



DIAGNÓSTICO DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO “ARBITRAJE MÉDICO” 2019

- a. Marco Legal: Decreto de creación de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico.
Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico.
(http://sgi.nl.gob.mx/Transparencia_2015/Archivos/AC-F0104-07-M020015249-01.pdf) y
Reglamento de Procedimientos para la atención de quejas médicas
(http://sgi.nl.gob.mx/Transparencia_2015/Archivos/AC-F0104-07-M020015246-01.pdf).

- b. Diagnóstico:

i. **Antecedentes:**

Hasta hace unos cuantos años el médico asumía una actitud de sobreprotección hacia el paciente y éste por su parte aceptaba totalmente las indicaciones del galeno. El médico de entonces solía utilizar palabras que estaban fuera de la comprensión del paciente y no se sentía obligado a hablar en términos que fueran entendibles para el enfermo, por lo que no se preocupaba en brindar explicación alguna del porqué de sus síntomas o padecimiento y con frecuencia los pacientes se quejaban no solo de falta de amabilidad y cortesía por parte del personal de salud, sino también de recibir información insuficiente o inadecuada respecto su enfermedad, de aplazamientos de intervenciones o tratamientos que debían recibir y de una tramitación excesiva.

Con el paso del tiempo el nivel educativo de la población fue mejorando, tiene mejor acceso a medios masivos de información y conoce sus derechos, por lo que actualmente los pacientes y/o sus familiares se informan sobre su padecimiento, cuestionan y deciden si se somete o no a las intervenciones o tratamientos que les son indicados.

La atención médica deficiente a los usuarios por parte de los prestadores de servicios médicos, fue lo que generó que las quejas, las inconformidades y los reclamos fuera cada vez mayor, sin embargo no disponían **de una institución o establecimiento que les orientara y apoyara a resolver las controversias de diversa índole que se presentaban durante o después de la atención médica recibida en establecimientos médicos públicos o privados.**

Es así como en agosto de 1996 por Decreto Presidencial se crea la Comisión Nacional de Arbitraje Médico “CONAMED” y posteriormente, en agosto de 2002 por Decreto del Gobierno del Estado de Nuevo León se crea la Comisión Estatal de Arbitraje Médico “COESAMED” que inicia actividades al público el 14 de febrero de 2003 teniendo por VISIÓN “Mejorar la relación entre los profesionales de la salud y sus pacientes” y por MISIÓN “Ser un organismo promotor de la buena práctica de la medicina y de la confianza en los servicios de salud en Nuevo león”.



El fin de la COESAMED es contribuir a incrementar la captación de inconformidades médicas mediante la promoción y prestación de los servicios que brinda. A través de la aplicación del Modelo Mexicano de Arbitraje Médico homologado en todo el Estado Mexicano la COESAMED garantiza a toda persona que acuda con una posible queja de la atención médica recibida la seguridad de que ésta será tratada por personal especializado y la mejor opción para la solución del problema planteado.

En la relación Médico-Paciente, el Médico debe establecer una buena comunicación, orientar, brindar información constante y aclarar duda respecto a intervenciones y tratamientos, contestar de forma correcta y entendible a cada pregunta que externa el paciente, individualizar la situación, explicar con palabras de acuerdo a la educación del paciente y no dejar una sola duda o una pregunta sin contestar.

La COESAMED busca principalmente la conciliación, no la persecución, su intervención es para resolver los conflictos o controversias suscitados entre los usuarios de los servicios médicos y los prestadores de dichos servicios, con plena autonomía técnica y en términos de amigable composición, actuando de manera ética, con justicia y respeto irrestricto a los derechos humanos. **Como primer servicio que se otorga cuando se recibe una queja o inconformidad de menor complejidad mediante llamada telefónica, son orientaciones y/o asesorías por personal capacitado.**

Sin embargo cuando la queja o inconformidad es más compleja aún, que requiera de una asesoría más personalizada se utiliza servicio de mediación y la conciliación para tratar que las partes lleguen a un acuerdo. Estos procedimientos son rápidos, válidos y económicos que adquieren un carácter legal al elaborarse un documento que indica como las partes dieron solución a su problema, **dejando al arbitraje como la última de las opciones ya con un tono totalmente legal**, pues en este caso se dicta un Laudo, lo que en leyes es igual a sentencia dando al caso el carácter de cosa juzgada, esto es: una vez que las partes se someten a un arbitraje y se dicta el laudo ya no puede recurrir a otra instancia legal tratando de buscar una solución que los deje más satisfechos.

La COESAMED reúne a especialistas de la Medicina y el Derecho que brindan atención médico-jurídica a la población y colabora en la solución de conflictos derivados de la prestación de los servicios médicos, mediante procesos de Mediación, Conciliación y Arbitraje, hasta que se llegue a un acuerdo o se deslinden responsabilidades.

ii. Vinculación con otros programas:

El Fin del Programa se encuentra vinculado con el objetivo estratégico **“promover en la población de Nuevo León la corresponsabilidad de crear una nueva cultura de vida saludable, facilitando el acceso oportuno y equitativo de los servicios de salud pública, atención médica y protección contra riesgos sanitarios, bajo estándares de eficiencia y**

calidad” del Plan Estatal de Desarrollo 2016-2021 y puede haber coincidencia con los programas: Atención a la Salud y Prevención y control de enfermedades de Servicios de Salud de Nuevo León, Protección Contra Riesgos Sanitarios de la Secretaría de Salud, Servicios Médicos ISSSTELEON, del ISSSTE de Nuevo León y Afiliación al Seguro Popular, del Régimen de Protección Social en Salud.

- iii. **Población Potencial y Población Objetivo**
La COESAMED está al servicio toda la comunidad neolonesa por lo que la **Población Potencial y Población Objetivo de 5,610,153 habitantes.**

1. Población por edad y sexo

POBLACIÓN 2020			
Edad	Hombres	Mujeres	Total
0	45,977	44,264	90,241
1 - 4	185,535	178,748	364,283
5-9	233,455	227,077	460,532
10 -14	235,168	227,486	462,654
15 - 19	242,265	231,881	474,146
20-24	247,892	233,702	481,594
25-29	246,605	230,794	477,399
30-34	225,821	218,082	443,903
35-39	202,409	205,386	407,795
40-44	188,233	196,108	384,341
45-49	180,050	185,486	365,536
50-54	156,638	162,026	318,664
55-59	128,662	135,504	264,166
60-64	99,685	107,079	206,764
65-69	71,326	78,841	150,167
70-74	48,955	56,821	105,776
75-79	32,080	39,738	71,818
80-84	18,900	25,343	44,243
85 y +	14,328	21,803	36,131
Total	2,803,984	2,806,169	5,610,153



2. Población por sexo y municipio

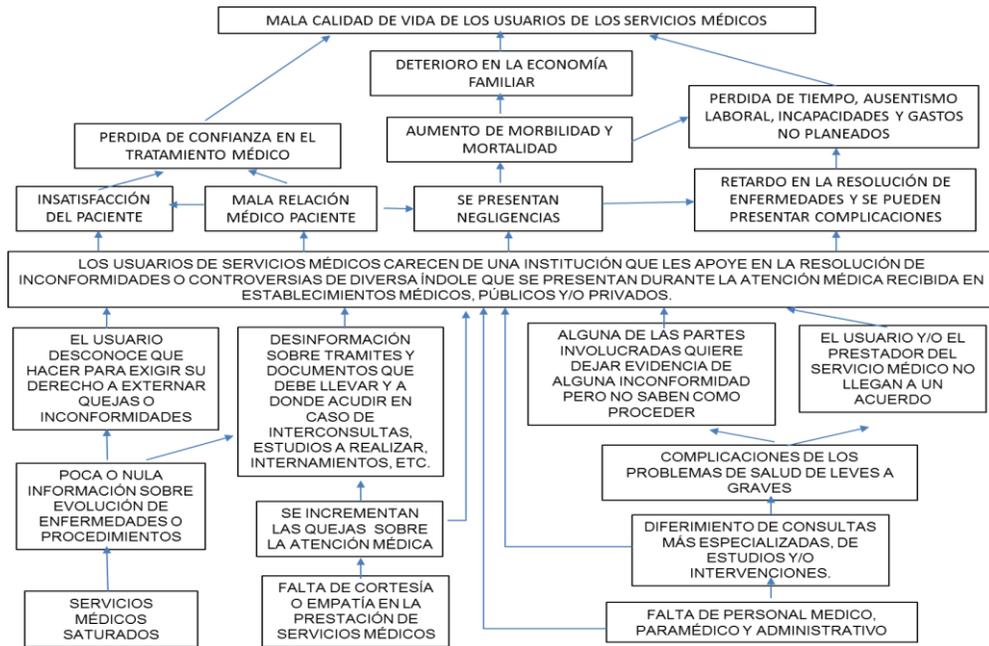
Municipio:	Hombres:	Mujeres:	Total:
ABASOLO	1,600	1,569	3,169
AGUALEGUAS	1,905	1,780	3,685
ALLENDE	19,519	19,165	38,684
ANAHUAC	10,460	10,489	20,949
APODACA	338,401	334,004	672,405
ARAMBERRI	8,780	8,539	17,319
BUSTAMANTE	2,236	2,227	4,463
CADEREYTA JIMENEZ	54,124	52,515	106,639
CARMEN	12,438	12,124	24,562
CERRALVO	4,448	4,171	8,619
CHINA	6,267	5,964	12,231
CIENEGA DE FLORES	18,845	18,324	37,169
DOCTOR ARROYO	20,227	19,969	40,196
DOCTOR COSS	994	936	1,930
DOCTOR GONZALEZ	1,985	1,884	3,869
GALEANA	22,684	22,205	44,889
GARCIA	109,971	107,065	217,036
GENERAL BRAVO	3,200	2,978	6,178
GENERAL ESCOBEDO	226,984	223,268	450,252
GENERAL TERAN	8,033	8,016	16,049
GENERAL TREVIÑO	618	668	1,286
GENERAL ZARAGOZA	3,433	3,318	6,751
GENERAL ZUAZUA	44,164	43,535	87,699
GUADALUPE	379,539	383,291	762,830
HIDALGO	9,780	9,745	19,525
HIGUERAS	973	913	1,886
HUALAHUISES	3,914	3,931	7,845
ITURBIDE	2,038	1,907	3,945
JUAREZ	194,244	190,952	385,196
LAMPAZOS DE NARANJO	3,337	3,296	6,633
LINARES	46,781	46,898	93,679
LOS ALDAMAS	687	632	1,319
LOS HERRERA	1,075	1,145	2,220
LOS RAMONES	2,694	2,662	5,356
MARIN	3,189	3,071	6,260
MELCHOR OCAMPO	423	425	848
MIER Y NORIEGA	3,925	3,953	7,878
MINA	3,118	3,045	6,163
MONTEMORELOS	34,796	35,209	70,005
MONTERREY	429,768	435,787	865,555
PARAS	572	623	1,195
PESQUERIA	16,294	15,575	31,869
RAYONES	1,515	1,425	2,940



SABINAS HIDALGO	20,297	20,457	40,754
SALINAS VICTORIA	20,747	19,602	40,349
SAN NICOLAS GZA	241,005	245,486	486,491
SAN PEDRO GARZA GARCIA	68,128	75,109	143,237
SANTA CATARINA	156,881	156,828	313,709
SANTIAGO	23,700	23,477	47,177
VALLECILLO	1,182	1,045	2,227
VILLALDAMA	2,275	2,239	4,514
TOTAL	2,803,984	2,806,169	5,610,153

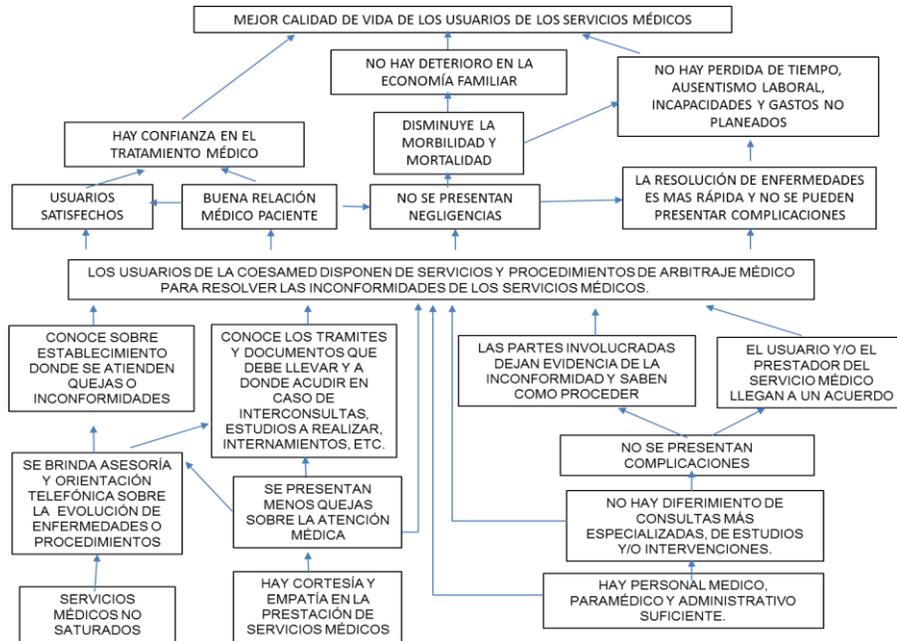
3. Ubicación geográfica municipal: actualmente la COESAMED está ubicada en la Avenida Ignacio Morones Prieto N° 2110, Colonia Loma Larga, CP 64710, Monterrey Nuevo León.

iv. **Árbol de problemas**





V. Árbol de objetivos



Situación actual

La Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Nuevo León presenta una nueva visión hacia el futuro, por un lado con una mayor difusión a la comunidad informando a donde poder acudir cuando se presente una falla en la prestación de un servicio y por otro teniendo un acercamiento con las Escuelas y Facultades de Medicina del Estado, los Colegios y Asociaciones Médicas y los hospitales públicos y privados, impartiendo pláticas, conferencias y simposios, capacitando al personal que labora y estudia en ellos, exponiendo recomendaciones que su observación podría traer beneficios al disminuir el número de inconformidades de los usuarios del servicio médico y por parte de los Prestadores del Servicio Médico, mejorar la práctica de la medicina.

Se ha logrado un lugar de confianza ante la sociedad Neoleonesa y los prestadores de los servicios médicos y continuaremos trabajando para que las posibles controversias entre los prestadores de servicio y los usuarios se resuelvan mediante la aplicación de los métodos alternos de solución de conflictos.



La COESAMED,N.L. cumple con su compromiso social de dirimir los conflictos entre los usuarios de los servicios médicos y los profesionales de la salud, al atender las quejas surgidas ante la posibilidad de una mala práctica médica, al asesorar a las partes en forma adecuada y especializada estableciendo relaciones armoniosas entre ambos teniendo en cuenta siempre que toda falla lleva una queja pero no toda queja tiene una falla, que es frecuente que los usuarios puedan confundir una complicación médica con una negligencia y que la queja médica es el principal instrumento para la mejora de la calidad de la práctica médica.

Se han presentado inconformidades y quejas, más si se toma en cuenta el número de servicios prestados se puede asegurar que hemos avanzado. Ahora la población conoce los servicios que se prestan en la COESAMED N.L., se han percatado que en nuestra atención no solo hay calidad y sensatez, sino la pronta solución de su problema.

Experiencias de atención

La atención de las inconformidades que se han presentado y procesado en la COESAMED, N.L. en los cuatro años de la presente administración permite observar que la recepción de casos si bien ha disminuido en número algunos renglones permanecen en una constante como se demuestra en la siguiente estadística:

	2016	2017	2018	2019
TOTAL CASOS	524	485	395	531
ORIENTACIONES	244	183	129	248
ASESORÍAS	88	97	92	87
GESTIONES INMEDIATAS	72	81	51	74
QUEJAS	114	116	114	113
DICTAMENES	6	8	9	9



Para lo anterior la COESAMED, N.L. ha presentado en 2017:100 conferencias, en 2018:162 conferencias y en 2019: 84 conferencias; lo que ha venido a reforzar la MISIÓN de ésta Comisión “Ser un organismo promotor de la buena práctica de la medicina y de la confianza en los servicios de salud en Nuevo León”

Por otro lado es importante recalcar que todas las inconformidades presentadas han sido resueltas por los diferentes modos de conclusión, las orientaciones brindando la información necesaria, las asesorías indicando la documentación necesaria o bien a donde se debe acudir, en las gestiones realizando entrevistas entre directivos de unidades médicas o profesionales particulares para que se realice el servicio, y las quejas algunas conciliadas, otras no conciliadas al no llegar a un acuerdo y aquellas que se concluyeron por desistimiento, por sobreseimiento o bien por falta de interés procesal y finalmente las que por sus características tuvieron que ser enviadas a la CONAMED para su análisis y resolución, en cuanto a los dictámenes éstos son solicitados por los órganos de impartición de justicia a fin de tener elementos para dictar sentencia.

La COESAMED tiene como principios generales:

- La imparcialidad
- La confidencialidad
- La economía procesal
- La buena fe
- La discusión
- La igualdad de las partes
- La participación directa de los interesados
- La honestidad
- La gratuidad
- Los avances tecnológicos y especializados



Entre las facultades de la COESAMED, N.L. están (artículo 4 decreto de creación):

- Brindar asesoría especializada e información sobre los derechos y obligaciones de los usuarios y de los prestadores del servicio médico.
- Recibir e investigar las quejas contra los prestadores de servicios médicos
- Recibir las pruebas
- Intervenir en amigable composición para conciliar los conflictos derivados de la prestación de servicios médicos
- Fungir como árbitro
- Pronunciar laudos
- Elaborar dictámenes médicos a solicitud de los órganos de impartición de justicia.
- Emitir opiniones técnicas.