



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SS
Secretaría
de Salud

CODAMEVER
Comisión de Arbitraje
Médico del Estado
de Veracruz



COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE VERACRUZ

INFORME DE LABORES 2018



Ing. Cuitláhuac García Jiménez
Gobernador Constitucional del Estado
de Veracruz de Ignacio de la Llave.
Presente

Con fundamento en lo dispuesto en el artículo 21 fracción VII del Decreto de Creación de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz y artículo 16 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 al periodo del 1º de Enero al 31 de Diciembre del año 2018.

El presente informe muestra los resultados más relevantes de esta Comisión durante el ejercicio 2018 en materia de los asuntos atendidos relacionado con conflictos generados entre usuarios y prestadores de servicios médicos, considerando sus diversas modalidades: Orientación, asesoría, gestión inmediata, quejas atendidas mediante la conciliación o el arbitraje; además de la gestión pericial por medio de dictámenes colegiados solicitados por autoridades judiciales, comisión estatal de derechos humanos y las contralorías internas de instituciones que otorgan servicios médicos.

Para este nuevo ejercicio, una de las principales misiones de la Comisión de Arbitraje Médico será contribuir más activamente en la mejora en la calidad de los servicios de salud, trabajando de la mano con las autoridades de los tres niveles de gobierno para lograr que la ciudadanía tenga acceso a mejores servicios de salud tal y como usted atinadamente lo ha expresado, por lo anterior cuento con todo el apoyo de esta Comisión para tal fin.

Dr. Víctor Hugo Domínguez Reboredo
Comisionado de Arbitraje Médico del Estado
De Veracruz.





VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SS
Secretaría
de Salud

CODAMEVER
Comisión de Arbitraje
Médico del Estado
de Veracruz



Informe de Actividades



I. DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN Y QUEJAS.

Este departamento integrado por dos médicos y un licenciado en derecho atiende las inconformidades que son presentadas por los usuarios de servicios médicos ante esta comisión por diferentes vías, telefónica, correo electrónico, mensajería y/o presencial. El departamento analiza la inconformidad y trata de resolverla en forma inmediata mediante orientación o gestoría ante instituciones de seguridad social o privadas, formalizando quejas solo en aquellos casos que no se logra la resolución inmediata.

ASUNTOS ATENDIDOS.

Dentro del periodo de enero a diciembre de 2018, se atendieron un total de 921 asuntos con un incremento de 24.8% en relación al año 2017. Se concluyeron 898 asuntos en el mismo año, que corresponde al 98% de los asuntos recibidos (gráfico 1)

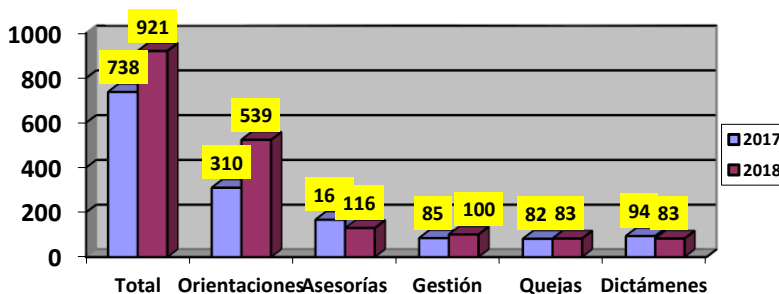


Gráfico 1. Asuntos atendidos en el año 2017 y 2018

ORIENTACIÓN.

La orientación se otorga a los usuarios que solicitan información sobre diversos aspectos, entre los que destacan aquellos referentes a los servicios que podemos brindar y a las facultades de la Comisión de acuerdo a su decreto de creación, igualmente se da información sobre las instancias competentes para resolver conflictos administrativos, laborales y penales, se otorgaron en el año 539 orientaciones contra 310 del año precedente atendiendo 229 asuntos más.



ASESORÍA ESPECIALIZADA.

La asesoría especializada es otorgada por médicos y abogados que forman parte de la comisión y tiene por objeto informar a los usuarios y prestadores de servicios acerca de los elementos médico-jurídicos de su inconformidad y en base a ello sugerir la mejor vía de resolución conforme a sus pretensiones. Este análisis de los asuntos es de suma importancia, ya que constituye un verdadero filtro para la adecuada selección de asuntos que son competencia de la Comisión de Arbitraje Médico, y así evita que se abran expedientes que no tienen posibilidades de solución lo que generarían falsas expectativas en los usuarios, retraso en la solución de su problema y al final insatisfacción por la atención que debemos brindar. Se otorgaron durante el año 2018, 116 asesorías especializadas.

GESTIÓN INMEDIATA.

Muchas inconformidades se pueden resolver en forma inmediata por medio de la Gestión, esto se hace prioritario y de máxima importancia para el usuario cuando se relaciona con problemas médicos que ponen en peligro la vida del paciente y en que la pretensión es precisamente que reciban la atención oportuna como es obligación de las instituciones de salud pero que por diversas causas en ocasiones no se otorga. Otra causa frecuente de gestión inmediata es cuando la pretensión se refiere a información adicional al diagnóstico o bien diferimiento exagerado en la otorgación de servicios médicos. La Gestión Inmediata se lleva a cabo en un plazo menor a 48 horas, ofreciendo una solución satisfactoria al usuario. En lo que respecta al año 2018 la CODAMEVER atendió un total de 100 Gestiones Inmediatas.

QUEJAS.

La Queja se constituye cuando no es posible resolver la inconformidad del usuario y hay elementos que son competencia de la Comisión, elaborándose un expediente de inconformidad que es turnado al departamento de conciliación. La queja debe estar debidamente justificada y jurídicamente fundamentada, debe presumirse una irregularidad o negativa derivada de la atención médica, ser competencia y atribución de la CODAMEVER, manifestación expresa y voluntaria del usuario de presentar la inconformidad por escrito, y finalmente que sus pretensiones sean conciliables. Se formularon durante el año 83 Quejas.



**PRESTADORES DE SERVICIOS MÉDICOS INVOLUCRADOS EN LAS GESTIONES
Y QUEJAS FORMALIZADAS Y CONCLUÍDAS.**

TIPOS DE INSTITUCIÓN

CASOS

Instituciones de Seguridad Social Federal	121
Servicios de Salud en el Estado de Veracruz	17
Servicios Médicos Privados	42
Otros	2
TOTAL	182



II. DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

El departamento de conciliación cuenta con un médico y un licenciado en derecho, ambos con muchos años de experiencia en este campo, su función primordial es promover un medio alternativo de solución de conflictos entre usuarios y prestadores de servicios médicos, que a lo largo de los 20 años de existencia, la Comisión ha generado la confianza tanto de usuarios como de prestadores de servicios médicos, para aceptarnos como mediadores, destacando que somos una instancia imparcial, que además de la confidencialidad, gratuidad, equidad y buena fe, persigue anteceder a la cultura del litigio, por la cultura de la conciliación, logrando la solución equilibrada en corto tiempo tanto para los usuarios como prestadores de servicio.

A pesar de no publicitar nuestros servicios masivamente, cada vez es más frecuente que los usuarios acudan a la Comisión para buscar un medio alternativo de solución a su inconformidad, lo que logramos por medio de un procedimiento ágil y dinámico para una rápida solución. El usuario encuentra una instancia que lo pone en contacto en forma lo más amigable posible, con la parte prestadora del servicio médico, y así lograr una resolución de una diferencia en donde no haya perdedores y sí, por el contrario, se logre la satisfacción con el resultado, por ambas partes. La conciliación se constituye así en una restauración del vínculo de comunicación que siempre se debió mantener entre el médico y el paciente.

En cualquiera que sea el sentido del pronunciamiento de las partes, el personal actuante realiza las acciones necesarias para que se logre un grado de satisfacción aceptable, pero sobre todo, que se sientan satisfechas del beneficio obtenido por la conciliación.

Tenemos Convenios de Coordinación Interinstitucional con el IMSS, ISSSTE y SESVER, lo que da como resultado mayores y mejores beneficios para los pacientes, quienes obtienen un servicio y una atención que no habían recibido. Nuestra labor está encaminada a lograr que las pretensiones del usuario sean adecuadas para que sea posible que el prestador de servicios acceda a la conciliación y que el prestador e servicio sienta las bondades de estar frente a un organismo que le ofrezca un medio alternativo donde pueda solucionar el problema sin necesidad de acudir a instancias judiciales.

Cuando no es posible solucionar la controversia por medio de la conciliación, se les ofrece a ambas partes la posibilidad de realizar un arbitraje por parte de la Comisión, que en el caso de las instituciones Federales de acuerdo a sus normas,



deben remitirse a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico. En caso de no aceptar alguna de las partes el arbitraje quedan a salvo sus derechos. En muchos casos el usuario presenta denuncia ante el ministerio público y dentro de la averiguación esta autoridad nos hace llegar la documentación necesaria para realizar un dictamen institucional, que le sirve a la fiscalía como un elemento más para determinar si se ejercita acción penal.

En el Departamento de Conciliación se concluyeron en el 2018, 83 casos: 33 resueltos en convenio de conciliación, en 20 casos no se logró conciliar y se dejaron a salvo los derechos del quejoso, remitiéndose 4 casos al Departamento de Arbitraje para someterse al procedimiento correspondiente, 6 fueron enviadas a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico y 20 quejas fueron archivadas por sobreseimiento (Gráfico No. 2).

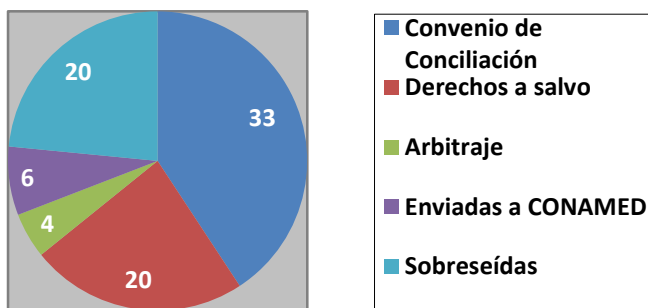


Gráfico 2. Conclusión de asuntos en el Departamento de Conciliación.

QUEJAS TURNADAS A LA CONAMED.

De acuerdo a nuestro ámbito de competencia y a la voluntad de las instituciones de salud pública federal, las quejas que no pueden resolverse mediante la conciliación son remitidas a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, ya que en general estas instituciones no aceptan la modalidad del Arbitraje Médico en nuestra Comisión; no obstante ello, desde el momento de la recepción de la queja hasta la conclusión de ésta, se monitorea su curso mediante comunicación con el usuario y cuando es necesario solicitándose información a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico. Se turnaron un total de **06** Quejas.



III. DEPARTAMENTO DE ARBITRAJE Y DICTÁMENES

El Departamento de Arbitraje y Dictámenes tiene dos funciones primordiales, una de ellas es elaborar dictámenes técnico médicos que son solicitados a la CODAMEVER por parte de las diferentes Instituciones facultadas para ello; la otra es llevar a cabo los juicios arbitrales correspondientes a las quejas que los usuarios de la atención médica deciden ventilar en esta Institución y en las que las partes, prestador del servicio y usuario de la atención médica, no logran dirimir el conflicto en la etapa conciliatoria. Es importante precisar que dada la complejidad del proceso, no todas las Comisiones de Arbitraje Médicos en los otros estados de la República Mexicana, realizan arbitrajes y/o dictámenes. La CODAMEVER se ubica entre los primeros lugares a nivel nacional por cuanto a dictámenes emitidos por año, sólo por debajo de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED) y la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de México.

JUICIOS ARBITRALES

El juicio arbitral está normado por nuestro Reglamento y basado en el modelo de arbitraje propuesto por la Comisión Nacional de Arbitraje Médico el cual es seguido por las comisiones que realizamos este modelo de solución de conflictos. Reúne en esencia las mismas características de un juicio civil aunque no es tan riguroso en cuestiones de forma, ello por tratarse de un procedimiento alterno, las partes deben firmar el compromiso arbitral nombrando a la Comisión como árbitro y aceptar su laudo. La resolución que pone fin a la Litis tiene el carácter de cosa juzgada, por tanto, al ser equiparable a una sentencia, puede ser ejecutado por el juez civil en caso de incumplimiento de alguna de las partes, o bien ser sujeto de un proceso de amparo. En 2018 se sustanciaron siete juicios arbitrales. Se concluyeron seis de los juicios, de los cuales se dictaron tres laudos, dos absolutorios y uno condenatorio; de los tres restantes, dos finalizaron por caducidad de la instancia (abandono del juicio) y uno por desistimiento de la instancia por parte del prestador del servicio médico. Al término del año queda un juicio arbitral en proceso.



Juicios Arbitrales	
Sustanciados	7
Concluidos	6
Concluidos por Laudo	3
Laudos absolutorios	2
Laudos condenatorios	1
Finalizados por caducidad de instancia (abandono del juicio)	2
Finalizados por desistimiento de la instancia por el prestador del servicio médico	1
En proceso al finalizar 2018	1

GESTIÓN PERICIAL

Del 1º de enero al 31 de diciembre de 2018 se recibieron un total de 83 solicitudes para la elaboración de dictámenes técnico médicos institucionales; en el mismo lapso se concluyeron 61. Esto, conlleva un diferimiento en la atención de las solicitudes de las diversas autoridades, teniendo al cierre del año 2018, en total 45 expedientes por de analizar y elaborar el dictamen solicitado. El lapso para la emisión de los dictámenes es variable y se relaciona tanto con la demanda de solicitudes como con la complejidad de cada caso en particular, ya que para su elaboración se debe analizar tanto el expediente clínico como el material adicional que se encuentra en el expediente integrado por la autoridad solicitante, como declaraciones ministeriales de testigos y del personal médico involucrado en los solicitados por las instancias judiciales. En los casos que corresponden a especialidades médicas diferentes a las de los asesores médicos de esta Comisión, se hace necesario efectuar la contratación de peritos externos, lo que constituye un factor más que puede retrasar la conclusión de los dictámenes.

Durante el año 2018 el número de solicitudes por cada autoridad fue:

Autoridad solicitante	Solicitudes recibidas
Fiscalía General del Estado	26
Procuraduría General de la República	19
Comisión Estatal de Derechos Humanos	17
Contraloría Interna SS/SESV	14
Contraloría interna IMSS	07
Total	83



Las solicitudes recibidas representan la demanda real generada por las diferentes instituciones solicitantes, sin embargo, en 23 casos se recibieron solicitudes sin el material necesario para realizar una correcta actividad pericial (sin expediente clínico, estudios de imagen, declaraciones del personal médico, etc.), por lo que fueron devueltos informando a las autoridades solicitantes sobre los elementos necesarios para poder efectuar debidamente el dictamen solicitado.

Durante 2018 se emitieron 61 dictámenes. El análisis respecto a especialidades involucradas en los dictámenes emitidos, muestra predominio de Ginecología-Obstetricia, Urgencias, Cirugías, Pediatría, Oftalmología, Cardiología, Medicina Interna, Familiar y General, Ortopedia y Traumatología:

ESPECIALIDAD	Nº
Ginecología-Obstetricia	19
Servicios de Urgencias	8
Cirugías	10
Ortopedia y Traumatología	4
Pediatría	4
Oftalmología	3
Cardiología	2
Medicina General, Interna y Familiar	4
Otras* (un caso cada una)	7
Total	61

*Otorrinolaringología, Odontología, Neumología, Neurología, Urología, Anestesiología y Oncología.

En el proceso de análisis durante la realización de los dictámenes emitidos, se contrastaron las acciones médicas realizadas motivo de la inconformidad, con el estándar de atención que el caso requería según los principios científicos y éticos contenidos en la literatura médica universalmente aceptada.

Como resultado se detectó que, de los casos en los que el paciente o familiares hicieron patente su inconformidad, en más de la mitad la atención médica sí fue otorgada de acuerdo a la Lex Artis médica, como se aprecia a continuación:

Estándar de atención	Nº casos	%
Acorde	32	52
No acorde	29	48
Total	61	100



Respecto de aquellos casos en que se identificaron acciones médicas no acordes a los estándares de atención médica, esto es 29 casos, se analizó si había ocurrido algún efecto adverso como consecuencia de la falta de apego a los estándares de atención y los resultados se muestran en el siguiente cuadro:

Casos	N° casos	%
Casos con evento adverso	18	62
Casos sin evento adverso	11	38
Total	29	100

Se identificaron así mismo los efectos adversos ocurridos en los 29 casos, con los siguientes resultados:

Efecto Adverso	N° Casos
Defunción	13
Lesión a órganos con secuelas funcionales	2
Reintervención Quirúrgica	3
Total	18

En relación a la causal del efecto adverso, se identificó lo siguiente:

Causal	N° Casos
Cesárea tardía	4
Diagnóstico no oportuno	6
Daño quirúrgico	4
Tratamiento médico no adecuado	4
Total	18





VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SS
Secretaría
de Salud

CODAMEVER
Comisión de Arbitraje
Médico del Estado
de Veracruz



Reporte de Indicadores



Indicador global de la capacidad resolutoria de esta Comisión, dando conclusión a las inconformidades recibidas en el periodo que se reporta, correspondiente al Departamentos de Orientación y Quejas y de Conciliación, con una meta propuesta inicial de 90.17%, logrando resolver el 97.19% de las inconformidades recibidas durante el 2018.

Clave	Nombre del Indicador	Fórmula de Indicador	Alcanzado
			Meta (%)
103109	Proporción de Asuntos de Inconformidad resueltos en relación con los presentados en el periodo	$(\text{Total de asuntos concluidos durante el periodo} / \text{Total de asuntos que debió resolver en el mismo periodo}) * 100$	107.79%

El indicador de la capacidad conciliatoria del Departamento de Conciliación para obtener la avenencia de las partes en amigable composición, imparcialidad y el alcance de su misión. Se excluyen los casos de desistimiento, improcedencia antecedente de averiguación previa y los enviados a otras comisiones o sin lograr la comparecencia del prestador. La meta programada para el 2018 fue de 40% y se alcanzó el 51.39%, por lo que la meta se cumplió en un 128.48%.

Clave	Nombre del Indicador	Fórmula de Indicador	Alcanzado
			Meta (%)
103110	Porcentaje de quejas concluidas por Conciliación con respecto al total de quejas concluidas	$(\text{Total de quejas concluidas} / \text{Total de quejas concluidas bajo las modalidades de conciliación o no conciliación bajo audiencia}) * 100$	128.48%



Al Departamento de Arbitraje y Dictámenes corresponde uno de los 3 indicadores globales de la institución y es el referente a la proporción de dictámenes emitidos en tiempo establecido. Durante 2018, la meta propuesta fue del 60% y se cumplió el 72.13% de los casos, por lo que la meta se cumplió en un 120.22%, esto responde al incremento en el tiempo estándar.

Clave	Nombre del Indicador	Fórmula de Indicador	Alcanzado
			Meta (%)
103111	Proporción de Dictámenes emitidos en tiempo estándar.	$(\text{Total de dictámenes emitidos en el tiempo estándar establecido} / \text{Total de dictámenes emitidos}) * 100$	120.22%



Comisión de Arbitraje Médico del Estado 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>

