



## Casos de conflicto entre prestadores y usuarios de servicios médicos

**German Fajardo Dolci**

En conjunto con la *Revista de la Sociedad Médica del Hospital General de México*, insigne representante de la medicina nacional, hemos iniciado en este número una serie de publicaciones dirigidas a informar a los integrantes de los equipos de salud, situaciones que han condicionado conflicto entre los usuarios y los prestadores de servicios; orientados a compartir con situaciones que han provocado eventos adversos por diversas causas, y que han desembocado en conflicto entre los prestadores de servicios médicos y los usuarios de los mismos. Lo que permitirá observar situaciones y hechos que pueden y deben evitarse, para fortalecer una atención médica de calidad, fomentando una cultura de seguridad del paciente.

La Comisión Nacional de Arbitraje Médico fue creada en 1996 para contribuir a tutelar el derecho a la protección de la salud, así como a mejorar la calidad en la prestación de los servicios médicos. Es una institución a la cual pueden acudir los usuarios y prestadores de servicios médicos para dilucidar, en forma amigable y de buena fe, conflictos derivados de la prestación de dichos servicios; se garantiza la imparcialidad en el análisis, dictamen y resolución en las controversias que conozca. Para mejorar la calidad en la prestación de los servicios médicos participa en fomentar una cultura de seguridad del paciente. La cual se define como la ausencia de accidentes o lesiones preventibles producidos en la atención médica. La Organización Mundial de la Salud señala que las intervenciones de atención en salud se realizan con el propósito de beneficiar a los pacientes, pero también pueden

causarles daño. Los sistemas de salud son una combinación de procesos, tecnologías e interacciones humanas, deben aportar beneficios importantes a los pacientes; sin embargo, también se condiciona un riesgo inevitable de que ocurran eventos adversos, los cuales suceden con cierta frecuencia. La relevancia del problema se empieza a dimensionar a partir del estudio realizado por la Universidad de Harvard, el cual concluyó que el 4% de los pacientes hospitalizados sufren algún tipo de daño por eventos adversos. Lo que condiciona la pérdida de la confianza, de la seguridad y de la satisfacción de los usuarios y de los proveedores de atención médica, lo cual refleja el impacto más grave, que se presenta en la relación médico-paciente. Es por ello que resulta inevitable e inaplazable colocar el tema en el debate académico y profesional, y establecer las acciones que permitan ofrecer seguridad al paciente al prevenir dichos eventos; y la certeza a los prestadores de servicios de que estos eventos pueden, y deben evitarse.

### Correspondencia:

**Dr. Germán Fajardo Dolci**  
Comisión Nacional de Arbitraje Médico  
Mitla 250, piso 4  
Col. Narvarte  
03020 México, D.F.  
E-mail: gfajardo@conamed.gob.mx