

Décimo Aniversario de la CONAMED

(Discurso conmemorativo)

Dr. Carlos Tena Tamayo.*

*Comisionado Nacional de Arbitraje Médico.

En este año 2006 estamos conmemorando los diez años de historia de nuestra Institución, pero también diez años de arbitraje médico en nuestro país. Conmemorar no significa única, ni necesariamente, celebrar, significa, sobre todo, hacer memoria, hacer balance de nuestra trayectoria; significa explicar y diagnosticar el presente, y también tener ideas y proyectos para el futuro.

En la CONAMED consideramos que la relación médico-paciente se basa en la confianza que existe entre ellos, y en la actitud solidaria que se establece en el momento en que el médico ayuda a recuperar la salud del enfermo, pero también en la solidaridad que se manifiesta cuando éste permite el desarrollo profesional del médico que lo asiste, ambos se necesitan solidariamente para continuar su camino en la búsqueda permanente de la felicidad como seres humanos, sin embargo, en ocasiones, en algún momento de la relación, algo ocurre, frecuentemente malos entendidos, y esa relación de confianza se rompe y la solidaridad entre ambos deja de darse. Es allí, en ese momento que quienes trabajamos en las Comisiones de Arbitraje Médico participamos, con la finalidad de tratar de reestablecer la confianza y la solidaridad perdidas en la relación entre médico y paciente.

Por eso la misión de la CONAMED se inscribe como “promover relaciones sanas entre los profesionales de la salud y sus pacientes” y es pues, una institución con sentido humanista, que tiene basado su quehacer en principios bioéticos, y que actúa bajo normas morales claramente definidas para impartir justicia a través del proceso arbitral médico.

La historia nos lleva al 3 de junio de 1996, día en que se publicó en el Diario Oficial de la Federación el decreto de creación de la CONAMED, ese día el Dr. Juan Ramón de la Fuente, Secretario de Salud en ese momento, hizo la presentación de la Comisión ante los medios masivos de comunicación, destacando: “*Lo que el Estado pretende con la creación de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico es fortalecer la alianza médico paciente en el contexto de un pleno Estado de Derecho y el apego a los principios éticos*

de la profesión médica; y no dejar que se debilite por los intereses mercantilista, la politización innecesaria o lo que es peor aún, las modas y las tendencias de otros países que tanto han encarecido a la medicina y tan poco han contribuido a mejorar su calidad’. En 2001, el Secretario Julio Frenk comprometió a la CONAMED para “*consolidar el arbitraje médico, a título de cultura nacional a fin de garantizar a la ciudadanía instituciones sensibles y eficientes, que resuelvan sus demandas, mejorando la percepción y confianza en las instituciones de salud’.*”

Diez años de vida de la Comisión significan el esfuerzo compartido para alcanzar una visión. Representa la continuidad de un proyecto que tuvo vicisitudes para su establecimiento, pues hace diez años se vivían los resabios del paternalismo en la atención a la salud, en la prestación de los servicios y en la administración de justicia. Por eso algunos suponían y sin razón, que se trataba de un nuevo aparato meramente burocrático y cuasi inquisitorial, dirigido al personal de salud; en tanto que, otro sector, suponía tratarse de un organismo clasista y protector de un gremio; perdían de vista que la atención a la salud no puede ser presa de maniqueísmos, como tampoco de quimeras de escritorio, sin embargo, el tiempo dio la oportunidad de comprobar su beneficio para la sociedad.

Quiero destacar que hemos identificado, que para mejorar la calidad de nuestro trabajo, es importante reconocer y adoptar los conocimientos, experiencias, ideas o principios profesionales que han sido exitosos en otras latitudes, pero en pocas ocasiones se tiene la oportunidad de contribuir con ideas originales para beneficio de la sociedad. Quienes aportaron ideas, conocimientos o experiencias para crear la CONAMED, visualizaron desde la frontera de lo posible, la de lo deseable y plantearon un esquema para lograr el objetivo trazado; ese esquema hoy es un modelo exitoso que ya se exporta a otros países. Los ideólogos del arbitraje médico, tal vez permanecerán al margen del reconocimiento público, pero siempre experimentarán la satisfacción de haber entregado a la sociedad y al gremio médico un me-

canismo eficiente y confiable para resolver las diferencias que surgen en la relación médico-paciente *y fortalecer la relación entre ellos.*

De suma importancia resulta el lograr que las ideas valiosas se aterricen y se lleven a la práctica, por eso fue de gran trascendencia que el equipo formado para aplicar las herramientas para lograr la conciliación y el arbitraje médico, haya sido de personas comprometidas, que supieron encontrarle significado a su nueva función y por lo tanto realizaron un trabajo de calidad. La CONAMED tuvo para instalarse todo el apoyo del gobierno federal para contar con equipo, personal e instalaciones dignas acordes a la importancia de su misión. Hoy continúan laborando con nosotros treinta y cuatro compañeros, que iniciaron el trabajo de la CONAMED. Ellos han realizado un trabajo que todos valoramos y que seguramente les llena de orgullo.

La CONAMED, desde el momento de su creación, ha tenido como principales objetivos solucionar las controversias que surgen entre los usuarios de los servicios de atención médica y los profesionales de la salud, así como elevar la calidad de los servicios médicos. A pesar de haber sido creada como órgano desconcentrado de la Secretaría de Salud, se le dotó de plena autonomía técnica para que actuara en consecuencia con sus atribuciones. Esta autonomía ha sido permanentemente respetada por quienes han estado al frente de la Secretaría de Salud.

Cabe destacar que se consideró importante que la CONAMED contara con un Consejo integrado por personalidades de la sociedad civil, que participaran de manera honorífica, con nombramiento del Presidente de la República, para establecer las políticas generales y evaluar el desempeño de la gestión institucional. Aprovecho para externar mi reconocimiento y agradecimiento a todos los consejeros que nos han ofrecido su valioso apoyo.

En el primer informe anual de actividades, el Dr. Héctor Fernández Varela Mejía, primer Comisionado Nacional, mencionaba que *“La CONAMED se gestó con la paciencia que requiere la instrumentación de mecanismos inéditos para la solución de desavenencias; y se alumbró con la firme convicción de que su quehacer coadyuvará a elevar la calidad de los servicios médicos que se otorgan en nuestro país”.*

Objetivos principales del quehacer institucional.

En el transcurso de la actual administración federal del Presidente Fox, nos comprometimos a darle continuidad al trabajo realizado, porque no podíamos dar un paso atrás, sino al contrario, teníamos que seguir perfeccionando el trabajo emprendido; debíamos consolidar lo que tenía poco menos de cinco años de iniciado. Para lograrlo decidimos mantener el pensamiento, de que siempre se pueden hacer mejor las cosas. Con el fin de tener una metodología que nos permitiera mejorar continuamente, buscamos la certificación ISO-9000 de calidad en todos los procesos de la Comisión, lo cual logramos en el primer año, un año

después se recibió el premio INTRAGOB 2002, con lo que se demostró que existe un equipo comprometido con la innovación y la calidad que se manifiesta en el cumplimiento de los estándares de servicio que tenemos establecidos.

Los alcances y logros de la CONAMED son identificados por todos nosotros, comparto algunos con ustedes:

Al realizar una comparación de 2005 con el año 2000 podemos identificar un incremento de 13.6% de casos atendidos, sobretodo por un incremento de 50% de asesorías especializadas, las cuales, al otorgarse por un médico y un abogado, han logrado aclarar la situación en duda, evitando así la presentación formal de una queja, por lo que éstas han disminuido en un 16%. Todo esto con una alta satisfacción de los usuarios, ya que más del 97% de ellos han calificado el trato, la imparcialidad y los tiempos como buenos o excelentes.

Cabe destacar que un indicador importante es el de eficacia del proceso arbitral, es decir, el porcentaje de casos resueltos por un convenio de conciliación o un laudo, una vez ingresados al proceso arbitral, este indicador pasó de 53% a 62%. Es muy satisfactorio demostrar que cuando hay buena fe y confianza en la Institución es posible lograr que las partes lleguen a acuerdos satisfactorios.

De los principales resultados que podemos destacar es que el porcentaje de casos de mala práctica, encontrado durante el proceso arbitral o en los dictámenes emitidos, ha disminuido de manera importante, en el 2000 era de alrededor de 61%, en 2005 fue de 27%.

Las patologías que más problemas presentaron fueron las relacionadas con traumatología y ortopedia, ginecoobstetricia y cirugía general. En el ámbito privado fue la odontología.

También hemos podido identificar una mejor elaboración de historias clínicas y la obtención de carta de consentimiento bajo información con más frecuencia. Sin embargo, todavía hay que mejorar en este aspecto.

Es importante señalar que tomando en cuenta el número de egresos hospitalarios por institución. El número de quejas por cada diez mil egresos, ha mostrado un descenso en todas las instituciones de salud y en la medicina privada. Sin embargo, tenemos la certeza de que aún falta difusión de la alternativa que tiene el ciudadano de acudir a la CONAMED cuando no tiene certeza de la calidad de la atención recibida.

Uno de nuestros compromisos fue contribuir para prevenir el conflicto entre médicos y pacientes, por eso, con la participación del gremio médico y la sociedad se consensuaron los derechos de los pacientes pero también los de los médicos, los odontólogos y las enfermeras, mismos que se han difundido para que se respeten y se exija su respeto, con el fin de propiciar relaciones sanas entre profesionales de la salud y sus pacientes, tal y como lo dice nuestra misión institucional. Con un propósito similar, durante estos años, se analizaron los errores médicos y junto con profesionales de la salud prestigiados de las Sociedades Nacionales de médicos, Academias, Consejos de Especialidades e

Instituciones de Salud se han emitido recomendaciones para mejorar la calidad de la atención médica para disminuir los eventos adversos prevenibles. También hemos elaborado recomendaciones generales dirigidas a los pacientes para mejorar la relación con su médico, durante el proceso de consulta.

La Comisión emitió recomendaciones dirigidas a la autoridad de salud para la prevención de infecciones hospitalarias en cuidados intensivos neonatales, sobre el trato médico a pacientes Testigos de Jehová, y un guía para la mujer embarazada con el fin de que porte información de su embarazo para una mejor atención del parto. También de manera sistemática se enviaron recomendaciones a las instituciones de salud a efecto de atender las deficiencias identificadas desde la CONAMED, recibiendo información puntual de las mejoras emprendidas.

Hemos trabajado con el IFAI con el propósito de establecer criterios para el acceso al expediente clínico por parte del paciente, sin causarle más dudas. Seguimos analizando con cuidado las experiencias de otros países.

Durante estos años se ha insistido con las Escuelas y Facultades de Medicina sobre la importancia de establecer Cátedras para enseñar las herramientas de la comunicación humana a los estudiantes de medicina, ya que hemos encontrado que la mala comunicación es la principal causa de demandas. La CONAMED contribuyó con el apoyo de compañeros de este Instituto en la edición de un libro sobre la comunicación humana en la relación médico-paciente. Con la Facultad de Medicina de la UNAM se está trabajando para establecer los criterios que permitan que las nuevas generaciones tengan una mejor comunicación con sus pacientes.

Por otra parte, quiero mencionar que hemos mantenido la publicación de la Revista CONAMED, rediseñamos el sistema de atención de quejas y ahora nuestros usuarios pueden consultar, vía Internet, el estado que guarda su caso en el proceso arbitral.

Se actualizaron las bases de colaboración que la CONAMED, desde el inicio, estableció con el IMSS y el ISSSTE, gracias a las cuales, aceptan participar en el proceso arbitral cuando el derechohabiente presenta su queja en la CONAMED. Agradezco a los directores generales y personal que les apoya, de ambas instituciones, la disposición para participar en el esclarecimiento de los hechos reclamados ante la Comisión.

En 1997 se creó la primera comisión estatal con la asesoría de la CONAMED, a la fecha faltan por crearse las de Chihuahua, Sonora, Durango e Hidalgo, y creadas sin realizar aun funciones, están las de Baja California Sur, Zacatecas y Quintana Roo. Los casos del Distrito Federal los atiende la CONAMED y en el resto de los 24 estados ya están en operación comisiones estatales de arbitraje médico, 14 creadas por decreto del ejecutivo estatal y 10 por ley del congreso del estado.

Creamos el Consejo Mexicano de Arbitraje Médico, en el que participan los titulares de las comisiones estatales de

arbitraje médico, con ellos trabajamos con el "Modelo Mexicano de Arbitraje Médico" para mantener homologado el proceso arbitral en el país. En el seno del Consejo se comparten experiencias y se discuten lineamientos generales para su implantación con el fin de mejorar el servicio que se ofrece a la sociedad.

Consideramos que cuando los profesionales de la salud actúan con seguridad, basados en lo dispuesto por la ciencia médica, la ética y las disposiciones legales, con pleno respeto a los derechos de sus pacientes, en un entorno donde sus derechos se respetan y manteniendo una buena comunicación, están realizando una medicina que hemos denominado "asertiva", que se aleja de la medicina "defensiva" que impide una buena relación médico-paciente, que no es ética, representa costos elevados, y además es innecesaria y condenada cuando se identifica durante el proceso arbitral. Cuando el médico sabe que en caso de inconformidad su actuación será evaluada a la luz de la ciencia médica por sus propios pares, no tendrá la tentación de actuar con excesos para cuidarse o protegerse de una demanda, sino lo hará con el único deseo de ayudar a su paciente. Es por ello que hemos presentado el modelo de arbitraje médico en otros países de Latinoamérica, para que se considere su adopción y con ello contribuya a evitar una relación litigiosa y a contener la práctica de la medicina defensiva.

El futuro que le avizora a la CONAMED es el de trabajar con autonomía plena, con el conocimiento de toda la sociedad y el fortalecimiento necesario para que sea centro de investigación y formador de arbitadores en México y América Latina. Tener la visión clara es tener un rumbo, lo cual permite seguir caminando con la seguridad y certeza de que se está perfeccionando un modelo que pretende establecer un sistema nacional de arbitraje médico.

Agradezco a todas y todos los que han tenido confianza en la CONAMED y han contribuido para el logro de sus objetivos, pero sobre todo reconozco la disposición de los médicos mexicanos y de los pacientes o sus representantes para aceptar que, con la verdad, se resuelvan los conflictos. Hoy es un ejemplo de que los mexicanos tenemos esta capacidad, y que, por lo tanto, vale la pena apostarle a que es posible incrementar la confianza entre unos y otros y adoptar mecanismos que nos alejen del pleito, de la confrontación al permitir dirimir nuestras diferencias a través del diálogo o con la confianza depositada en un tercero imparcial, objetivo e institucional.

Finalizo con las palabras del Maestro Ignacio Chávez y que en la CONAMED insistimos en ello todos los días, él decía: *"Clínica fue la medicina al nacer y clínica será siempre. De otro modo no sería medicina. Porque la medicina clínica es eso, medicina clínica. Lo demás puede ser ciencia, pero sin clínica no es medicina. La consulta médica no significa sólo el deseo de acabar con la molestia orgánica, sino segar el temor escondido, la angustia inconfesable"*.