

La comisión nacional de arbitraje médico y la calidad de la atención

Héctor Fernández-Varela Mejía*

En México los servicios de salud que ofrecen el Estado y los particulares han mejorado sustancialmente y se prestan con adecuados niveles de calidad, aunque se deben reconocer las diversas limitaciones, algunas de índole económica, y otras, derivadas de problemas de organización, de administración incluso de actitudes del personal de salud o de los propios usuarios.

Esta mejora obedece en gran medida a los avances tecnológicos y a la aplicación de la investigación científica que se desarrolla en el país, que cuenta con niveles de excelencia, existiendo también instituciones que son pilar en la formación de recursos humanos altamente calificados.

Recordamos que la ciencia médica, en esta vertiginosa carrera que progresa de manera paralela a la investigación científica, nos ha permitido avances inimaginables hace apenas algunos años, pero al mismo tiempo, al medir los resultados y evaluar la calidad de la medicina que practicamos, estamos sujetos a un mayor rigor metodológico que incluye también parámetros específicos para conocer el grado de satisfacción de los pacientes.

Los servicios que en materia de salud ofrecen las instituciones públicas y privadas, así como los profesionales y técnicos en forma individual, deben tener como premisa principal la aspiración de satisfacer un derecho tutelado en nuestra Constitución: el derecho a la protección de la salud, que si bien no es un derecho constitucional al ser humano, sí es indispensable para que su desarrollo y existencia en sociedad, contribuya a una vida plena y satisfactoria.

Los progresos del Sistema de Salud en México, se caracterizan por el combate a la enfermedad con un aumento notable en la esperanza de vida, disminución de la mortalidad general y de los menores de cinco años, erradicación de la poliomielitis, etc., así como la mayor cobertura de los servicios como es el caso de los programas de vacunación, el incremento constante el número de unidades médicas del Sistema Nacional de Salud y un mejor desarrollo institucional. Sin embargo a pesar de estos logros, se aprecia un aumento en el número de los casos de insatisfacción de los usuarios con la calidad de los servicios de salud.

Este hecho ha sido demostrado en varias encuestas, entre ellas la realizada por la Fundación Mexicana para la Salud, denominada Encuesta Nacional de Satisfacción de los Servicios de Salud, que demostró que el 44% de la población entrevistada considera la calidad de los servicios de salud regular o mala, lo que impone a nuestro país la obligación de mejorar los sistemas de atención actuales.

En el Plan Nacional de Desarrollo 1995-2000 se incluye la necesidad de reformar nuestro actual sistema de salud, por lo que plantea la reestructuración de las instituciones; asimismo acepta como legítimo el reclamo de la sociedad que los servicios médicos operen con calidad y eficiencia crecientes.

Bajo este contexto, el Programa de Reforma del Sector Salud establece objetivos, tanto en lo que se refiere a la consolidación de una cultura de salud basada en la aceptación y confianza hacia

*Comisionado Nacional de Arbitraje Médico

Correspondencia y solicitud de sobreiros: Milta 250, Esq. Eugenia Col. Narvarte C P 03020 México, D.F.

instituciones médicas, como el desarrollo organizacional que estimule entre el personal de salud, una actitud responsable hacia el desempeño de sus actividades.

Es de destacar el importante número de pacientes que son atendidos en el Sistema Nacional de Salud, ya que tan sólo en el sector público se otorgan en promedio 707 mil consultas diarias, cifra que no incluye hospitalización, intervenciones quirúrgicas, procedimientos diagnósticos y terapéuticos, así como un sinnúmero de acciones más, por lo que si se compara el número de **inconformidades** de los pacientes contra los servicios médicos prestados, corresponde a un porcentaje realmente bajo.

Sin embargo, el proceso de modernidad de la sociedad actual permite que se expresen libremente las **inconformidades** y controversias en diferentes foros y espacios, razón por lo que cada día se presenta un mayor número de éstas entre prestadores y usuarios de los servicios médicos, situación que indirectamente también es generada por la creciente complejidad de los procedimientos diagnósticos y terapéuticos que implican nuevas situaciones de carácter ético no contempladas en el pasado.

La globalización de los servicios de salud, su tecnificación, la necesidad de equipos multidisciplinarios para la atención de un determinado padecimiento y el aumento de la población cubierta por las Instituciones de Salud, disminuyen la interrelación personal y la comunicación médico-paciente. lo que provoca que a pesar de que el grupo médico ofrezca un servicio técnicamente correcto y bien fundamentado, el paciente desinformado, los considere responsables de daños a su salud en caso de complicaciones o recuperaciones difíciles, desarrollando grave desconfianza en las instituciones y el personal de salud.

En México, para la recepción de quejas relacionadas con la atención médica han existido diversas instancias: en primer lugar la propia Secretaría de Salud en su carácter de autoridad sanitaria y con base a las facultades que le otorga la Constitución en su Artículo 72 fracción XVI, y la Ley General de Salud, es la responsable de promover,

coordinar y realizar la supervisión de los servicios de salud que le sea solicitada por el Ejecutivo Federal y por lo tanto, debe llevar a cabo la evaluación general de la prestación de servicios de salud en materia de salubridad general en todo el territorio nacional.

Así mismo también reciben quejas; la Comisión Nacional de Derechos Humanos y las Comisiones de Derechos Humanos del Distrito Federal y las Entidades Federativas, que tienen sus limitantes en el campo de la salud, ya que una buena parte de las quejas respecto a la atención médica, que van desde fallas técnicas simples hasta posibles delitos, no constituyen una violación a los derechos humanos; además estas Comisiones no atienden casos de la medicina privada y adolecen de capacidad técnica médica para el estudio especializado de cada caso.

Respecto a la atención de denuncias por el sistema judicial, se han provocado algunas injusticias por la aplicación de la Ley, basados en conceptos que no toman en cuenta las consideraciones técnicas propias de la profesión médica, así como por el análisis de los casos por medio de peritajes no especializados en la amplia gama de padecimientos y esquemas de tratamiento que, en la actualidad, son altamente complejos y sufren transformaciones constantes.

Considerando entonces, que muchas de las **inconformidades** son atendidas por instancias jurisdiccionales que no cuentan con los elementos técnicos necesarios para fundamentar sus dictámenes, dentro del Marco del Programa de Reforma del Sector Salud se estudiaron y discutieron diversas alternativas para resolver dichos problemas y se concluyó que, en las actuales circunstancias resulta necesario que la población cuente con mecanismos que, sin perjuicio de la actuación de las instancias jurisdiccionales en la solución de conflictos, contribuyan a tutelar el derecho a la protección de salud, así como a mejorar la calidad en la prestación de los servicios médicos.

Para lograr tal objetivo, se consideró como la alternativa de solución más eficaz contar con un órgano al cual puedan acudir los usuarios y prestadores de servicios médicos para dilucidar,

en forma amigable y de buena fe, los posibles conflictos derivados de dichos servicios, con lo cual se contribuirá a evitar grandes cargas de trabajo para los órganos jurisdiccionales, sin sustituirlos.

Esta instancia especializada, debe garantizar a los usuarios y prestadores de servicios médicos, la imparcialidad en el análisis, dictamen y resolución en las controversias que conozca, con capacidad para recibir quejas, investigar las presuntas irregularidades por la prestación o por la negativa de prestación de servicios médicos y emitir sus opiniones, acuerdos y laudos.

Por lo anteriormente expuesto, se creó la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, cuyo propósito principal está enfocado a contribuir a resolver en el ámbito nacional, los conflictos suscitados entre los usuarios y los prestadores de servicios médicos. Para ello se le ha dotado de plena autonomía técnica para actuar como mediador en términos de amigable composición, asegurando a unos y a otros que su actuación estará caracterizada siempre por la ética, la imparcialidad y la justicia.

Para desarrollar su tarea, debe coordinarse con las Academias, Colegios y Consejos Médicos, Comités de Ética y Sociedades Médicas de instituciones públicas y privadas, y remitirles el resultado de sus deliberaciones sobre casos relevantes de índole general, a fin de que instrumenten las medidas correctivas en sus propios ordenamientos.

Al frente de la Comisión se encuentra un Comisionado, nombrado directamente por el titular del Ejecutivo Federal. La comisión está dotada de una estructura orgánica que incluye personal calificado tanto médico, como jurídico y de otras profesiones del área de la salud. En su quehacer, está permanentemente asesorada y Supervisada por un Consejo multidisciplinario, integrado por personalidades de reconocido prestigio ético y profesional.

Las quejas presentadas contra los prestadores de servicios de salud son recibidas en la Comisión por personal especializado, quien se encarga de brindar, en primera instancia, **asesoría** e información sobre los derechos y obligaciones de usuarios y prestadores. Posteriormente, se analiza de manera puntual la documentación aportada por el quejoso, a la que se adiciona toda aquella información que facilite el proceso de conciliación de las partes.

La audiencia de conciliación se realiza en presencia del quejoso y del prestador de servicios que haya sido señalado, ya sea una institución a través de su representante legal, ya sea un profesional que presta servicios personales, siempre ante la presencia de los representantes de la Comisión Nacional. Se propone el arreglo y se externan los puntos de vista de las partes para encontrar un arreglo justo, de conformidad al análisis de los hechos. Si se llega a la conciliación, se firma el convenio correspondiente con la consiguiente solución del conflicto.

De no lograrse el acuerdo y una vez agotado el procedimiento de conciliación, se propondrá el arbitraje como medio de solución al conflicto, el cual se llevará a cabo siempre y cuando exista la voluntad de las partes para acatar el laudo que resulte. Como resultado del mismo, también se establecen acuerdos y/o convenios, pero si esto no fuera posible, de todas formas la Comisión procederá a emitir los laudos correspondientes.

Todos estos procedimientos tienen la característica común de ser gratuitos, ágiles y expeditos contando cada uno de ellos, con términos predefinidos a fin de poder garantizar a las partes la pronta respuesta a sus reclamos.

En los casos de arbitraje médico y con el objetivo de emitir laudos justos e imparciales, se solicitará la participación de médicos especialistas en cada asunto, por lo que se ha solicitado a las Academias, Consejos, Federaciones, Asociaciones y Colegios Estatales, que nos proporcionen los nombres de expertos que puedan realizar los peritajes correspondientes, en las diferentes especialidades médicas y en las distintas entidades federativas.

En resumen, la Comisión Nacional de Arbitraje Médico no es tanto un ente regulador de la conducta de los profesionales que prestan toda clase de servicios médicos, ni tampoco sancionador de presumibles conductas indeseables en la práctica médica; para ello existen ya desde hace mucho tiempo instancias que dirimen fríamente los conflictos.

La Comisión cumplirá con su compromiso de elevar la calidad de los servicios de salud en el país, si logra construir una legítima autoridad moral sobre la comunidad médica y educar a la población para que la demanda de servicios tenga como premisa el respeto.

Es necesario que la comunidad médica y principalmente las instituciones públicas, fortalezcan el prestigio de la práctica médica y conserven el reconocimiento de la sociedad a una actividad que debe ser de tal calidad, que no pueda ser calificada como moralmente reprochable.

Al crear la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, el Estado propicia la interacción responsable de

los individuos dentro de un orden social que garantice la armonía en la convivencia, y al actuar dentro de un marco de libertades, es posible manifestar nuestras inquietudes ante un órgano con la suficiente autonomía técnica para valorar con objetividad las diferencias que resulten de la relación médico paciente.