



**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 ANUAL DE LABORES 2020



## CONSEJO DIRECTIVO

### **Ing. Cuitláhuac García Jiménez**

Gobernador Constitucional del Estado de Veracruz y  
Presidente Ejecutivo del Consejo Directivo de la Comisión de Arbitraje  
Médico del Estado de Veracruz.

### **Dr. Víctor Hugo Domínguez Reboredo**

Comisionado de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz.

### **Dr. Roberto Ramos Alor**

Secretario de Salud y Director General de los Servicios de Salud de  
Veracruz.

### **Mtro. José Luis Lima Franco**

Secretario de Finanzas y Planeación de Veracruz.

### **Mtro. Zenyazén Roberto Escobar García**

Secretario de Educación de Veracruz.

### **Ing. Guillermo Fernández Sánchez**

Secretario de Desarrollo Social de Veracruz.

### **Dr. Gerardo Díaz Morales**

Asesor del C. Gobernador en  
Materia de Salud.

### **Dr. Alejandro Gutiérrez Fentanes**

Subcomisionado Médico de la CODAMEVER.

### **Lic. Gerardo Aburto Pinzón**

Subcomisionado Jurídico de la CODAMEVER



**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 primero de enero al treinta y uno de diciembre del año 2020.

El presente informe muestra los resultados relevantes de esta Comisión durante el ejercicio 2020 en materia de los asuntos atendidos relacionado con conflictos generados entre usuarios y prestadores de servicios médicos públicos y privados, considerando sus diversas modalidades: orientación, asesoría, gestión inmediata, quejas atendidas mediante la conciliación o el arbitraje médico; 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.

El año 2020 fue sin duda un año de muchos acontecimientos que alteraron muchos procesos en la forma de gobernar, se tuvo que reorganizar, planificar e implementar acciones que nos permitieran seguir dando servicio a los ciudadanos incluso en los peores momentos de la pandemia, siguiendo el ejemplo mostrado por usted al dar la cara y actuar de frente ante la adversidad.



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



En el año de 1996 nace la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED) ante la necesidad de que existiera un órgano especializado en dirimir controversias entre prestadores y usuarios de servicios médicos.

Para el año de 1999 se crea como órgano desconcentrado de la Secretaría de Salud la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz, homologando facultades al ente nacional. En el año 2011 mediante decreto, esta Comisión se descentraliza de la Secretaría de Salud y se vuelve un Organismo Público Descentralizado, adquiriendo personalidad jurídica y patrimonio propio, y con autonomía técnica para emitir acuerdos, laudos y dictámenes técnico-médicos mismos que se logran mediante el trabajo coordinado de los siguientes departamentos:

## **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 implementando la atención por diferentes vías como: telefónica, correo electrónico, mensajería y video conferencias a efecto de cumplir con las recomendaciones de las autoridades sanitarias para disminuir los contagios de virus SRAS COV 2. El departamento analiza la inconformidad y trata de resolverla en forma rápida mediante orientación, asesoría y/o gestoría ante instituciones de seguridad social o privadas, formalizando quejas sólo en aquellos casos que no se logra la resolución.

## **ASUNTOS ATENDIDOS**

Dentro del periodo del 1º de enero al 31 de diciembre de 2020, se atendieron un total de 665 asuntos, con una disminución del 31% en relación con el año anterior. Se concluyeron 630 asuntos en ese mismo periodo, lo que corresponde al 94.7% de los casos recibidos, como sigue: 392 Orientaciones, 114 Asesorías, 124 Gestiones Inmediatas y 35 Quejas, según se detalla en la gráfica.

## **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 que no son competencia de la Comisión. Se otorgaron 392 Orientaciones en el periodo citado contra 567 del año inmediato anterior.

## **ASESORÍA ESPECIALIZADA**

La Asesoría Especializada es otorgada por médicos y abogados que forman parte del Departamento. 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 solución 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 generaría falsas expectativas en los usuarios, retraso en la solución de su problema y al final insatisfacción por la atención brindada). Durante el periodo señalado se otorgaron 114 Asesorías Especializadas, en contraste con 157 del año pasado.

## **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 las situaciones de Negativa de Atención, donde la pretensión es precisamente que reciban la atención oportuna e integral, como es deseable en todas las instituciones de salud, pero que en ocasiones no se otorga por diversas causas.

Otra causa frecuente de gestión inmediata es cuando la pretensión se refiere a diferimiento injustificado, información adicional al



diagnóstico/tratamiento en la prestación de servicios médicos y, finalmente, la falta de insumos. La Gestión Inmediata se lleva a cabo en un plazo menor a 48 horas, ofreciendo alternativas de solución al usuario. En lo que respecta al periodo señalado, la CODAMEVER atendió un total de 124 Gestiones Inmediatas, contra 163 del año inmediato anterior.

## QUEJAS

La Queja se constituye cuando no es posible resolver la inconformidad del usuario (o su representante) 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 (o su representante) de presentar la inconformidad por escrito, y finalmente que sus pretensiones sean conciliables. Se formularon durante dicho periodo 35 Quejas en comparación con 81 del año anterior.

## DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Este Departamento cuenta con médico y licenciado en derecho, con experiencia en este campo, su función primordial es promover un medio alternativo de solución de conflictos entre usuarios y prestadores de servicios médicos. Esta Comisión ha impulsado la confianza 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. Este año debido a la pandemia hemos tenido que adaptarnos y continuar brindando el servicio a los médicos y usuarios, para lo anterior nos apoyamos de las herramientas tecnológicas como el uso de las video llamadas en las audiencias de conciliación, donde hemos podido avanzar en el desahogo de las quejas en esta etapa, logrando con esto excelentes resultados y con ello adaptarnos a un nuevo procedimiento de conciliación y mecanismos



alternos y que el propio confinamiento ha dado pauta para ir buscando las medidas necesarias como lo es la video llamada para continuar desarrollando el ejercicio de las funciones que desempeñamos y que dichas herramientas no se utilizaban con anterioridad en la implementación de las conciliaciones que realizaba esta Comisión de Arbitraje Médico en el Estado.

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 sin embargo este año por motivo de la pandemia derivada del virus SARS COV 2 que ha traído una menor movilidad de las personas hemos notado una disminución considerable en los casos que se reciben sin embargo el usuario encuentra una instancia que lo pone en contacto en forma amigable, 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.

Derivado de los convenios de coordinación interinstitucional celebrados con el IMSS, ISSSTE, SESVER; hemos tenido como resultado mayores y mejores beneficios para los prestadores de servicios de salud y usuarios, quienes obtienen un servicio y una atención diligente y oportuna, fortaleciendo la relación médico-paciente. Así mismo con motivo de la firma del convenio de colaboración interinstitucional con la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Veracruz, se logró llevar a cabo una coordinación estrecha con dicha comisión en relación a los casos que se presentaban como queja entre los prestadores de servicio médico y el usuario, teniendo con ello un incremento en el número de conciliaciones llevadas en esta comisión de Arbitraje y que dieron resultado favorable en el desarrollo de las mismas, evitando con esto que las quejas que anteriormente se interponían en la CEDH terminaran judicializándose ante la autoridad competente correspondiente. Esto dio gran realce a la CODAMEVER en la solución de los conflictos que se presentaban ante la



Comisión Estatal de Derechos Humanos en las nueve delegaciones que contempla dicha Comisión.

En el Departamento de Conciliación se recibieron 35 quejas de las cuales se concluyeron 26 en el 2020: 12 resueltos en convenios de conciliación, en 11 casos no se logró conciliar y se dejaron a salvo los derechos del quejoso, remitiéndose 1 casos al Departamento de Arbitraje para someterse al procedimiento correspondiente, 2 fueron enviadas a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

## **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.

## **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 presentar en esta Institución, una vez que no ha sido posible la conciliación de las partes. Es importante señalar, que dada la complejidad del proceso no todas las Comisiones de Arbitraje Médicos en las otras entidades Federativas de la República Mexicana, realizan arbitrajes y/o dictámenes. El Estado de Veracruz De Ignacio De La Llave ocupa la tercera posición Nacional en el número de dictámenes emitidos, sólo por



debajo de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED) y la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de México.

## **ANÁLISIS DE LA GESTIÓN PERICIAL:**

### **Dictámenes solicitados:**

Del 1° de enero al 31 de diciembre de 2020 se recibieron un total de 37 solicitudes para la elaboración de dictámenes técnico médicos institucionales. Las Instituciones que solicitaron dictámenes durante 2020 se encuentran las siguientes:

<b>Autoridad solicitante</b>	<b>Solicitudes recibidas</b>
Fiscalía General de la República	12
Fiscalía General del Estado	11
Comisión Estatal de Derechos Humanos	09
Órgano Interno de Control SS-SESVER	05
<b>Total</b>	<b>37</b>

### **Dictámenes emitidos:**

En el mismo lapso, se concluyeron 39 dictámenes. El lapso entre el ingreso y la emisión de los dictámenes es variable, se relaciona tanto con la demanda de solicitudes como con la complejidad de cada caso en particular. En los casos que corresponden a especialidades médicas diferentes a las de los médicos de CODAMEVER, se hace necesario efectuar la contratación de especialistas externos.

El mayor número de dictámenes emitidos en relación a los recibidos se explica por haber procesado dos dictámenes durante 2020 que habían sido recibidos en 2019.



El análisis respecto a especialidades involucradas en los dictámenes emitidos, muestra predominio de ginecología-obstetricia, cirugía general, anestesiología, terapia intensiva y diagnóstico:

ESPECIALIDAD	Nº
GINECOLOGIA-OBSTETRICIA	6
CIRUGÍA GENERAL	5
ANESTESIOLOGIA	4
ONCOLOGIA	4
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	4
MEDICINA CRITICA Y TERAPIA INTENSIVA	3
OTRAS * 2 CASOS CADA UNA	8
OTRAS ** 1 CASO CADA UNA	5
<b>Total</b>	<b>39</b>

\* Medicina Interna, Odontología, Neonatología y Urgencias.

\*\*Cardiología, Cirugía Pediátrica, Medicina General, Cirugía plástica y Reconstructiva y Neurología.

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 no fue otorgada de acuerdo a la Lex Artis médica, como se aprecia a continuación:



Estándar de atención	Nº casos	%
Buena Práctica Médica	4	10.2
Mala Práctica Médica	35	89.8
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100</b>

Respecto de aquellos casos en que se identificó mala práctica médica, esto es 35 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:

Efecto Adverso	Nº Casos	%
Defunción	19	54.3
Lesión	16	45.7
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100</b>

## 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 2020 al término del año quedan cuatro juicios arbitrales en proceso.



## PROYECTOS 2021

1. Con gran entusiasmo estamos organizando el 1er Congreso Regional con sede en el Estado de Veracruz del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico que tiene como objeto principal la coordinación de acciones de las instituciones que aplican el Modelo de Arbitraje Médico en México, a fin de promover acciones conjuntas que permitan mejorar la práctica de la medicina y elevar la calidad de la atención que se brinda a la ciudadanía en los ámbitos federal y estatal, este consejo está integrado por todos los titulares de las Comisiones de Arbitraje Médico del país incluida la del Estado de Veracruz dentro de la 5ª región sur-sureste junto con los Estados de Yucatán, Campeche, Tabasco, Chiapas, Oaxaca y Puebla.
2. Nos encontramos coordinando esfuerzos con las universidades públicas y privadas de medicina para afinar los convenios de colaboración a efecto de impartir los cursos de prevención del conflicto derivado del acto médico así como las principales responsabilidades e implicaciones legales en que pueden incurrir en el ejercicio de su profesión, a los alumnos de los últimos semestres de la carrera de medicina (8 facultades de medicina en el Estado)
3. Actualización de los convenios de colaboración interinstitucional celebrados entre la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, la Comisión Nacional de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz, el Instituto Mexicano del Seguro Social y el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado a efecto de incorporar el uso de las plataformas digitales para llevar a cabo de manera más ágil los tramites de quejas y reducir tiempos de respuesta. Así como la firma del convenio de colaboración interinstitucional para la atención de quejas médicas presentadas en hospitales de PEMEX.



4. Actualización del manual de quejas y procedimientos para la adecuación de las nuevas medidas en la utilización de las plataformas digitales y así agilizar los trámites ordinarios como las asesorías, gestiones del mismo modo que las audiencias de conciliación y las de los procesos arbitrales.
5. La CODAMEVER ha programado para este año del 2021, una serie de foros, encaminados a cumplir con el cometido de prevenir y conciliar, las controversias derivadas del acto médico, en todas las vertientes mencionadas, que han sido consignadas en los convenios respectivos, comenzaremos con el FORO DE BIOÉTICA EN LA PRACTICA MÉDICA, mismo que se llevará a cabo de la mano con la Universidad Veracruzana para transmitir en forma simultánea en todas las USBI del Estado y así llegar a la mayor cantidad de Médicos, estudiantes, enfermeras, técnicos etc. Tocando temas como: Introducción a la Ética Médica, la bioética en el proceso de formación de recursos humanos para la salud, los derechos humanos en la salud, la aplicación de la ley en las controversias derivadas del acto médico entre otros.



Dr. Hugo López-Gatell acompañado del Dr. Onofre Muñoz Hernández, Dr. Víctor Hugo Domínguez Reborado y Lic. Edith Rivera Cortés en la XXXV Sesión Ordinaria del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico en la CDMX (2019).



**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](mailto:codamever@hotmail.com)

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

