

Información especial

La Comisión Nacional de Arbitraje Médico

Héctor Fernández Varela Mejía¹

¹Comisionado Nacional de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico

Como una estrategia para atender la insatisfacción y demandas sobre la calidad de los servicios médicos, se creó la CONAMED con la misión de “contribuir a tutelar el derecho a la protección a la salud y a mejorar la calidad de los servicios médicos, a través de la resolución de conflictos entre usuarios y prestadores”.

En el Decreto de Creación de la CONAMED¹ se otorgaron como principales atribuciones:

- Brindar asesoría a los usuarios y prestadores de servicios médicos.
- Intervenir para conciliar conflictos derivados de la prestación de servicios.
- Fungir como árbitro.
- Elaborar dictámenes o peritajes médicos.
- Emitir opiniones técnicas.
- Intervenir de oficio en cualquier otra cuestión que se considere de interés general.
- Asesorar a los gobiernos de los Estados de la República para la constitución de instituciones análogas a la CONAMED.

La CONAMED goza de plena autonomía técnica, a fin de actuar con imparcialidad, equidad y buena fe, al ofrecer a la población alternativas extrajudiciales para la solución de conflictos en la relación médico-paciente. Adicionalmente, contribuye a evitar el aumento de los procesos judiciales de este tipo de conflictos y consecuentemente, a la instalación de una medicina defensiva, que elevaría los costos de la atención, sin efectos positivos en la calidad de los servicios.

La CONAMED ofrece a la población diversas alternativas extrajudiciales para la resolución de conflictos, tales como: información y asesoría, mediación, conciliación y arbitraje. Todas ellas tienen la característica común de ser gratuitas, ágiles, expeditas y confidenciales.

Durante el periodo de junio de 1996 a diciembre de 1999, la CONAMED recibió 15,768 asuntos con la distribución siguiente: Atendidos a través de información y asesoría 47% (7,399), admitidos como quejas para ser resueltas a través de conciliación o arbitraje 45% (7,144), y solicitudes de dictamen médico-pericial 8% (1,225).²

Mediante el procedimiento de información y asesoría se resolvieron el 47% de los asuntos (7,399), ya que se trataba

de inconformidades que no implicaban fallas médicas graves y por lo tanto su solución se logró con la simple aclaración o explicación del caso, o por la gestión de mejor atención médica vía telefónica ante el prestador del servicio.

Con el procedimiento de mediación y conciliación se concluyeron 6,625 de las 7,144 quejas (93%), en 61% por convenios de conciliación. El tiempo promedio de resolución fue de 40 días hábiles.

De los asuntos sometidos a arbitraje se concluyeron el 82% (1,011 de 1,225). En el 58% de los dictámenes emitidos, se concluyó que hubo adecuada atención médica y en el restante 42% se demostró deficiente atención médica. Este porcentaje de mala práctica es similar al observado en los laudos emitidos.

Asimismo, la CONAMED ha emitido 116 opiniones técnicas, que han contribuido a la mejoría de calidad de la atención médica, mediante la recomendación de medidas correctivas, la gestión ante las autoridades para la sanción, suspensión o cancelación de actividades, o la actualización de las normas oficiales mexicanas y procedimientos médicos.

Estos resultados corroboran la pertinencia de la CONAMED como una institución de apoyo tanto a los usuarios como a los prestadores de servicios de salud. Resulta oportuno destacar que la experiencia adquirida para la identificación del tipo de problemas que perciben los usuarios y que los llevan a manifestar sus quejas, las formas como visualizan los factores organizacionales y la naturaleza de los problemas de atención que se reportan en las quejas,³ nos brinda un amplio panorama y una visión estadística sobre los principales errores médicos, y especialmente, sobre las expectativas, interpretaciones y necesidades de la población en los complejos procesos de salud-enfermedad y de la práctica médica en México, que de otra manera sería difícil obtener.

Al conjuntar la experiencia adquirida con la extensa base de datos que se dispone en la CONAMED sobre las quejas médicas, se está en condiciones de generar numerosos estudios que permitan la emisión de recomendaciones en lo general o en lo particular, a fin de señalar, reducir y evitar problemas.

No obstante lo anterior, la CONAMED ha sido blanco de críticas negativas y de intentos de descrédito por parte de ciertos grupos, interesados en judicializar todas las inconformidades de los pacientes, o bien, por quienes no aceptan que es valiosa la opinión del paciente para mejorar la calidad. Una

instancia como la CONAMED resuelve las quejas en estricto apego a la *lex artis* de la medicina y los principios bioéticos: resulta inadmisibles las posiciones de quienes quieren que las inconformidades no sean conocidas y resueltas en forma justa.

No puede negarse que los grandes cambios de finales del siglo XX en los patrones de utilización y prestación de los servicios médicos, tales como el reconocimiento a la protección de la salud como derecho social, la participación de la sociedad en su autocuidado y autodeterminación, así como la socialización de la medicina y el avance en la ciencia y tecnología para la salud, han contribuido con logros significativos en la calidad de vida de la población, pero también han propiciado la aparición de dilemas éticos y legales, que hacen más conflictiva la relación médico-paciente.

Con la convicción de que los procesos extrajudiciales que realiza la CONAMED, contribuyen realmente a la mejoría de la calidad de los servicios, se ha logrado la instalación de 11 comisiones estatales de arbitraje médico, resultado de la voluntad política de las autoridades estatales de Tabasco, Quin-

tana Roo, Estado de México, Guanajuato, Colima, San Luis Potosí, Veracruz, Aguascalientes, Querétaro, Guerrero y Puebla, que resuelvan las controversias surgidas en la atención médica en el sitio donde se originan.

Los procedimientos de conciliación y arbitraje constituyen una alternativa legal válida para la resolución de conflictos, con ventajas sobre los juicios ordinarios gracias a la evaluación realizada por expertos en la materia, la garantía de imparcialidad, la rapidez en la conclusión y el bajo costo económico.

Referencias

1. Poder Ejecutivo Federal. Decreto por el que se crea la Comisión Nacional de Arbitraje Médico. En: Diario Oficial de la Federación. T CXIII. Núm. 1, México, 1996; 78-81.
2. CONAMED. Informe Estadístico 1996-99. CONAMED, México, 2000.
3. Infante C, Abreu LF, Reyes I. Problemas de calidad de la atención médica que reflejan las quejas de los usuarios de la CONAMED. Cuadernos de Divulgación 4. CONAMED. México, 1999; 11-4.