

# Palabras durante la Ceremonia del Décimo Aniversario de la CONAMED

Dra. Zinnia Cordero Vargas.\*

\* Directora de la Auditoría General de Servicios de Salud. Ministerio de Salud. República de Costa Rica.

Es un honor poder dirigir a ustedes unas palabras en la inauguración de un evento tan especial como lo es la celebración del Décimo Aniversario de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, CONAMED, instancia cuyo ejemplo de transparencia, justicia, equidad y trabajo en equipo, permite que gobiernos con visión objetiva y clara en la defensa de los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud, implementen o adapten la experiencia exitosa del modelo de atención de la queja médica de la CONAMED.

Ha inspirado además a aquellos que nos hemos dado a la tarea de defender estos derechos desde la trinchera de instancias creadas específicamente para garantizar la defensa del derecho constitucional a la protección de la salud.

Costa Rica se distingue por una extensa trayectoria democrática, ha desarrollado instituciones para garantizar la voluntad de las mayorías, la libertad de expresión, los derechos de la ciudadanía y de grupos especiales, como lo es la población discapacitada, la niñez y la adolescencia, la población adulta mayor, y en general ha promovido y resguardado los derechos humanos con el fin de lograr consolidar formas civilizadas de convivencia y desarrollo.

De esta forma, el Ministerio de Salud tiene una enorme responsabilidad en abrir espacios que permitan a los diversos actores sociales que inciden en el mejoramiento de la salud, dirimir sus diferencias, dialogar y lograr nuevas condiciones para garantizar el derecho a la protección de la salud, como un derecho humano fundamental.

En el año 2002, nace como una necesidad sentida en el ámbito del sector salud y del sector social, la Auditoría General de Servicios de Salud, en el marco jurídico de la ley 8239 "derechos y deberes de las personas usuarios de los servicios de salud públicos y privados", para que como órgano de desconcentración máxima del Ministerio de Salud, brinde la protección de los derechos y deberes de estas personas, en todo el territorio nacional.

Desde el año 2004 se iniciaron los trabajos técnicos México-Costa Rica y gracias al apoyo de la Organización Pana-

mericana de la Salud se llevaron a cabo talleres con la participación de los funcionarios de la Auditoría General de Servicios de Salud, sobre alternativas de resolución de conflictos y la calidad de los servicios de salud, con el aporte de expertos de la CONAMED, de México, además de juristas connotados en derecho sanitario y médicos salubristas del Istmo Centroamericano, se ha establecido una relación firme y estratégica, para que con la debida capacitación, los funcionarios de la Auditoría General de Servicios de Salud estén en la capacidad de aplicar mecanismos de resolución alterna de conflictos (como lo es el modelo mexicano) y convertir a nuestra institución en el primer centro autorizado y especializado en materia de salud en Centroamérica, fuertemente asociado a los valores que en manos de expertos, como es el caso de la CONAMED, se destaque por los logros en la promoción de este modelo.

A partir del 2005 a la fecha, México a través de la CONAMED puso en marcha el proyecto Modelo de Arbitraje Médico en el marco del Programa Mesoamericano de Cooperación Técnica México-SICA conforme a los acuerdos emanados de la Declaración de Los Tuxtles suscrito en Managua Nicaragua por todos los presidentes de los países centroamericanos.

Señores y señoras, a pesar de las dificultades de recursos, quedó demostrado que se hace camino al andar; es así como del brazo de la CONAMED, los países centroamericanos reconocemos las bondades que representa la propuesta de México.

De esta manera, en la última reunión que se llevó a cabo en mi País, a principios de este año, todos los representantes de los países del Istmo Centroamericano asumimos el compromiso de retomar el Modelo Mexicano como referente en materia de atención de las quejas médicas.

Es así que conforme a nuestras características propias, tenemos que: Belice dará atención a la queja médica de acuerdo a la estructura y recurso humano disponible; Panamá considera que sus marcos jurídico e institucional permi-



ten la aplicación de este modelo; Guatemala se ha nutrido de esta filosofía de atención de la inconformidad o queja médica y ya elaboró el anteproyecto de creación de una instancia que a nivel nacional brinde atención al usuario con este esquema; El Salvador vive una fuerte reorganización en el sector salud, incluída la modificación del Código de Salud, y contempla en su Plan Nacional, las modificaciones necesarias para instalar espacios que contenga la atención de inconformidades; entre tanto, Honduras analiza su ordenamiento jurídico para la probable implementación de este modelo.

En Costa Rica hemos dado ya los pasos necesarios para aplicarlo formalmente. El pasado 5 de abril, se firmó en San José, el primer convenio de cooperación, entre México y Costa Rica, con la signatura de ambos Ministros de Salud y los Titulares de CONAMED y la Auditoría General, con el compromiso de promover y perfeccionar al arbitraje médico como vía de resolución alterna de inconformidades en la relación médico paciente, antes que el litigio.

De igual manera, el norte de nuestra brújula se dirige al rescate de valores, a mejorar la calidad de los servicios de salud y tal como el resto del Istmo, hemos compartido una actitud dispuesta al cambio, a mejorar la comunicación y ante todo, retomar una actitud humanista que embriague de satisfacción a todas aquellas personas que utilizan los servicios de salud, porque la Comisión Nacional de Arbitraje Médico de México, nos ha convencido con su experiencia de diez años, no sólo que es factible, sino que es indispensable para que los cambios en actitud de prestadores y usuarios de servicios de salud permitan reforzar la paz social de nuestros pueblos.

Muchas gracias México por permitirnos avanzar de la mano con su experiencia y sabiduría. Los mejores deseos para el éxito de este simposio y felicidades CONAMED, en su Décimo Aniversario.