

# Revista de la Facultad de Medicina

Volumen  
Volume **47**

Número  
Number **6**

Noviembre-Diciembre  
November-December **2004**

*Artículo:*

## Síntesis del Informe Anual de Labores 2003

Derechos reservados, Copyright © 2004:  
Facultad de Medicina, UNAM

### Otras secciones de este sitio:

- ☞ Índice de este número
- ☞ Más revistas
- ☞ Búsqueda

### *Others sections in this web site:*

- ☞ *Contents of this number*
- ☞ *More journals*
- ☞ *Search*



**medigraphic.com**

## Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED)

# Síntesis del Informe Anual de Labores 2003

Este informe institucional da cuenta de las principales actividades desarrolladas en el periodo de enero a diciembre de 2003 y las compara con las realizadas en los tres años previos, lo que permitirá al lector apreciar los avances obtenidos y conocer algunos de los logros, para apreciar el esfuerzo realizado por los integrantes de esta Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED), a la mitad del camino de la presente administración.

En el periodo que comprende este informe, se ha puesto especial empeño en dar continuidad a las políticas institucionales establecidas al inicio de la presente administración en el Programa Nacional de Salud 2001-2006 y la aplicación de las estrategias definidas en el Programa de Acción: Consolidación del Arbitraje Médico, el cual ha constituido el marco de actuación de la CONAMED.

Se ha puesto a disposición de la ciudadanía un modelo de resolución de controversias que día con día contribuye a mejorar la relación que tradicionalmente existe entre el paciente y los profesionales, técnicos y auxiliares que velan por su salud, restaurando la confianza entre las partes involucradas mediante una actuación imparcial y objetiva.

### **Asuntos recibidos**

La CONAMED recibió un total de 23,846 casos (cifra 65.5% superior a la registrada en el 2002 que fue de 14,409, los cuales se atendieron mediante las diversas modalidades: orientación, asesoría especializada, gestión inmediata, convenio de conciliación, propuesta de arreglo en amigable composición, laudo o emisión de dictamen médico pericial.

Los resultados obtenidos en el año (5,838 asuntos concluidos que requirieron atención especializada) reflejan que se cumplieron e incluso rebasaron las metas programadas para el 2003 (5,365), superando 14.4, 11.8 y 6.3% lo alcanzado en 2000, 2001 y 2002 respectivamente.

### **Orientación**

La CONAMED llevó a cabo 17,864 acciones de orientación, para atender los planteamientos que la ciudadanía formuló de manera personal, telefónica o mediante correo electrónico, sobre diversos aspectos, entre los que destacan aquellos que van desde información general relativa a datos sobre la ubicación, quehacer y alcances de la Comisión, requisitos

para presentar una inconformidad o para realizar trámites ante las instituciones de seguridad social en asuntos como incapacidades o pensiones, hasta criterios para elegir médicos y/o clínicas u hospitales privados.

Comparativamente a las orientaciones registradas en el 2000, la cifra obtenida durante el 2003, representa 72.7% de incremento y 97.7% respecto al año 2002.

### **Asesoría especializada**

Parte fundamental del quehacer de la CONAMED se refiere a las acciones de asesoría médico-legal que se brindan a la sociedad, las cuales están relacionadas con la prestación de servicios de salud, al existir presunta irregularidad en la atención del paciente.

Las asesorías tienen por objeto informar a los usuarios y prestadores de servicios sobre los elementos médicos y jurídicos de su inconformidad y con base en ellos, sugerir la mejor vía de resolución conforme a sus pretensiones.

En el año 2003, se otorgaron 3,145 asesorías o solicitudes de información especializada médico-legal, esta cifra representa 10.4% de incremento con respecto a la reportada en el año anterior (2,849).

### **Admisión de inconformidades**

Durante el 2003, las actividades encaminadas a recibir, investigar y atender las inconformidades que ingresan al proceso arbitral, ascienden a 2,454 relacionadas con diversos prestadores de servicios de salud en los sectores público, privado y social, lo que representa 20.6% de las recibidas en 2002.

Institución	En proceso del 2002	2003			En proceso
		Recibidas	Total por atender	Concluidas	
IMSS	250	1,344	1,594	1,262	332
ISSSTE	60	474	534	385	149
Servicios privados	108	413	521	400	121
SSA	3	77	80	68	12
PEMEX	3	20	23	17	6
Otras	11	126	137	118	19
Total	435	2,454	2,889	2,250	639

FUENTE: Sistema de Atención de Quejas Médicas. Sistema de Estadística Institucional.

Cabe mencionar que las instituciones de seguridad social otorgan un gran volumen de servicios, lo que se traduce en mayor número de inconformidades potenciales.

### Gestión inmediata

Para los casos en que, por lo comprometido de la situación de salud del paciente, se necesita una pronta solución a los problemas presentados, o bien porque las pretensiones para dirimir la controversia se refieren exclusivamente a requerimientos de atención médica o de información, la CONAMED, a través de su intervención y gestoría ha hecho que se restituyan los derechos del paciente, resolviendo así el conflicto o previniendo uno mayor. Con esta forma de atención se ha logrado a través de gestiones de carácter inmediato, realizadas con los prestadores del servicio, la resolución de los asuntos en un plazo menor a 48 horas.

En 2003 se incrementaron 36% las gestiones realizadas con relación al 2000 y 9.29% respecto al 2002.

### Etapa conciliatoria

En las inconformidades que no requieran o puedan ser resueltas mediante gestiones inmediatas, la CONAMED una vez que las partes han decidido someterse al proceso arbitral, lleva a cabo la etapa conciliatoria a efecto de promover la avenencia de los involucrados, en la que propone, después del análisis especializado del asunto motivo de la queja, presentar una vía de arreglo.

Es importante señalar que en estos casos los instrumentos transaccionales tienen efectos de cosa juzgada, en términos de los artículos 2953 del Código Civil Federal y 533 del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, y sus correlativos de las entidades federativas, por lo tanto, entrañan la solución civil del litigio.

En el año 2003, concluyeron la etapa conciliatoria 1,164 inconformidades, con las siguientes modalidades: 683 convenios de conciliación, 285 no aceptaron conciliar, 154 por falta de interés procesal y 42 se consideraron irresolubles.

### Etapa decisoria

En lo que se refiere a esta etapa del proceso arbitral, se concluyeron 145 asuntos (41 más que en el año anterior), mediante las siguientes modalidades: en 21 casos se celebró acuerdo de transacción, se emitieron 29 laudos, en 33 se elaboró pronunciamiento institucional en amigable composición el cual ilustra el acto médico y los hechos, dando a las partes una alternativa de solución y en 62 casos los involucrados decidieron no continuar el proceso.

Las quejas concluidas en la etapa decisoria durante el 2003, se incrementaron en 39.4%, respecto a las registradas en el año anterior.

### Proceso de gestión pericial

La CONAMED desempeña una importante labor al coadyuvar con las instituciones públicas de salud y con las instancias de procuración y administración de justicia, a través de la elaboración de dictámenes médicos, cuyo fin es ilustrar a la autoridad. Para el estudio de cada expediente se obtiene el apoyo de asesores externos calificados, certificados por los Consejos de Especialidades Médicas; en ningún caso es la opinión de un solo especialista la que priva, pues se trata de un criterio colegiado.

### Dictámenes médicos concluidos

Durante el 2003, se concluyeron 443 peticiones de dictaminación pericial, 421 (95.0%) casos ameritaron la emisión de dictamen, 6 (1.4%) se resolvieron a través del envío de opiniones producto del análisis y asesoría apoyando de esta manera a la autoridad solicitante y 16 (3.6%) se devolvieron por falta de elementos para el peritaje.

Como resultado del análisis integral es posible determinar y definir en el comportamiento del acto médico, la existencia o ausencia de malas prácticas. Se observa en el 2003 un incremento de asuntos sin evidencia de mala práctica, en relación con la registrada en años anteriores.

#### Comportamiento del acto médico

	2001	2002	2003
Con evidencia de mala práctica	46.2%	30.0%	
Sin evidencia de mala práctica	53.8%	70.0%	

FUENTE: Sistema de Atención de Quejas Médicas. Sistema de Estadística Institucional.

### Compromisos económicos pagados

Como resultado del cumplimiento de los compromisos económicos derivados de los convenios de conciliación o laudos, se pagó un monto de \$10'653,678.35 (DIEZ MILLONES SEISCIENTOS CINCUENTA Y TRES MIL SEISCIENTOS SETENTA Y OCHO PESOS 35/100 M.N.).

Representa 16.3% del total de los asumidos, ya que la mayoría se resuelve a través de atención y valoración médica (54.6%).

### Avances en el proceso de homologación nacional

Otra tarea fundamental de la CONAMED, es la relativa a lograr un Modelo de Arbitraje Médico a nivel nacional, objetivo, para estandarizar y homologar, el resto de las comisiones que se han establecido en las entidades federativas.

En ese sentido se han realizado tres talleres nacionales de homologación de procesos, celebrados en agosto de 2001, mayo de 2002 y septiembre de 2003, respectivamente.

### **Consejo Mexicano de Arbitraje Médico**

La coordinación de acciones, constituida en el mes de abril de 2002 ha permitido establecer políticas para avanzar en la estandarización y consolidación en el arbitraje médico.

En el 2003, suscribieron convenios de incorporación al Consejo Mexicano de Arbitraje Médico los titulares de las comisiones estatales de Baja California, Chiapas, Tamaulipas y Campeche, por lo que al término de dicho periodo lo conforman, además de la nacional, 21 comisiones estatales.

### **Acciones realizadas para influir en la mejoría de la práctica médica**

Con la finalidad de retroalimentar al Sistema Nacional de Salud y con el propósito último de prevenir los actos de mala práctica se trabajó en la realización de acciones institucionales para la emisión de recomendaciones.

Se elaboraron las recomendaciones de Gineco-Obstetricia, Ortopedia y Traumatología, Neonatología y Enfermería. En su elaboración participaron los titulares y representantes de las principales especialidades.

Igualmente resulta de gran trascendencia la participación de oficio que tiene la CONAMED en el conocimiento de casos de deficiencias en los servicios médicos de cuestiones que exceden intereses de tipo particular, en materia de salubridad general, en donde la Comisión actúa con el carácter de gestor de calidad en el campo de la salud.

### **Hechos y avances relevantes**

#### **Total de personas atendidas**

2001	12,217	
2002		13,954
2003		23,463

FUENTE: Sistema de Atención de Quejas Médicas. Sistema de Estadística Institucional.

- En cuanto a la productividad, el total de asuntos atendidos en el 2003 (considerando las orientaciones), se incremen-

tó en 52.7 y 61.3%, comparativamente con los años 2001 y 2002, respectivamente.

- El total de inconformidades que ingresaron en el año 2003 (asesorías, gestiones inmediatas y quejas) se incrementó en 30.8% en relación con el 2001 y 14.7% respecto del 2002.
- El número de inconformidades concluidas se incrementó 23.7 y 11.8% comparativamente con los años 2000 y 2002, respectivamente.
- La resolución de inconformidades en menos de 48 horas a través de la asesoría especializada y la gestión inmediata, que correspondían como modalidad de atención al 48% del total de asuntos recibidos en el año 2000, se incrementó 68.3% en el 2003.
- Se ha mejorado la eficacia del proceso arbitral (resolución de asuntos por convenio de conciliación o laudo arbitral), comparativamente al año 2002, al incrementarse de 60.8 a 69.7, lo que representa una mejoría del 14.6%.
- La resolución total de asuntos, incluyendo a las orientaciones, alcanzó el 97%.
- Se logró 98.7% en el nivel de cumplimiento de los compromisos acordados para la resolución de los asuntos.
- El índice de satisfacción de los usuarios con los servicios de la CONAMED es alto, toda vez que tanto promoventes como prestadores los calificaron como buenos o excelentes en 96.7%. Los principales factores medidos en 3,199 encuestas fueron: atención expedita (tiempos), imparcialidad y trato.
- Se redujeron los casos con evidencia de mala práctica (quejas y dictámenes médicos emitidos, en los que existieron elementos para definirla), ya que pasaron de 46% en el 2001 a 42 en 2002 y en 2003 sólo representaron el 30%.
- Las actividades de promoción y difusión de los servicios de la CONAMED permitieron que se incrementara el conocimiento de la misma, al pasar de 22.2% en el 2002 a 34.2% en el 2003.
- El clima laboral al interior de la institución ha mejorado desde su primera medición en 2001 (70.45%) alcanzando en el 2003 el 78.34%.
- Como resultado de la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad, se mantuvo la certificación integral de 38 procedimientos de las áreas operativas y de apoyo a la gestión, en términos de la norma ISO 9001:2000 durante los meses de mayo y diciembre de 2003, la CONAMED.
- Se amplió y mejoró la atención de los usuarios durante las 24 horas de los 365 días del año, a través de un centro de atención telefónica, el cual opera conjuntamente con Calidatel.