, patrimonio propio y personalidad jurídica que se encargue de cubrir tales necesidades.

Gracias a esta acción de su gobierno, Veracruz se posiciona a la vanguardia a nivel nacional como una de las entidades en donde su Comisión de Arbitraje Médico obtiene su independencia de la Secretaría de Salud y Asistencia, eliminando el conflicto de intereses al ser juez y parte en aquellos casos que involucraban a la referida Institución logrando así incrementar la confianza de los usuarios en estos casos al crearse una instancia dotada de las facultades necesarias para mantener su autonomía bajo las garantías de imparcialidad y gratuidad, Institución en la que las controversias se resuelvan aplicando la experiencia de profesionales en áreas médicas y legales.

Así mismo, la CODAMEVER coadyuva con los órganos internos de control de las instituciones públicas y con las instancias de procuración y administración de justicia en aquellos procesos que son atendidas en su área de competencia mediante la emisión de dictámenes médicos con el fin de ilustrar a las autoridades peticionarias en temas tan especializados como son los actos de atención médica.



Señor Gobernador, en este marco de referencia, doy cumplimiento a lo establecido en el Artículo 21 fracción VII de nuestro Decreto de Creación y expongo a su conocimiento la experiencia obtenida durante el año que se informa en materia de atención de inconformidades derivadas de la prestación de servicios de atención médica así como el análisis que de la misma se desprende, comprometiéndonos a renovar esfuerzos, a fin de hacer llegar a un mayor número de usuarios de servicios de salud los instrumentos de que dispone esta Institución para dirimir controversias generadas con motivos de actos médicos e igualmente, coadyuvar a mejorar la calidad de la atención médica.



INFORME DE ACTIVIDADES



III. DEPARTAMENTO DE ORIENTACION Y QUEJAS.

ASUNTOS ATENDIDOS.

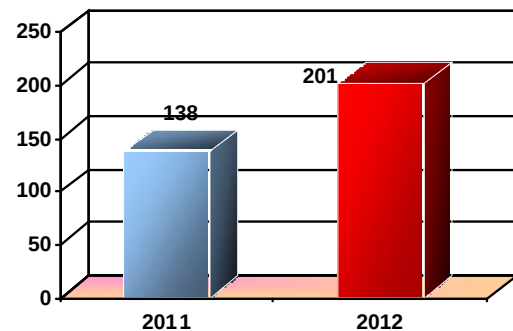
El total de asuntos recibidos durante el 2012 en el Departamento de Orientación y Quejas fue de 485, lo que representa un incremento del 21% respecto a los asuntos recibidos el año próximo pasado.

ORIENTACIONES.

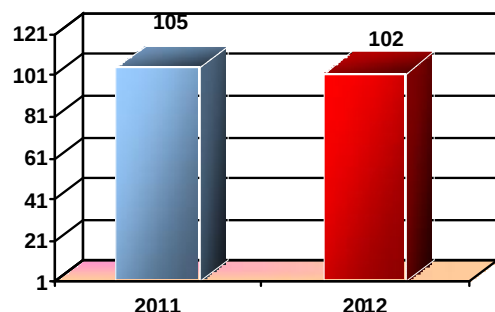
Es el conjunto de actividades que tiene por objeto atender los planteamientos que los usuarios y prestadores de servicios de salud formulan, que van desde información general relativa a datos sobre la ubicación, quehacer y alcances de la Comisión, información para realizar trámites ante las instituciones de seguridad social en asuntos con incapacidades o pensiones se otorgaron 87.

ASESORIAS ESPECIALIZADAS.

Parte fundamental del quehacer de la CODAMEVER, se refiere a las acciones de asesoría médico-legal que se brindan a la sociedad, las cuales están relacionadas con la prestación de servicios de salud, al existir presunta irregularidad en la atención del paciente, así como tiene la facultad de asesorar a los profesionales de la salud en cuanto a sus derechos y obligaciones en materia de salud, así como los alcances, atribuciones y limitantes de la Comisión, o en su caso, requisitos para implementación formal de la inconformidad, de las cuales 200 asesorías fueron para Usuarios y a los Prestadores de servicios médicos 1.



GESTIONES INMEDIATAS.

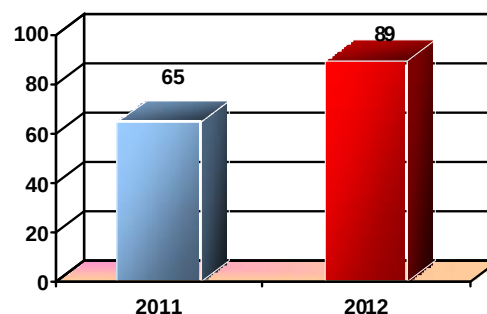


Estas inconformidades se resuelven por medio de una Gestión, en las que debido a su naturaleza y en las que por lo comprometido de la situación de salud del paciente, se necesita una pronta solución a los problemas presentados, o bien, porque las pretensiones para dirimir la controversia, se refieren a requerimientos de atención médica o de información adicional sobre el diagnóstico o tratamiento. Con esta forma de

atención se ha logrado la resolución de los asuntos en un plazo no mayor a 48hrs, lo que propicia a un menor número de asuntos continúen las siguientes etapas del proceso arbitral, las gestiones se formalizan en una acta para su debido control y monitoreo, lo que facilita que se hayan cumplido los compromisos asumidos por el prestador del servicio. Durante el periodo que se informa se atendieron un total de 102 gestiones inmediatas.

QUEJAS.

Del total de asuntos recibidos, se aceptaron 89 como quejas formales, turnadas a Conciliación tomando en cuenta que para que constituya un expediente de queja, esta debe estar debidamente justificada y jurídicamente fundamentada, y deben existir los siguientes elementos para su admisión: presumir irregularidad derivada de la atención médica, ser competencia y atribución de la CODAMEVER, manifestación expresa y voluntaria del usuario de presentar la inconformidad, pretensiones susceptibles de conciliar.



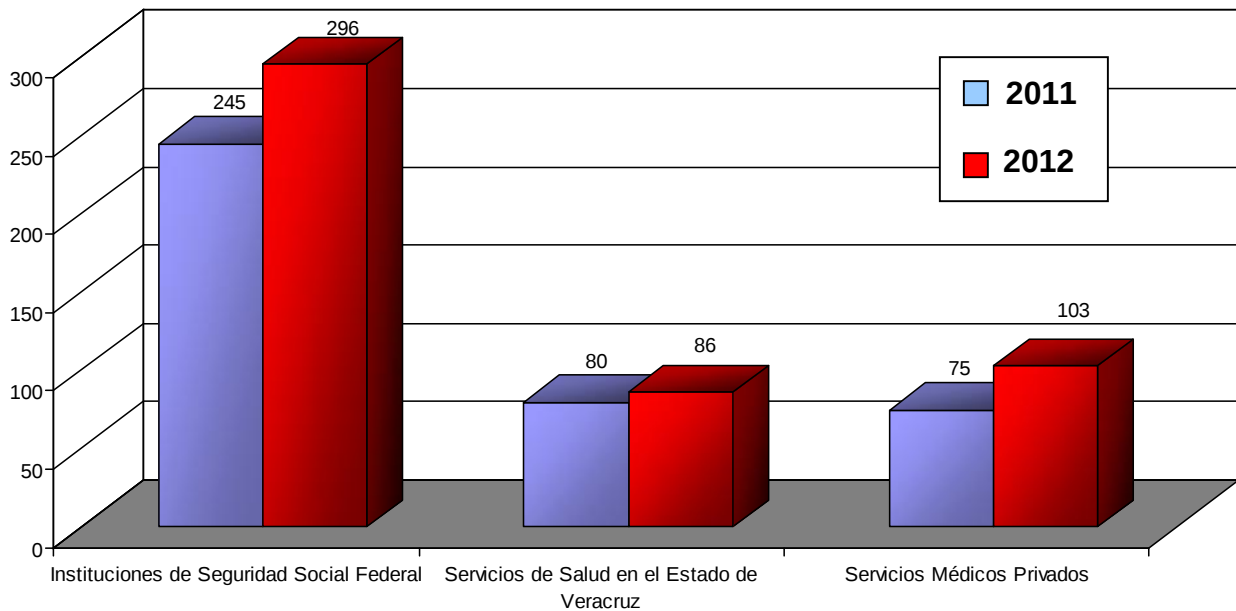
QUEJAS TURNADAS A LA CONAMED.

De acuerdo a nuestro ámbito de competencia, las inconformidades que se presentan contra las instituciones de salud pública federal, son remitidas a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico; no obstante a ello, desde la recepción de la queja y hasta la conclusión de ésta, le damos monitoreo continuo ya que estamos en contacto en comunicación directa con el usuario y la CONAMED, hasta la conclusión y el archivo del asunto, excepto las del IMSS e ISSSTE, las cuales se reciben y tramitan en esta Comisión, como consecuencia del Convenio de Colaboración que se firmó con estas instituciones y la Comisión Nacional de Arbitraje Médico. Se turnaron a la CONAMED un total de 6.

INCONFORMIDADES EN RELACION AL PRESTADOR CASOS POR TIPO DE INSTITUCION

	<u>2011</u>	<u>2012</u>
Instituciones de Seguridad Social Federal	245	296
Servicios de Salud en el Estado de Veracruz	80	86
Servicios Médicos Privados	75	103
Total	400	485

Como Comisión de Arbitraje Médico de Veracruz (CODAMEVER) 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. DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

La concurrencia de los usuarios que buscan en la CODAMEVER, un medio alternativo de solución de controversias, a través de un procedimiento ágil y dinámico, pero sobre todo que le acerca a una rápida solución a sus inquietudes, encuentra en esta primera etapa del procedimiento arbitral, el espacio necesario para que de común acuerdo con la parte prestadora de los servicios médicos, puedan acceder a la solución de una diferencia en donde no haya perdedores y si por el contrario en donde el resultado del trabajo de la comisión, se refleje en la satisfacción por los resultados por ambas partes. Instancia que se constituye en esta primera instancia en una restauradora del vínculo de comunicación que siempre se debió mantener entre el médico y su paciente.

Es nuestra responsabilidad médico/jurídica, realizar todas las diligencias necesarias que encaucen a las partes a una sana solución de sus diferencias, por ello, siempre estamos en la búsqueda de puntos de interés en común que tienen como objetivo construir las coincidencias a efecto de lograr una solución pronta y que sea generadora del menor gastos de representación, viáticos y demás para las partes.

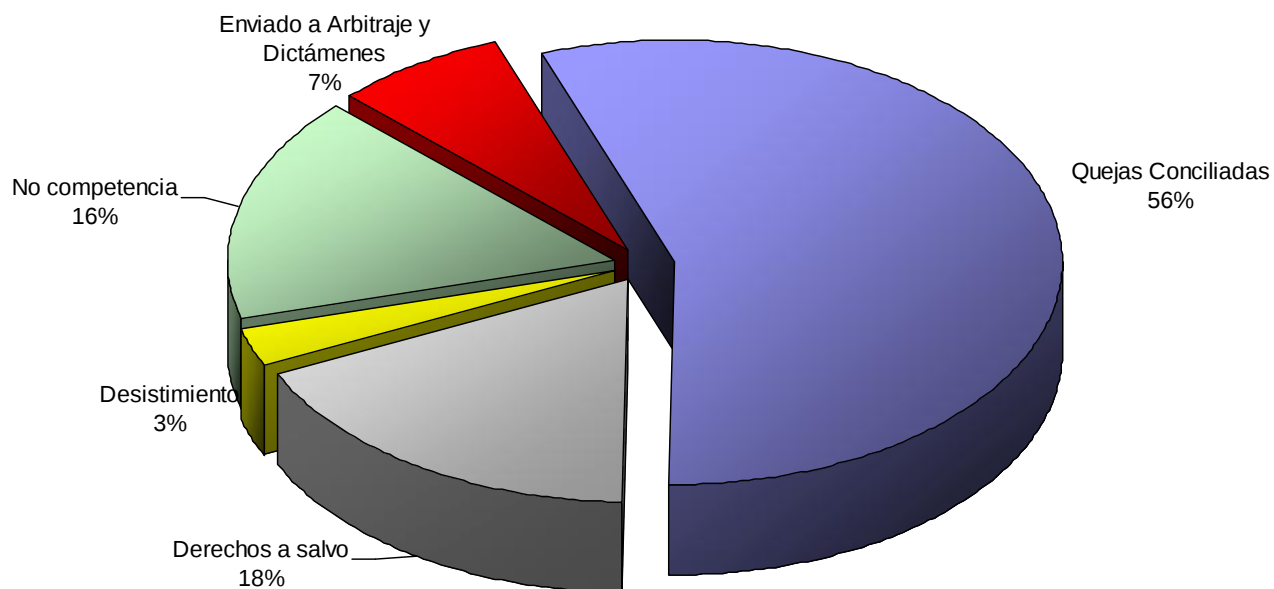
En cualquiera que sea el sentido del pronunciamiento de las partes, respecto a esta etapa de conciliación, el personal actuante realiza las acciones necesarias para que cada uno de ellos, logre un grado de satisfacción aceptable, respecto a nuestra actuación, pero sobre todo que se sienta satisfecha del beneficio que ha obtenido con la conciliación.

Hoy, los convenios de coordinación interinstitucional nos permiten la atención de usuarios del IMSS e ISSSTE, dando como resultado mayores y mejores beneficios para estos, quienes se benefician con un servicio y una atención que no habían recibido y que en la mayoría de los casos de haber existido una buena comunicación los resultados habría sido distintos, es aquí, en donde podemos intervenir 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.

Es innegable el hecho de que hoy en nuestra entidad, existe una instancia especializada, que promueve un medio alterno 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, nuestro misión de contribuir a resolver los conflictos suscitados entre los usuarios y los prestadores de los servicios médicos.

En relación al Departamento de Conciliación, se concluyeron 68 asuntos. 38 resueltos en convenio de conciliación, en 12 casos no se logró conciliar, en 2 hubo desistimiento o desinterés, 11 no fueron competencia de esta Comisión, remitiéndose los 5

casos restantes al Departamento de Arbitraje y Dictámenes, para someterse al procedimiento de arbitraje respectivo.



En el cuadro 2 del anexo estadístico, se encuentra un comparativo de la forma en que concluyeron las quejas manejadas en este Departamento, entre los años 2011 y 2012.

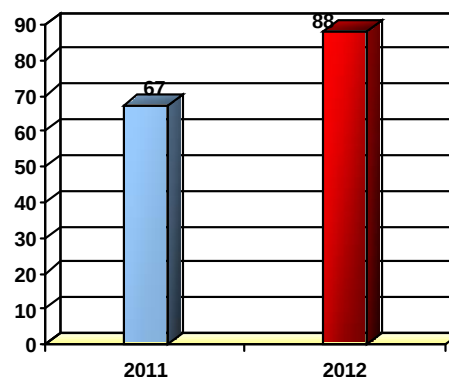
IV. DEPARTAMENTO DE ARBITRAJE Y DICTÁMENES

GESTIÓN PERICIAL

La Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz (CODAMEVER) emite dictámenes médicos institucionales con fundamento en su Decreto de Creación a solicitud de autoridades debidamente legitimadas para ello. Estos dictámenes, a diferencia de los emitidos por perito persona física, son producto de un análisis multidisciplinario entre especialistas debidamente acreditados ante los Consejos de la especialidad correspondiente y ante la Secretaría de Educación Pública.

La evaluación de la calidad de nuestros dictámenes es motivo de constante supervisión dentro de la Institución. El parámetro básico a analizar es la aceptación de nuestros dictámenes por parte de las diferentes autoridades que nos los solicitan lo que evaluamos en base a dos elementos: uno es el número de solicitudes por año y el otro lo constituye el número de Instituciones que solicitan la gestión pericial de la Comisión.

Durante 2012 se recibieron 88 solicitudes de dictámenes, mientras que en el 2011 se recibieron 67 lo que implican un 31% más que el año anterior lo que muestra la demanda que esta Institución tiene respecto a su gestión pericial.



Este incremento se explica por la incorporación progresiva de diferentes Instituciones peticionarias que no solo se circunscriben al ámbito estatal sino que se han extendido al ámbito federal. La primera solicitud de dictamen fue en 1999 correspondiendo a un Ministerio Público del Fuero Común del Estado; en el año 2000 empezaron a llegar solicitudes de la Contraloría de Servicios de Salud de Veracruz; entre 2001 y 2002 se agregaron solicitudes del Departamento Jurídico de la misma Institución

así como de la Contraloría General del Estado; en 2003 empezaron a llegar solicitudes del Ministerio Público Militar del Ejército Mexicano; entre 2005 y 2006 se agregaron solicitudes de la CEDH Veracruz, de la Dirección de Relaciones Laborales de la Universidad Veracruzana y de la Jefatura de Atención Médica de SESVER.

Las solicitudes federales se hicieron evidentes a partir de 2007 en que empezaron a llegar solicitudes de Ministerios Públicos del Fuero Federal; en 2009 se agregó el Poder Judicial de la Federación y la Contraloría del Instituto Mexicano del Seguro Social Delegación Veracruz-Sur; en 2010 se iniciaron las solicitudes del Ministerio Público de la Secretaría de Marina y finalmente en enero de 2012, llegó la primera solicitud del Instituto Mexicano del Seguro Social pero de la Delegación Veracruz Norte de manera tal que, con excepción del ISSSTE y de Petróleos Mexicanos, la mayoría de las instituciones que prestan servicios de salud, de procuración y de administración de justicia en el Estado y en el ámbito federal han confiado en la gestión pericial de la Comisión sin que se haya hecho alguna promoción específica para ello lo cual un indicador de la aceptación de la actividad pericial que se desarrolla.

De las 88 solicitudes recibidas, 12 no tenían los elementos necesarios para un adecuado análisis pericial por lo que fueron regresados a la autoridad peticionaria con recomendaciones respecto al material faltante por lo que, durante el año que se informa, se recibieron 76 solicitudes correctamente integradas para elaborar los dictámenes solicitados, de los cuales se emitieron 59 dictámenes.

En otro orden de ideas, la gestión pericial, además de coadyuvar a la procuración y administración de justicia es un indicador indirecto de la calidad de la atención médica que permite identificar áreas en las cuales se requiere intensificar los procesos de capacitación médica continua. En este contexto, el análisis de la atención médica realizado en los dictámenes hace evidente el apego o no a criterios y procedimientos médicos que son producto de la experiencia acumulada en las diferentes ramas de la medicina a través del tiempo, mediante los cuales se han obtenido los mejores resultados en cuanto a recuperación de la salud de los pacientes.



Estos procedimientos son vertidos a la comunidad médica mediante guías clínicas, normas, lineamientos o bien publicaciones médicas especializadas y el apego a los mismos se considera una buena practica médica, por el contrario, la atención médica otorgada sin considerar esa experiencia contenida en los diversos elementos que conforman la Lex Artis Medica “Ad hoc”, se considera una practica médica incorrecta y es por lo tanto, un aspecto importante para analizar en la gestión pericial.

JUICIOS ARBITRALES

Durante el 2012 se turnaron 5 quejas motivadas por controversias generadas en atención médica para iniciar juicio arbitral. En el año que se informa se emitieron 4 laudos, quedando 1 en proceso para 2013.



ANEXOS



REPORTE ESTADÍSTICO.

Asuntos atendidos (1/Enero/2012 - 31/Diciembre/2012)	2011	2012
Orientaciones	87	87
Asesoría a usuarios	135	200
Asesoría a prestadores	3	1
Gestiones Inmediatas	105	102
Quejas turnadas a Conciliación	65	89
Quejas turnadas a CONAMED u otras	5	6

CUADRO #1 Año 2012: n=485

Asuntos Concluidos (1/Enero/2012 - 31/Diciembre/2012)	2011	2012
Quejas conciliadas	36	38
Derechos a salvo	16	12
Enviadas a Arbitraje	10	5
Desistidas	6	11
Sobreseidas	10	2

CUADRO #2 Año 2012: n=68

Arbitrajes recibidos (1/Enero/2012 - 31/Diciembre/2012)	2011	2012
Solicitudes recibidas	10	5
Laudos emitidos	6	4
Sobreseidos	4	1

CUADRO #3 Año 2012: n=5

Dictámenes Médicos Instit. (1/Enero/2012 - 31/Diciembre/2012)	2011	2012
Solicitudes recibidas	67	88
Dictámenes emitidos	48	59
Dictámenes improcedentes	10	12

CUADRO #4 Año 2012: n=88

Comisión de Arbitraje Médico de Veracruz

España #111

entre Américas y Jacarandas

Fracc. Virginia, C.P. 94294

Tels. (229) 9 34 04 44 9 34 04 00 9 34 30 44

Lada sin costo 01 800 714 76 58

Correo electrónico: codamever@hotmail.com

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

