Programa Anual: Descripción del proyecto por Unidad Ejecutora
Ejercicio: 2016
Fecha: 13/08/2015 17:35 pm

Proyecto:	010202010401	Derechos de médicos y usuarios
U. Responsable:	21700	Secretaría de Salud
U. Ejecutora:	217C0	Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México

Objetivo:

Incrementar la difusión sobre la normatividad que regula la relación médico-paciente, entre las instituciones médicas de asistencia, seguridad social y privada, así como en las asociaciones médicas y escuelas formadoras de profesionales de la salud y servicios médicos.

Diagnóstico (situación actual)

El Plan de Desarrollo del Estado de México 2011 – 2017, comprende tres pilares, que son los siguientes: Pilar 1: Gobierno Solidario, Pilar 2: Estado Progresista y Pilar 3: Sociedad Protegida.

Tomando en consideración las funciones y atribuciones de la Comisión, estructuralmente se encuentra dentro del Pilar 3 del Plan de Desarrollo del Estado de México. El Objetivo de dicho Pilar es el Fomentar la Seguridad Ciudadana y la Procuración de Justicia, así mismo con la Estrategia de Consolidar el Nuevo Sistema de Justicia y relacionado con su Línea de Acción sobre Implementar Medios Alternativos de Resolución de Conflictos.

El Sistema Estatal de Salud en la entidad, es coordinado por la Secretaría de Salud y constituido por las dependencias y organismos auxiliares de la administración pública estatal, personas físicas y morales de los sectores social y privado que otorgan los servicios de atención médica.

Este sistema se rige por leyes, reglamentos y normas vigentes en la materia, a través del cual establece en que los usuarios de los servicios tendrán derecho a obtener prestaciones de salud, oportuna, seguras con calidad y ética, así como trato respetuoso y digno de los profesionales, técnicos y auxiliares médicos, que constituyen parte de los derechos generales de los usuarios de los servicios de salud.

Para hacer frente a las demandas de los usuarios de los servicios médicos, de acuerdo a cifras del Anuario Estadístico y Geográfico de México 2014, los recursos humanos de las instituciones del sector público de salud por tipo de personal según institución, considerando personal médico, personal no médico, de servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento, personal administrativo y otro tipo el IMSS cuenta con 21,074 recursos. ISSSTE 3,867. ISSEMYM 6, 823. ISEM 42,785. DIF 1,962 e IMIEM 1,653; todos ellos relacionados en las actividades de atención médica.

La práctica de la medicina a veces implica conflictos, el profesional de la salud actúa con diferentes niveles de incertidumbre que varían de acuerdo a los padecimientos de los pacientes, a los recursos disponibles, así como a su propia preparación académica y ética profesional.

Es importante hacer del conocimiento a la población de la entidad sobre la existencia de esta noble Comisión, que conozcan sus funciones y atribuciones de la institución como un órgano especializado en atender ese tipo de problemática y a la vez coadyuvar a que los profesionales de la salud otorguen mejores servicios, lo cual se puede lograr a través de la sensibilización y capacitación por medio de diferentes temas, basados en los lineamientos legales y éticos a los que están sujetos los prestadores de los servicios en el ejercicio de sus funciones.

Con la Creación y apertura de dos Delegaciones de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México, una en Texcoco con una población beneficiada de 6,959,656 de 34 municipios y otra en Ixtapan de la Sal con 650,196 habitantes beneficiados de 19 municipios, se acercan más los servicios que ofrece este organismo, haciéndolos más accesibles a los habitantes de esas regiones, evitando que los usuarios tengan que viajar largas distancias y erogar gastos, así como pedida de tiempo para acudir a la Oficina Central en Toluca y a la Delegación Valle de México-Naucalpan, para presentar sus inconformidades y hacer valer sus derechos.

La Comisión se enfrenta a un gran reto de difundir entre la población de la entidad los servicios que ofrece, principalmente en las regiones de las dos Delegaciones de reciente creación, tomando en consideración los recursos con los cuales se disponen para llevar a cabo las acciones de promoción y difusión por diferentes medios.

Por otra parte, se cuenta con fortalezas como son la experiencia laboral, personal profesional especializado, estabilidad laboral y confiabilidad, sin embargo hay otras debilidades y amenazas que pueden afectar al cumplimiento del objetivo, considerando la limitación de recursos, falta de conocimiento de la existencia de la Comisión, la ventilación de quejas en instancias judiciales, contralorías internas de las instituciones de salud y la Comisión de Derechos Humanos de la Entidad.

Estrategias y líneas de acción

ESTRATEGIAS:

- Promover la creación de convenios interinstitucionales.
- Contribuir a mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud.
- Fortalecer la difusión en la entidad, sobre los servicios, alcances, límites de competencia y beneficios que otorga la Comisión.
- Fortalecer los programas de sensibilización y capacitación para los profesionales de la salud.
- Continuar fomentando una cultura en salud promoviendo la prevención del conflicto médico.
- Fortalecer el acercamiento y la coordinación con las autoridades municipales y sanitarias de la región Ixtapan de la Sal y Texcoco, para difundir los servicios que ofrece la Comisión.

LINEAS DE ACCIÓN:

- Llevar a cabo una comunicación con radiodifusoras y televisoras locales de Ixtapan de la Sal y Texcoco para promocionar las Delegaciones.
- Llevar a cabo una comunicación estrecha con directivos de hospitales del sector salud, así mismo con asociaciones y colegios de profesionales vinculados con el área médica, en las regiones de Ixtapan de la Sal y Texcoco.
- Distribuir Carteles con información relativa a las Delegaciones.
- Distribuir permanentemente trípticos o dípticos con información de la Oficina Central de la Comisión y sus Delegaciones.
- Distribuir permanentemente trípticos de los derechos de los pacientes y del profesional en salud.
- Participar activamente en pláticas y cursos para impulsar y sensibilizar a los profesionales de la salud.
- Revisar y llevar a cabo acciones de mejora en la página web de la Comisión.
- Realización de un simposio dirigido a profesionales de la salud, para la prevención del conflicto médico.
- Atender la totalidad de los usuarios y prestadores de los servicios médicos que soliciten asesoría con base a sus pretensiones.
- Firmar convenios de colaboración y coordinación con instituciones públicas y organizaciones privadas (colegios, asociaciones y agrupaciones médicas) que presten servicios de salud o que estén involucradas en el tema.

ELABORÓ

Dr. Gregorio Francisco Mendoza Sánchez
Jefe de la Unidad de Calidad en el Servicio Médico

REVISÓ

Dr. Jesús Luis Rubí Salazar
Comisionado

AUTORIZÓ

Mtro. César Nomar Gómez Monge
Secretario de Salud

Proyecto: 010202010402 Resolución de controversias de servicios médicos
U. Responsable: 21700 Secretaría de Salud
U. Ejecutora: 217C0 Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México

Objetivo:

Mantener la eficiencia en la solución de conflictos originados por la prestación de los servicios de salud mediante las acciones de gestión, conciliación, arbitraje y opinión técnico- médica emitidas por la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México.

Diagnóstico (situación actual)

El objetivo primordial de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México, es el contribuir a resolver las controversias que surgen como resultado de irregularidades en la atención médica, percibidas por los pacientes o sus familiares, como una medida de protección al usuario. Desde esa perspectiva, el arbitraje médico es un procedimiento que contribuye a resolver los conflictos suscitados entre los usuarios de los servicios médicos y los prestadores de los mismos y con esto, a preservar la salud y mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud.

En la entidad mexiquense, diariamente se brindan una gran cantidad de servicios de atención médica, los cuales son proporcionados por personal del sector salud de instituciones públicas, seguridad social y particulares. Los principales servicios otorgados en las instituciones del sector público según el Anuario Estadístico y Geográfico de México 2014, se brindaron 45,345,377 consultas externas. 47,008,556 estudios de diagnóstico. 7,474,988 sesiones de tratamiento. 357,757 intervenciones quirúrgicas. 191,675 partos atendidos. 2,134,271 consultas de planificación familiar y los servicios otorgados en establecimientos particulares de salud con servicio de hospitalización se dieron 1, 642,503 consultas externas. 1, 664,478 procedimientos en medicina de diagnóstico realizados. 203,279 procedimientos terapéuticos. 77,578 procedimientos médico-quirúrgicos. 8,879 partos atendidos. Los resultados de todas estas atenciones en su mayoría satisfacen las necesidades de los usuarios de los servicios médicos, sin embargo una parte de esos servicios quedan exentos de obtenerse una satisfacción plena del servicio médico brindado.

La Falta de calidez o humanismo en el trato a los usuarios de los servicios de salud, es un fenómeno que puede ser generado por la sobrecarga de trabajo en las instituciones y a veces por la falta de probidad de los profesionales de la salud de atender a los pacientes que acuden a solicitar sus servicios. Este tipo de distorsiones pueden afectar la calidad en la atención médica y por lo tanto generar una inconformidad.

En nuestro país el ejercicio de las profesiones está regulado y es responsabilidad del Estado, atender y dar curso a las demandas sociales, sean estas que se relacionen con el acceso, cobertura, calidad de la atención o una mala praxis, por lo que la queja médica es la expresión de los pacientes sobre expectativas no cumplidas, y el paciente y su familiar se ven en la necesidad de acudir con personal médico diferente para que le resuelva su problema de salud; esto puede contribuir a que se vea afectado en su patrimonio y que puede dar la motivación a que el usuario de los servicios médicos y familiar, acudan a una instancia a interponer una inconformidad, haciendo valer un derecho primordial como paciente.

Es por eso que el arbitraje médico, es una propuesta que se pone a disposición de la sociedad mexiquense, como mecanismo alternativo para contribuir a resolver las controversias médicas en el campo de la atención médica de instituciones públicas o privada, sin detrimento de que se pueda recurrir a las instancias judiciales, con el fin de garantizar el derecho a la protección de la salud, prevenir la controversia y ser partícipes en la resolución del conflicto por una vía no judicial; favoreciendo la relación médico-paciente y coadyuvar con análisis especializados al elaborar opiniones técnico médicas, que contribuyan en la mejora de la calidad de la atención médica y seguridad del paciente.

Atendiendo a este proyecto con sus líneas de acción, se han logrado 43 conciliaciones en el año 2012, 57 en el 2013 y 61 en el 2014. Con lo que respecta a gestiones inmediatas se realizaron 396 en el 2012, 389 en el 2013 y finalmente 324 en el 2014. Con lo que respecta a la elaboración y emisión de opiniones técnico-médicas se concluyeron 25 en el 2012, 31 fueron en el 2013 y 2014 se finalizaron 31 quejas bajo la misma modalidad. Con la reciente apertura de las Delegaciones en Ixtapan de la Sal y Texcoco, se pretende incrementar la cantidad de las acciones, contribuyendo más en la resolución de las controversias de los servicios médicos dentro de la entidad mexiquense.

La Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México constituye una instancia alterna para contribuir a resolver conflictos suscitados entre los usuarios y prestadores de los servicios médicos, para lograrlo, este organismo cuenta con experiencia laboral, personal profesional especializado, estabilidad laboral y confiabilidad, sin embargo hay debilidades y amenazas que pueden afectar al cumplimiento del objetivo, considerando la limitación de recursos, falta de conocimiento de la existencia de la Comisión, la ventilación de quejas en instancias judiciales, contralorías internas de las instituciones de salud y la Comisión de Derechos Humanos del Estado

de México, así mismo, por la resistencia de las instituciones del sector salud a las propuestas de este organismo.

Estrategias y líneas de acción

ESTRATEGIAS:

- Atender la totalidad de las quejas que presenten los usuarios de los servicios médicos ante en la Oficina Central y las Delegaciones.
- Influir en elevar la calidad en la prestación de los servicios de atención médica.
- Difundir la existencia y atribuciones de la CCAMEM, incluidas la Oficina Central y las Delegaciones.
- Resolver los conflictos entre usuarios y prestadores de servicios de salud con eficiencia.

LÍNEAS DE ACCIÓN

- Recibir, integrar y analizar correctamente, en tiempo y forma los elementos necesarios para la resolución de controversias de manera expedita e imparcial.
- Entablar comunicación con personal directivo de instituciones médicas del sector salud, a fin de solucionar en forma inmediata la controversia médica.
- Realizar análisis detallado de cada asunto en particular de los documentales que integran la queja y verificar la actuación médica.
- Proponer al usuario y prestador del servicio médico un arreglo en amigable composición cuando haya los elementos para dirimir el conflicto médico.
- Solicitar la opinión de un especialista en la materia cuando el asunto lo requiera.
- Proponer el arbitraje a las partes como una alternativa para dilucidar el conflicto médico.
- Emitir opiniones técnico-médicas para mejorar la calidad en la prestación de los servicios médicos, cuando el caso así lo requiera.
- Difusión por medios diferentes de la Delegación de Naucalpan y las de reciente creación de Ixtapan de la Sal y Texcoco.
- Difusión permanente por medios diferentes sobres las funciones y atribuciones de la Comisión dentro de la entidad mexiquense.
- Celebrar reuniones del Cuerpo Colegiado de la Comisión, para la resolución de la queja cuando el caso lo requiera.

ELABORÓ

Dr. Gregorio Francisco Mendoza Sánchez
Jefe de la Unidad de Calidad en el Servicio Médico

REVISÓ

Dr. Jesús Luis Rubí Salazar
Comisionado

AUTORIZÓ

Mtro. César Nomar Gómez Monge
Secretario de Salud

Proyecto:	010202010403	Tutelar el derecho a la salud
U. Responsable:	21700	Secretaría de Salud
U. Ejecutora:	217C0	Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México

Objetivo:

Incrementar la acción tutelar del derecho a la salud de los usuarios de los servicios médicos mediante la emisión de peritajes y remisión de quejas, para coadyuvar con otras instancias en la resolución de controversias.

Diagnóstico (situación actual)

En el ejercicio y atribuciones de la Comisión, carece de competencia para llevar a cabo procedimientos de quejas en contra de instituciones médicas de tipo federal, principalmente las otorgadas por el IMSS e ISSSTE dentro de la entidad mexiquense, sin embargo, esto no imposibilita a esta Comisión de conocer el asunto y atender a los usuarios de dichas instituciones, y cuando son interpuestas, los expedientes de las quejas son integrados y remitidas a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, para su seguimiento y resolución, evitando de esta manera que el usuario tenga que trasladarse hasta la CONAMED, y también de esta forma, beneficiar al usuario en su economía y tiempo.

Durante el análisis como parte del procedimiento de la queja, en algunas de ellas se pueden detectar faltas de tipo administrativo y la presunción de una mala práctica médica, que puedan ser constitutivas de delito y atendiendo a esta mala praxis, y considerando las atribuciones de la Comisión, tiene la facultad para hacer del conocimiento a la autoridades judiciales o de tipo administrativo, en su caso tratándose de contralorías internas de las instituciones del sector salud, para que en el ejercicio de sus funciones deslinde las responsabilidades.

Para coadyuvar con otras instancias en la resolución de controversias de índole médico, la Comisión elabora y emite peritajes técnico-médicos institucionales a solicitud de autoridades judiciales federales, estatales y áreas administrativas de diferentes instituciones médicas del sector salud y a través de estos hacerles del conocimiento sobre la interpretación de la actuación médica que les permita atender sus asuntos, con apego a estricto derecho.

Referente a la emisión de peritajes, se ha mantenido constante la actuación y participación con otras dependencias, la cual se ha constituido como un servicio elemental dentro de las funciones que se otorgan, ya que en el los últimos tres años se ha observado un incremento en la solicitud, como se referencia en el año 2012 fueron 122 solicitudes, en el 2013 se registraron 116 y en el 2014 la cifra correspondió 162. Con respecto a la emisión de peritajes concluidos, en el 2012 se concluyeron 120, del 2013 fueron 127 y para el año 2014 la cifra fue de 126.

Para hacer frente a la demanda en la solicitud de dictámenes, la Unidad de Peritajes, se ha fortalecido con personal médico de algunas especialidades, con el fin de elaborar y emitir peritajes de forma oportuna. También se cuenta con otras fortalezas y oportunidades, como son la experiencia laboral, personal profesional, confiabilidad, disponibilidad de especialistas externos en la materia requerida, sin embargo, este último, a la vez se convierte en una debilidad, ya que algunos se niegan a brindar su ayuda para dar su opinión en la interpretación de la actuación médica y ocasionalmente otros retardan en dar su opinión especializada, ocasionando un atrasó en la conclusión del asunto.

Estrategias y líneas de acción

ESTRATEGIAS

- Atender y recibir las quejas que presenten los usuarios de los servicios médicos.
- Atender y recibir las solicitudes de dictámenes.
- Coadyuvar a la solución de conflictos médicos con otras instituciones cuando el asunto no sea competencia de está Comisión.
- Elaborar dictámenes médicos institucionales solicitados por autoridades encargadas de la procuración e impartición de justicia.

LÍNEAS DE ACCIÓN

- Integrar en tiempo y forma el expediente de queja para remitirlo a la instancia correspondiente cuando el caso lo amerite.
- Solicitar la opinión de un especialista externo en la materia, atendiendo cada caso en particular y cuando el asunto lo requiera.
- Llevar a cabo en forma constante reuniones del cuerpo colegiado de esta Comisión, para el análisis y conclusión de los dictámenes.
- Revisión y actualización de una agenda de especialistas externos.
- Celebrar convenios de colaboración y coordinación con diferentes organismos para el cumplimiento de los objetivos de la Comisión.

ELABORÓ

Dr. Gregorio Francisco Mendoza Sánchez
Jefe de la Unidad de Calidad en el Servicio Médico

REVISÓ

Dr. Jesús Luis Rubí Salazar
Comisionado

AUTORIZÓ

Mtro. César Nomar Gómez Monge
Secretario de Salud