

# Noticias CONAMED

## CONAMED News

### 3ª Jornada Nacional de Seguridad del Paciente.

Los pasados días 10 al 12 de agosto se desarrolló con éxito en la sede de la Academia Nacional de Medicina de Argentina la III Jornada Nacional de Seguridad del Paciente, en el marco de la V Jornada Nacional de la Sociedad Argentina para la Calidad de la Atención en Salud. El tema: "Los pacientes por la seguridad del paciente". La apertura estuvo a cargo del Presidente de la Academia Nacional de Medicina, el Académico Dr. Vicente Gutiérrez y del Académico Dr. Alberto Agrest, Coordinador del Comité de Error en Medicina y Calidad de Atención de la ANM, con el desarrollo de una sección de trabajos de investigación, presentación de conferencias y tres mesas redondas principales:

La 1ª mesa "La voz del usuario en la Seguridad del Paciente", coordinada por la Dra. Graciela Berenstein, los expositores: Dr. Ezequiel Holmberg (ADELCO), Sra. Claudia Cattivera (Pacientes-online), Lic. Aurora Vilas y Abogada Sonia May (Apostar a la Vida), la invitada extranjera Dra. Isabel Cristina Chaw Ortega (Directora de Calidad de Servicios de Salud del Ministerio de Salud de Perú, y presidenta del Comité de Seguridad del Paciente).

La 2ª mesa: "Propuestas de Mejora en Seguridad de Pacientes" coordinada por el Dr. Juan Carlos O'Donnell (Fundación Garrahan). Los expositores: Académico Dr. Alberto Agrest (ANM), Dr Alejandro Cragno (Prof. del Área Clínica de la Universidad Nacional del Sur) y el invitado internacional Acad. Dr. Jorge Manuel Sánchez González, Director General de Difusión e Investigación de la CONAMED.

La 3ª mesa: "Pacientes por la Seguridad de los pacientes" coordinada por la Dra. Zulma Ortiz, expositora: Susan Sheridan (Consumer Advancing Patient Safety - Lead of the World Health Organization's Patients for Patient Safety Initiative) (OPS-OMS), quien colabora en The Journal Patient Safety & Quality Healthcare.

Participaron de la Jornada diferentes profesionales de la salud, abogados, y clínicos de diferentes países sudameri-



canos, el Ministro de Salud y funcionarios de diferentes Ministerios de Salud de Argentina, Uruguay, Perú, Chile, Colombia y Costa Rica y por primera vez, representantes de sociedades de pacientes y organismos dedicados a la atención de los usuarios de servicios, como ADELCO, Pacientes-online, SOSTÉN y Apostar a la Vida.

*"Las ONG que expusieron su mirada coinciden con nosotros en que las principales fallas están en el sistema. Por primera vez dentro de este ámbito académico los usuarios de los servicios de salud y/o sus representantes han participado y expuesto las actividades que están desarrollando para promover los derechos de los pacientes para mejorar la seguridad de la atención médica en América del Sur. Esto no significa diluir la responsabilidad del factor humano, sino entender que hay cuestiones estructurales que hacen que*

se privilegie la atención en vez de la prevención, explicó la Dra. Zulma Ortiz”, coordinadora del evento.

En su oportunidad se comentó ampliamente y se discutió intensamente en la sección de preguntas y respuestas de la Mesa Redonda correspondiente, las funciones, filosofía y objetivos de la CONAMED, la que se consideró por los asistentes y organizadores “Una novedosa propuesta de mejora en la atención de la salud”. Los organizadores del evento han consignado en sus medios de difusión: “En aquel país (México) funciona hace diez años un organismo descentralizado del gobierno que atiende de forma gratuita y confidencial los reclamos de los pacientes e investiga las posibles irregularidades en la prestación de servicios, lo que ayuda a mejorar la seguridad de los pacientes”.

“Buscaremos los conductos para que en nuestros países se instale una institución similar” comentaron médicos y académicos asistentes, una vez concluida la presentación.

En el mismo evento, el Dr. Jorge Sánchez González, en representación de la CONAMED presentó 5 carteles en la sección de trabajos de investigación que fueron comentados a los asistentes e investigadores, y uno más que se seleccionó para presentación oral en la sesión plenaria. Todos los trabajos presentados estuvieron relacionados con las Recomendaciones para mejorar la práctica de la medicina. También se participó en una sesión de trabajo auspiciada por la OPS/OMS y coordinada por funcionarios del organismo, dirigida a dar continuidad a los talleres que se han realizado en Londres y San Francisco, USA, sobre la seguridad de los pacientes. El compromiso acordado es continuar trabajando por la seguridad de los pacientes y extender el número de publicaciones relacionadas, así como el intercambio de información y propuestas, de ello derivó la petición argentina y el compromiso de enviar artículos publicados para incrementar su difusión, compromiso el día de hoy cumplido.

### Curso Taller: La importancia de la comunicación en la relación médico-paciente a profesores de la Facultad de Medicina de la UNAM.

En 2001 al analizar los currículos académicos de facultades y escuelas de medicina del país, disponibles en *Internet* o enviados por correo postal, se encontró que una proporción menor a 20 % de las instituciones académicas incluyen contenidos explícitos sobre ética médica, la cual se encuentra desvinculada de los contenidos de la normativa, que usualmente se encuentra relacionada con medicina forense, y sólo una escuela incluía una asignatura denominada comunicación, siendo ésta sobre conceptos básicos y que no incluía herramientas comunicativas para la relación médico paciente.

Es por lo anterior que se torna ineludible realizar actividades docentes que propicien y estructuren el razonamiento



ético, su vinculación jurídica, y la expresión de los mismos a través de su conducta en las decisiones clínicas; que promuevan la reflexión en la práctica, que consideren al contexto y propicien la autocrítica, mediante autorreflexión y replanteando los modelos educativos para desarrollar una propuesta que propicie el progreso de las habilidades de la comunicación entre los médicos en formación. Actividades en las que se puede considerar la experiencia institucional de la CONAMED en el análisis del fenómeno, como una aportación a las instituciones educativas y a la sociedad en general.

En tal sentido y en el marco del convenio firmado en 2003 con la Asociación Mexicana de Facultades y Escuelas de Medicina (AMFEM), se concretó durante la Asamblea Nacional de la AMFEM en noviembre de 2005 el compromiso de trabajo conjunto que se había planteado desde marzo de 2001, por parte de la Dirección General de Difusión e Investigación (DGDI), para el análisis del problema de la mala comunicación e información entre el médico y sus pacientes, evidente en el 60% de las quejas atendidas por la CONAMED. Dicho trabajo, dirigido a participar en la confección del perfil de competencias del egresado de medicina, se cristalizó en la referida asamblea, la DGDI participó en el taller donde se definieron las 9 principales competencias del egresado de medicina, entre las que se incluye las habilidades de comunicación, conocimiento de la normativa y la ética vinculada a la praxis. De acuerdo con lo anterior, la Facultad de Medicina de la UNAM ha mantenido un acercamiento con esta institución para promover el desarrollo de un curso taller sobre la importancia de la comunicación en la relación médico-paciente y, mediante un proceso crítico de los modelos prevalecientes en la práctica clínica, una autocrítica del estilo personal de comunicación del docente, contrastada con el de la comunicación ideal, construir, partiendo de sus conocimientos y experiencia, un programa educativo orientado al desarrollo de dichas competencias en los estudiantes de medicina, en quienes se

pueda hacer evidente la adquisición del conocimiento, mediante conductas y actitudes en las que utilicen las herramientas de la comunicación médico-paciente.



A ello se conjunta la inquietud y proyectos de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico de compartir con las instituciones educativas la información y reflexiones derivadas del estudio de reclamos o demandas por insatisfacción de la atención médica recibida, la cual ha sido puesta en tela de juicio no sólo por el aumento en el número de las demandas derivadas de la atención médica, sino por el impacto negativo de sus efectos; los factores que subyacen a la inconformidad, la evidencia o no de mala práctica, los relacionados con la actitud y los valores en el desempeño del profesional, independientes de la competencia técnico-científica.

En tal virtud, se llevó a cabo durante el mes de agosto, como Centro Académico de Educación Médica Continua, y en las instalaciones de la CONAMED, el Primer Taller avalado por la División de Estudios de Posgrado de la UNAM, donde participaron más de 40 profesores pertenecientes a 10 diferentes departamentos académicos de la Facultad de Medicina, encabezados por su Secretario General. El Taller propició el estudio y la reflexión que culminará, con seguridad en la elaboración del proyecto docente sobre las herramientas de la comunicación en la relación médico-paciente,

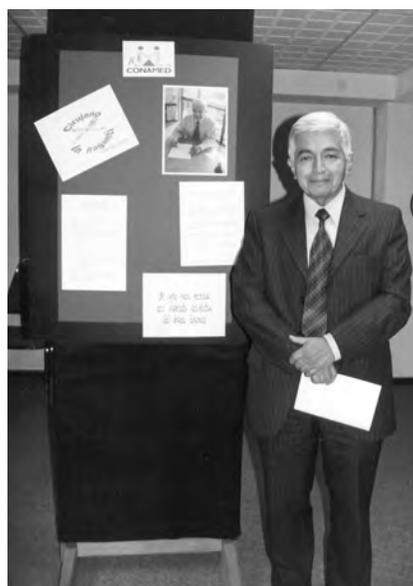
e impulsar su incorporación a lo largo de los primeros años de formación de los alumnos y en las diferentes asignaturas, a fin de lograr que los médicos egresados con la competencia de comunicación apropiada. Enfocado de forma proactiva, atendiendo más a una necesidad de cambio en la educación y desarrollo de habilidades comunicativas en sus dimensiones verbal (oral o escrita) y paraverbal, adecuándolas al contexto profesional, e incluyendo las implicaciones de conducta con una vinculación ético-normativa en las decisiones clínicas. El planteamiento anterior es tan importante que no sólo implica un cambio educacional, sino que pretende una verdadera transformación social a través del otorgamiento de servicios de atención a la salud con mejor calidad, profesionalismo y humanismo.

El Taller, de acuerdo con las opiniones de los profesores participantes, resultó un éxito, ya que se incentivó el trabajo en equipo para formular propuestas educativas en la Facultad de Medicina de la UNAM, la que sin duda será pionera en México y ejemplo a seguir por otras escuelas de medicina del país.

**Para conmemorar el 10° Aniversario de CONAMED**

Se efectuaron varias actividades culturales en el marco de dicha celebración, la primera fue la concerniente a la exposición histográfica de la Institución, y del personal que la conforma, evento que se sumó a la "Exposición de Caricatura" del Dr. Jorge Muñoz y el "Concierto de Guitarra" que nos brindó el maestro Fernando Vigueras en la sala de eventos académicos y culturales de la CONAMED.

La exposición fotográfica de todos los años se realizó en dos modalidades: una, mediante la proyección de transparencias a cargo del Dr. Julio Martínez Barrón y su narración mediante la cual describía los aspectos cotidianos del traba-





jo y su visión acerca del clima laboral imperante hasta la fecha, así como el crecimiento profesional y transformación del recurso humano asignado. El ánimo de los presente transcurrió en medio de manifestaciones de nostalgia y de recuerdo agradable. En más de una ocasión escuchamos comentarios surgidos del anecdotario, se explicaban las imágenes y trasportaban por un momento al público espectador a otro espacio.

Concluida la proyección se inauguró la segunda modalidad con la exposición fotográfica, la cual invitó a los asistentes a reflexionar entre caballetes e imágenes sus logros y aciertos y compartir ideas sobre futuros proyectos. Se dejaban entre ver la curiosidad de los asistentes de saberse protagonistas en las fotografías, misma que fue mutando en expresiones de sorpresa que robaron la atención hasta al más reservado de los asistentes. La calidez y las sonrisas afloraron conforme se avanzaban en la exposición, algunos explicaban como fue el primer día de labores; la experiencia del concurso de pintura infantil; los actos oficiales con autoridades de la Secretaría de Salud, entre otros, lo que hacía que la charla se prolongara y se acumularan espectadores en la parada. Muchos asistentes comentaron la visita

del Presidente Vicente Fox Quezada y cuando la CONAMED ganó el premio Intragob, la instauración para incrementar la productividad institucional de un sistema de gestión que diera certeza del trabajo y evaluaron los resultados y satisfacción de nuestros usuarios. Así como el inicio de las actividades académicas quincenales con el objeto de homogenizar el conocimiento sobre la institución entre el personal e incrementar el acervo cultural de todo el personal.

Las fotografías panorámicas de distintos años del personal de la institución generaban la mayor cantidad de comentario, abundaban las expresiones que daban razón de las personas que permanecían y de aquellas otras que se habían marchados a cubrir otras responsabilidades.

Las visitas a la institución de personalidades nacionales e internacionales, los distintos temas que se abordaron durante diez simposios CONAMED, algunos de los profesores participantes con ponencias magistrales, incluso la firma de convenios, de colaboración daban fe de la actividad y del valor de la institución en su primera década.

Durante el acto se hicieron menciones al personal que cumplió de manera ininterrumpida diez años de servicio en



De izquierda a derecha:  
 Dr. Carlos Tena Tamayo,  
 Dr. Gabriel Cortés Gallo,  
 Acad. Dr. Fernando Bernal Sahagún,  
 Dr. Héctor Fernández Varela Mejía,  
 Acad. Dra. Mercedes Juan,  
 Dr. Guillermo Soberón Acevedo,  
 Acad. Dr. Enrique Ruelas Barajas,  
 Dip. Dr. Ángel Córdova Villalobos,  
 Dr. Jacobo Finkelman,  
 Dr. Onofre Muñoz Hernández,  
 Dr. Manuel Urbina Fuente,  
 Acad. Dr. Antonio Marín,  
 Acad. Dr. Guillermo Ibarra



la CONAMED, el Dr. Rafael Gúemes García a nombre de los congratulados, ofreció unas palabras alusivas al acto que fue presidido por el Comisionado Nacional y el Representante de la Organización Panamericana de la Salud en México. Dr. Jacobo Finkelman.

Durante el Simposio que conmemoró el 10º aniversario se entregaron reconocimientos y medalla a los funcionarios con 10 años de servicio, el Comisionado Nacional Dr. Carlos Tena realizó un recuento e informó el “estado del arte” en que se encuentra la institución así como la entrega del Reconocimiento al Primer Comisionado Nacional, Dr. Héctor Fernández Varela. En el mismo acto inaugural del Simposio, la CONAMED recibió reconocimientos internacionales, la representante del Ministerio de Salud de Costa Rica manifestó el reconocimiento a las bondades que representa la propuesta de México en materia de resolución alternativa

de los conflictos derivados del acto médico, a nombre de los países involucrados en el Programa Mesoamericano de Cooperación Técnica México CICA emanados de la Declaración de los Tuxtlas signado en Managua Nicaragua, y agradeció a la CONAMED el compartir su experiencia acumulada en años de trabajo. Por su parte, el Dr. Hugo Rodríguez, a nombre de los médicos de Uruguay y del Sindicato Médico del Uruguay entregó una placa que testimonia el reconocimiento de dicha Institución Médica al apoyo recibido por la CONAMED, felicitando a la Institución en sus 10 años de existencia, y reconociendo al Modelo Mexicano de Arbitraje, como el que debe implementarse en el Uruguay para contribuir a una mejor relación médico-paciente. El Subsecretario de Salud, Dr. Enrique Ruelas Barajas, también en el marco de sus palabras inaugurales, reconoció y felicitó a la Institución con motivo de su 10º Aniversario.



Dr. Hugo Rodríguez,  
 Representante de Sindicato Médico de Uruguay



Al fondo: "Grupo Canto bello-bello canto"; al centro: Dr. Carlos Tena Tamayo y Jorge Ortiz de Pinedo, productor del espectáculo

"Canto bello-bello canto". Dentro del espacio cultural que ofreció el Simposio del Décimo Aniversario de la CONAMED, el jueves 17 de agosto, todos tuvimos la oportunidad de asistir y disfrutar de un gran evento artístico de ópera y quinteto instrumental, concebido como un "paseo a través del bello canto," una selección de canciones y música de la más bella que ha creado la humanidad. *Bel canto*, en Italiano, significa "Canto bello". Aunque la acepción suele usarse como simple alusión a la ópera, en estricto rigor alude a una forma de hacer ópera, privilegiando el lucimiento vocal a través de las cualidades técnicas y expresivas de los cantantes que no solamente deleita al oído, también al espíritu.

El evento transcurrió en un ambiente profesional y a la vez, sereno, cálido, cordial y emotivo, en parte por el formato con el que se programó, ya que dentro de un escenario juvenil y moderno, se desarrolló el arte con máximo esplendor y sin la formalidad protocolaria, y además por la sana convivencia de cierre en la que de forma austera, pero cordial y fraterna, pudimos culminar felizmente las actividades conmemorativas del 10º Aniversario de la CONAMED.

De izquierda a derecha: Claudia de Muñoz y Ramón Muñoz, Ximena Ruiz de Tena y Carlos Tena Tamayo



De izquierda a derecha: Gabriel Manuel Lee, Mónica Barrera de Manuel y Octavio Casa Madrid Mata.



## Foro: "Perspectivas y futuro de las Comisiones de Arbitraje Médico"

El 31 de agosto de 2006 se celebró en la Ciudad de Puebla, el Foro denominado "Perspectivas y Futuro de las Comisiones de Arbitraje Médico", evento organizado por la Comisión Estatal de Arbitraje Médico del Estado de Puebla (CESAMED), contando con la participación del Dr. Carlos Tena Tamayo, Comisionado Nacional de Arbitraje Médico y de los titulares de las Comisiones de Campeche, Chiapas, Guerrero, Morelos, Oaxaca, Puebla, Tabasco, Tlaxcala, Veracruz y Yucatán. El acto inaugural estuvo presidido por el Dr. Jorge George Sánchez, representante personal del Lic. Mario Marín Torres, Gobernador Constitucional del Estado, el Dr. Carlos Tena Tamayo, el Dr. Julián Velázquez Llorente, Secretario de Salud de Tlaxcala y el Dr. Marco Antonio Casas Arellano, Titular de la CESAMED.

La ponencia inicial estuvo a cargo del Dr. Carlos Tena Tamayo, Comisionado Nacional, quien al desarrollar el tema "10 Años de Arbitraje Médico" expuso la situación prevaleciente antes de la creación de la CONAMED, lo que hizo necesaria la implementación de alternativas de solución de conflictos en materia médica. Abordó lo relativo al desarrollo y consolidación del Modelo de Arbitraje Médico, a través de la homologación en todas las Comisiones Estatales y su adopción en diversos países de Latinoamérica, así como los retos a los que deberá hacer frente la Comisión Nacional en el futuro.

El Dr. Manuel Ortega González, Titular de la Comisión del Estado de Oaxaca, trató lo relativo al "Posicionamiento del Arbitraje Médico", explicando el desarrollo que ha tenido la Comisión Estatal a partir de su creación y el esquema especial que ha adoptado bajo la figura de "Organismo Público Autónomo" que le ha posibilitado una total independencia orgánica, financiera y de resolución.

Bajo el tema "Rechazo al Arbitraje Médico", el Dr. Juan Galván Sánchez, Titular de la Comisión del Estado de Morelos expuso las dificultades que ha debido afrontar la COESAMOR a partir de su creación, así como una interesante encuesta realizada entre usuarios y profesionales de la salud, para tener una panorámi-





ca debidamente sustentada acerca del grado de conocimiento de la existencia, funciones y aceptación de la Comisión.

Al tratar "Las Perspectivas del Arbitraje Médico", el Titular de la Comisión de Campeche, Dr. Octavio Arcila Rodríguez expuso la problemática generada por la denominada "Medicina Defensiva", así como las fortalezas y debilidades de las Comisiones de Arbitraje Médico.

El Dr. Manuel de Jesús Campa González, Titular de la Comisión de Arbitraje Médico de Veracruz, trató lo relativo a los eventos adversos en Obstetricia, el daño materno, el daño fetal o del recién nacido, así como las recomendaciones derivadas de este análisis, al desarrollar la ponencia "Experiencias de la Comisión de Arbitraje Médico de Veracruz".

En la Conferencia intitulada "Experiencias de la Comisión de Arbitraje Médico de Yucatán" el Comisionado Estatal, Dr. Edgardo Martínez Menéndez dio a conocer el origen y desarrollo de la Comisión de Yucatán y las principales actividades realizadas a partir de su creación.

"La Importancia de la audiencia informativa" fue expuesta por el Dr. Artemio Lagunas Flores, Titular de la Comisión de Guerrero, explicando con amplitud los requisitos, ventajas y aquellas conductas o situaciones que deben evitarse para estar en condiciones de desarrollar un proceso arbitral adecuado.

"La importancia del primer minuto en la relación médico-paciente como causa del conflicto médico", fue expuesta por el Presidente de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Tlaxcala, Dr. P. Salvador Calderón Riveroll.

La Mesa redonda denominada "Dilemas en la Práctica Médica" fue coordinada por el Titular de la Comisión de Tabasco, Dr. Audomaro Gurría del Castillo, quien contó con la participación de algunos colaboradores de la propia Comisión y de los Dres. Rubén Victoria Victoria y Salvador Calderón Riveroll, quienes trataron temas como la dicotomía, responsabilidad médica, usurpación de profesión, etcétera, dando además respuesta a diversas interrogantes formuladas por el público asistente.

La participación final estuvo a cargo del Dr. Marco Antonio Casas Arellano, Comisionado Estatal de Arbitraje Médico en Puebla, quien bajo la temática "Presente y futuro de las Comisiones de Arbitraje Médico" expuso los retos a los que se enfrentan las Comisiones de Arbitraje Médico para su consolidación como alternativa de solución de conflictos.

Agradecemos al Dr. Jesús Guzmán Carrera Subcomisionado Médico de CESAMED Puebla los datos aportados sobre el Foro.

**Reconocimiento del Sindicato Médico del Uruguay a la CONAMED.  
 Doctor Hugo Rodríguez\*.  
 \*Representante del Sindicato Médico del Uruguay**

Muy buenos días señor Sub Secretario de Innovación y Calidad doctor Enrique Ruelas, señor Comisionado Nacional Doctor Carlos Tena Tamayo, distinguidas Autoridades Nacionales, amigos de CONAMED, señoras y señores. Voy a hacer mi intervención muy breve, simplemente para tener la oportunidad de expresar el agradecimiento de los médicos de mi país, de Uruguay, el agradecimiento del Sindicato Médico de Uruguay que nuclea al 85 por ciento de los médicos de mi país, a la CONAMED por sus 10 años de trayectoria, por su éxito en la implementación de un Modelo de Arbitraje Médico que es ejemplo para toda nuestra región y que los médicos uruguayos consideramos que es el modelo que adaptado a nuestra idiosincrasia y a nuestro ordenamiento jurídico, debería ser implementado en nuestro país; de manera que, por todo lo que es su contribución a la mejoría de la relación médico-paciente, a la mejoría de la calidad de la medicina en su país y en la región, le quiero hacer entrega al Señor Comisionado Nacional de un reconocimiento en nombre del Sindicato Médico del Uruguay y en relación al Décimo Aniversario de vida de la CONAMED. Muchas gracias.

