

Comisión Estatal de Arbitraje Médico (COESAMED)

Han transcurrido aproximadamente ocho años desde que se creó la Comisión Estatal de Arbitraje Médico (COESAMED), durante los cuales hemos cumplido con nuestra misión de contribuir a elevar la calidad de los servicios médicos en el estado, coadyuvar a la protección de la salud y propiciar relaciones sanas entre los prestadores de salud y sus pacientes, actuando en todo momento con imparcialidad, objetividad, confidencialidad y respeto.

Muchos han sido los logros obtenidos por la COESAMED, entre los que destacan: la reestructuración interna de la Comisión en el año 2001, la elaboración y difusión de un CD dirigido a los prestadores de servicios médicos con temas médico-legales relacionados con las atribuciones y funciones de esta Comisión.

Las actividades realizadas, teniendo como base el Plan de Gobierno 2000-2006, de donde emana el Programa Institucional de la COESAMED, reestructurado durante el año 2003-2006, nos da como resultado un total de 889 asuntos atendidos durante el periodo que se informa.

Lograr la confianza de la ciudadanía en los servicios que brinda la COESAMED, no hubiera sido posible sin el apoyo de nuestro distinguido Consejo Directivo, representado por guanajuatenses de reconocido prestigio social y el de las instituciones que representan, como es el caso de la Secretaría de Salud del Estado de Guanajuato (SSG), la Secretaría de Gestión Pública (SGP), la Universidad de Guanajuato (UG), el Colegio de Médicos del Estado y la Barra de Abogados.

Es importante destacar, que esta Comisión forma parte del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico (CMAM), el cual funge como instancia de coordinación de acciones

para la estandarización del Modelo Mexicano de Arbitraje Médico, con el objeto de estandarizar y homologar procedimientos del proceso arbitral.

Actividades Realizadas

En el periodo correspondiente al presente informe, se proporcionaron 889 atenciones. De éstas 468 fueron asesorías, 138 gestiones inmediatas, 165 orientaciones, 71 quejas, 10 opiniones médicas, 28 recomendaciones, 8 peritajes y un exhorto.

Asesoría

Las asesorías tienen por objeto informar a los usuarios y prestadores de servicios sobre los elementos médico-jurídicos de su inconformidad, siendo este proceso la acción básica de la COESAMED, en el periodo que se informa se otorgaron 468 asesorías especializadas.



Gestión Inmediata

Con esta forma de atención se ha logrado a través de gestiones de carácter inmediato, realizadas con los prestadores del servicio médico institucional o privado, la resolución de los asuntos en un plazo no mayor a 48 horas. Durante el periodo que se informa se atendieron un total de 138 gestiones inmediatas, 26 gestiones más que en el periodo anterior.

Orientación

Durante este periodo se realizaron 165 acciones de orientación, en los que se atendieron los cuestionamientos que la ciudadanía formuló de manera personal o telefónica.

Queja

Del total de asuntos recibidos, se aceptaron 71 como quejas formales, tomando en cuenta que para que se constituya un expediente de queja, ésta debe estar debidamente justificada y jurídicamente fundamentada; de este número de quejas 29 se enviaron a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED), por ser de instituciones federales y 42 se atendieron y resolvieron en la COESAMED. En el periodo anterior el número de quejas turnadas a la CONAMED fue de 57 y 50 fueron atendidas en ésta Comisión, dando un total de 107 quejas.

Opiniones Médicas y Peritajes

De igual relevancia es la facultad que tenemos para la emisión de opiniones médicas, la COESAMED elabora las que le son solicitados por las autoridades de Procuración e Impartición de Justicia o algunas autoridades ad-



ministrativas, como la Secretaría de la Gestión Pública. En el periodo que se informa se emitieron 10 opiniones médicas y participamos en 8 solicitudes de peritajes. En este mismo tema, en el periodo anterior se reportaron 11 opiniones médicas y 8 peritajes.

Opiniones Técnicas o Recomendaciones

A fin contribuir a la mejora de la calidad en la atención médica, se emitieron recomendaciones sugiriéndoles en cada caso concreto a los prestadores del servicio médico los puntos a mejorar en la prestación del servicio. Durante el año que se informa se elaboraron 28.

Consulta de Opinión

Con la finalidad de conocer la satisfacción respecto de los servicios y atención otorgada por el personal de la COESAMED, se continuó aplicando una consulta de salida a todos los usuarios y prestadores de servicios salud, lo que nos permite mantener o mejorar en su caso, la calidad de nuestros servicios.

En el periodo que se informa se registraron 307 consultas de salida.

Colaboración Institucional

Es importante enfatizar que se acudió a 10 reuniones del Comité de Reembolsos del I.S.S.S.T.E, para análisis o resolución de sus quejas presentadas ante dicha Institución.

Difusión

Es labor prioritaria de esta Comisión, difundir entre la población en general y prestadores de servicios de salud, nuestras bondades como instancia alternativa.

Desde el inicio de actividades de la COESAMED, se realiza un Programa permanente de difusión y que consiste básicamente en la elaboración y distribución de material impreso que contiene información de las atribuciones de la Comisión; impresión y distribución de la Carta de los Derechos Generales de los Pacientes del estado de Guanajuato y carteles que contienen información sobre el objeto, funciones y localización de la COESAMED; se han impartido pláticas en instituciones de salud, centros educativos, agrupaciones médicas y de enfermería, contando con un total de 1 mil 807 asistentes; se visitaron también diversos municipios, en los que se dieron pláticas informativas a grupos sociales y delegados comunitarios, con la participación de las presidencias municipales.

Durante este periodo, se programó y se llevó a cabo una campaña intensiva de difusión en la ciudad de León comprendiendo: spots de radio, 30 pláticas específicas a grupos organizados y reparto de 20 mil volantes informando de las funciones y de la ubicación de la Comisión.



Solicitudes de Acceso a la Información

En materia de transparencia gubernamental, se dio trámite y cumplimiento a 13 solicitudes de acceso a la información.

Un logro relevante en este año, fue la firma del Convenio de Colaboración con la Procuraduría General de Justicia del Estado, el cual tiene como finalidad agilizar, transparentar, orientar y mejorar el trámite de las quejas y/o denuncias que presenten los usuarios ante ambas instancias, así como establecer el procedimiento para las solicitudes de opiniones médicas.

En este mismo ámbito es importante señalar, que se firmó un Convenio de Colaboración con el Colegio de Médicos del Estado, Federación, A.C.

Por último, un logro relevante a nivel nacional, es el hecho de que somos la segunda Comisión Estatal homologada al Modelo Mexicano de Arbitraje Médico, certificada por la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.