



COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO de NUEVO LEÓN

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PACIENTES Y DE LOS MÉDICOS Y LA PRÁCTICA PROFESIONAL ACTUALMENTE.

Dr. Francisco J. Arreola V.

12 de Abril de 2016



DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PACIENTES Y DE LOS MÉDICOS Y LA PRÁCTICA PROFESIONAL ACTUALMENTE.

De los Pacientes:

- ✓ 1.- RECIBIR ATENCIÓN MÉDICA ADECUADA.
- ✓ 2.- RECIBIR TRATO DIGNO Y RESPETUOSO.
- ✓ 3.- RECIBIR INFORMACIÓN SUFICIENTE, CLARA, OPORTUNA Y VERÁZ.
- ✓ 4.- DECIDIR LIBREMENTE SOBRE SU ATENCIÓN
- ✓ 5.- OTORGAR O NO SU CONSENTIMIENTO VÁLIDAMENTE INFORMADO.



DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PACIENTES Y DE LOS MÉDICOS Y LA PRÁCTICA PROFESIONAL ACTUALMENTE.

De los Pacientes:

- ✓ 6.- SER TRATADO CON CONFIDENCIALIDAD.
- ✓ 7.- CONTAR CON FACILIDADES PARA OBTENER UNA SEGUNDA OPINIÓN.
- ✓ 8.- RECIBIR ATENCIÓN MÉDICA EN CASO DE URGENCIA.
- ✓ 9.- CONTAR CON UN EXPEDIENTE CLÍNICO.
- ✓ 10.- SER ATENDIDO CUANDO SE INCONFORME POR LA ATENCIÓN MÉDICA RECIBIDA.



DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PACIENTES Y DE LOS MÉDICOS Y LA PRÁCTICA PROFESIONAL ACTUALMENTE.

De los Médicos:

- 1.- EJERCER LA PROFESIÓN EN FORMA LIBREY SIN PRESIONES DECUALQUIER NATURALEZA.
- 2.- LABORAR EN INSTALACIONES APROPIADAS Y SEGURAS QUE GARANTICEN LA PRÁCTICA PROFESIONAL.
- 3.- TENER A SU DISPOSICIÓN LOS RECURSOS QUE REQUIERE LA PRÁCTICA PROFESIONAL.
- 4.- ABSTENERSE DE GARANTIZAR RESULTADOS EN LA ATENCIÓN MÉDICA
- 5.- RECIBIR TRATO RESPETUOSO POR PARTE DE LOS PACIENTES Y SUS FAMILIARES, ASÍ COMO DEL PERSONAL RELACIONADO CON SU TRABAJO PROFESIONAL.



DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PACIENTES Y DE LOS MÉDICOS Y LA PRÁCTICA PROFESIONAL ACTUALMENTE.

De los Médicos:

- 6.- TENER ACCESO A EDUCACIÓN MÉDICA CONTINUA Y SER CONSIDERADO EN IGUALDAD DE OPORTUNIDAD PARA SU DESARROLLO PROFESIONAL.
- 7.- TENER ACCESO A ACTIVIDADES DE INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EL CAMPO DE SU PROFESIÓN.
- 8.- ASOCIARSE PARA PROMOVER SUS INTERESES PROFESIONALES.
- 9.- SALVAGUARDAR SU PRESTIGIO PROFESIONAL.
- 10.- PERCIBIR REMUNERACIÓN POR SUS SERVICIOS.



DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PACIENTES Y DE LOS MÉDICOS Y LA PRÁCTICA PROFESIONAL ACTUALMENTE.

**“LA CONDUCTA HUMANA ES
SUMAMENTE CONFLICTIVA”**





DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PACIENTES Y DE LOS MÉDICOS Y LA PRÁCTICA PROFESIONAL ACTUALMENTE.

- ✓ EN LA ACTUALIDAD EL MÉDICO ENFRENTA UN SERIO PROBLEMA PARA ESTABLECER UNA BUENA RELACIÓN MÉDICO-PACIENTE.
- ✓ EL MÉDICO DEBE SER CONSCIENTE QUE LA PRÁCTICA DE LA MEDICINA HA CAMBIADO.



DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PACIENTES Y DE LOS MÉDICOS Y LA PRÁCTICA PROFESIONAL ACTUALMENTE.

- ✓ LO QUE AYER ERA PARTE DE UN RITUAL Y DE UN MUNDO DESCONOCIDO, HOY SE HA CONVERTIDO EN ALGO OBSOLETO, MAL VISTO Y EN LAS MÁS DE LAS VECES REPROBABLE.
- ✓ POR NINGÚN MOTIVO SE PUEDE DEJAR AHORA A ESE SER QUE PERDIÓ SU SALUD, SIN LA DEBIDA INFORMACIÓN SOBRE LO QUE PADECE Y NO SOLO ESO, SINO QUE SE DEBE DE INFORMAR DE UNA MANERA ENTENDIBLE Y EN CADA CASO INDIVIDUALIZAR LA SITUACIÓN, EXPLICAR CON PALABRAS DE ACUERDO A LA EDUCACIÓN DEL PACIENTE Y NO DEJAR UNA SOLA DUDA O UNA PREGUNTA SIN CONTESTAR.



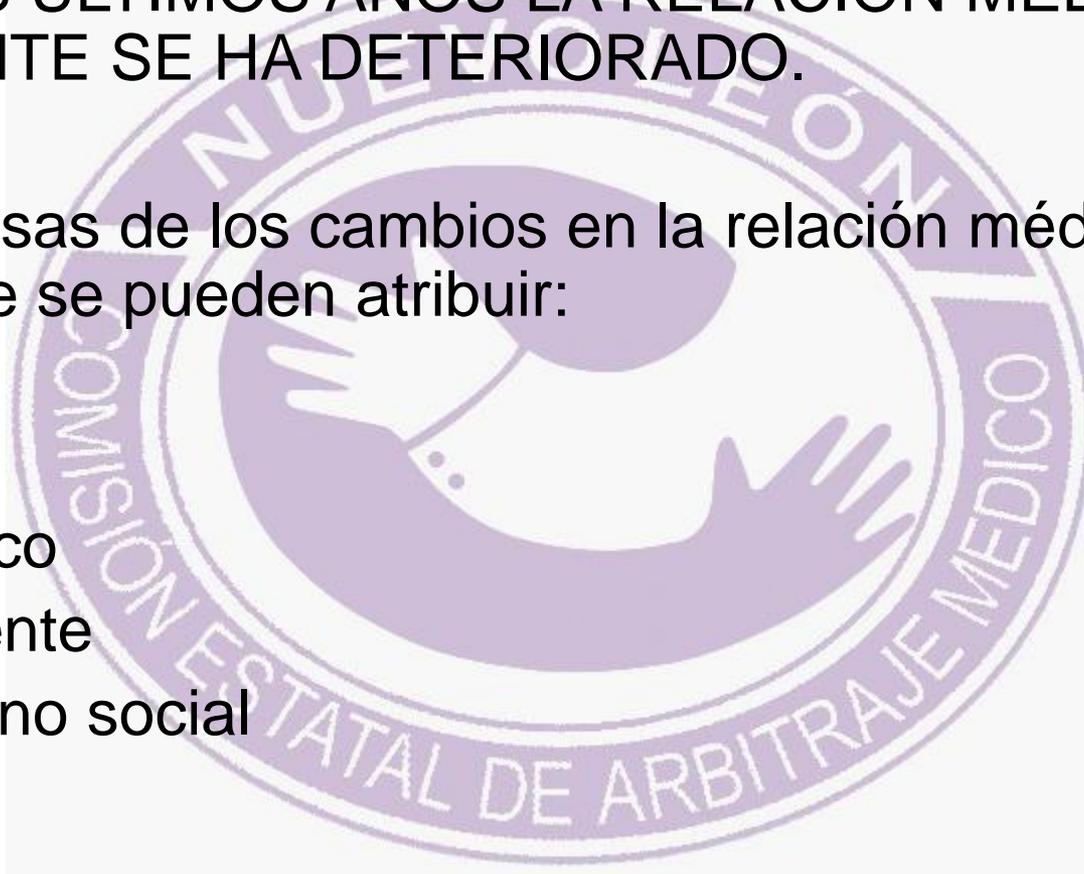
DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PACIENTES Y DE LOS MÉDICOS Y LA PRÁCTICA PROFESIONAL ACTUALMENTE.

- ✓ LA RELACIÓN MÉDICO-PACIENTE ES Y SEGUIRÁ SIENDO EL PILAR DE LA PRÁCTICA MÉDICA Y SE REVISTE DE ESPECIAL IMPORTANCIA, AHORA QUE ENFRENTAMOS A UN PACIENTE Y SUS FAMILIARES QUE CUESTIONAN Y QUE QUIEREN CONOCER QUE PASA Y POR QUE PASA.
- ✓ QUE TIENEN TODO EL DERECHO A SABER Y EL MÉDICO LA OBLIGACIÓN DE CONTESTAR DE FORMA CORRECTA, ENTENDIBLE Y COMPLETA A TODAS Y CADA UNA DE SUS PREGUNTAS.



DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PACIENTES Y DE LOS MÉDICOS Y LA PRÁCTICA PROFESIONAL ACTUALMENTE.

- EN LOS ÚLTIMOS AÑOS LA RELACIÓN MÉDICO-PACIENTE SE HA DETERIORADO.
- Las causas de los cambios en la relación médico-paciente se pueden atribuir:
 - Al Médico
 - Al paciente
 - Al entorno social





DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PACIENTES Y DE LOS MÉDICOS Y LA PRÁCTICA PROFESIONAL ACTUALMENTE.

- En caso del Médico:
- La relación médico-paciente ha cambiado de buena a mala
- El médico tiene en mucho la culpa por:
- No establecer una buena comunicación.
- No brindar una información constante.



DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PACIENTES Y DE LOS MÉDICOS Y LA PRÁCTICA PROFESIONAL ACTUALMENTE.

- Actualmente una gran cantidad de médicos:
- Aplican en forma superficial e incompleta los procedimientos terapéuticos:
- Todo lo subordinan a procesos diagnóstico-terapéutico costosos y sofisticados tratando con ello de evitar una queja.
- Sin pensar que es esto precisamente lo que más le acerca al problema.



DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PACIENTES Y DE LOS MÉDICOS Y LA PRÁCTICA PROFESIONAL ACTUALMENTE.

- Otras causas atribuibles al Médico:
- Deficiencias en:
- Conocimientos
- Producto de una mala preparación básica y de especialidad Enfocados a tratar patologías de alta especialidad y con poco énfasis en resolver los problemas comunes.
- Por otro lado el pago de los servicios médicos por terceros como lo es la medicina institucional o los seguros de gastos médicos.



DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PACIENTES Y DE LOS MÉDICOS Y LA PRÁCTICA PROFESIONAL ACTUALMENTE.

- De todo esto se deduce que el aspecto más importante de la relación médico-paciente es la
- **COMUNICACIÓN**
- Es por eso que la firma de un **CONSENTIMIENTO INFORMADO** ha evitado muchas controversias



DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PACIENTES Y DE LOS MÉDICOS Y LA PRÁCTICA PROFESIONAL ACTUALMENTE.

- Por parte del paciente:
- Acceso a los medios masivos de información y Conocer mejor sus derechos.
- Hace que el paciente no sea sumiso a las decisiones del médico.
- Ante cualquier duda justificada o no, establece controversias con el Médico



DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PACIENTES Y DE LOS MÉDICOS Y LA PRÁCTICA PROFESIONAL ACTUALMENTE.

- También influyen en el paciente:
- El sistema de seguros de gastos médicos y La medicina institucional que favorecen:
- la relación médico-paciente con un trato impersonal y a veces distante.
- Los intereses económicos de terceros.
- Y los medios de difusión masivos al divulgar en forma inmediata las noticias de la medicina



DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PACIENTES Y DE LOS MÉDICOS Y LA PRÁCTICA PROFESIONAL ACTUALMENTE.

- Se requería entonces de una instancia con elementos científicos y técnicos especializados para la solución óptima de los conflictos surgidos de la prestación de servicios médicos.
- Una institución en la que la imparcialidad y el aspecto técnico especializado fueran sustento y pilares fundamentales.
- Su función sería la conciliación y no la persecución.
- Con lo anterior se dignificaría la ciencia médica y
- Se evitaría lesionar la estima social que tiene un profesional de ésta categoría



DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PACIENTES Y DE LOS MÉDICOS Y LA PRÁCTICA PROFESIONAL ACTUALMENTE.

- La exigencia legítima de la sociedad de una atención médica:
- Oportuna Humanizada y de Calidad
- Con reclamos inmediatos cuando no se cumplen las expectativas
- Ha dado lugar a:
- Una actitud defensiva del médico
- Encarecimiento de la medicina
- Un número cada vez mayor de demandas y a
- La creación de instituciones como la COESAMED



DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PACIENTES Y DE LOS MÉDICOS Y LA PRÁCTICA PROFESIONAL ACTUALMENTE.

- Por ello se creó la CONAMED en 1996 y la COESAMED, N.L. en 2003
- Con el propósito fundamental de resolver los conflictos suscitados entre los Usuarios y los Prestadores del Servicio Médico.
- Instancias alternas para la solución de controversias en la atención médica.
- Órganos desoncentrados de la Secretaría de Salud.



DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PACIENTES Y DE LOS MÉDICOS Y LA PRÁCTICA PROFESIONAL ACTUALMENTE

- Con plena autonomía técnica y capacidad para actuar como conciliador en términos de amigable composición.
- Asegurando a las partes involucradas que su actuación estará caracterizada por:
 - La Ética
 - La imparcialidad
 - La confidencialidad
 - La justicia y
 - El respeto irrestricto a los derechos humanos.



DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PACIENTES Y DE LOS MÉDICOS Y LA PRÁCTICA PROFESIONAL ACTUALMENTE.

- Es importante hacer notar que:
- Las quejas más frecuentes entre los usuarios de servicios médicos tienen como fundamento:
 - La falta de amabilidad, calidez y cortesía de parte del prestador.
 - Manifiestan una mayor necesidad de información adecuada.
 - Refieren aplazamiento del tratamiento
 - Excesiva tramitación.
- Lo anterior hace evidente la necesidad de contar con nuevos esquemas que sin sustituir a los tribunales auxilieren en la solución de controversias; tal es el caso de la COESAMED



DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PACIENTES Y DE LOS MÉDICOS Y LA PRÁCTICA PROFESIONAL ACTUALMENTE.

• **CARACTERÍSTICAS DE LA COESAMED**

- La COESAMED nace del reclamo de la sociedad para que los servicios médicos se proporcionen con mayor calidad y eficiencia.
- Constituye en nuestro país una forma novedosa que reúne a especialistas de la Medicina y el Derecho.
- Con la finalidad de brindar una atención médico-jurídica a la población y
- Para colaborar en la solución de conflictos derivados de la prestación de los servicios médicos.
- La COESAMED tiene como principios generales los siguientes:



DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PACIENTES Y DE LOS MÉDICOS Y LA PRÁCTICA PROFESIONAL ACTUALMENTE.

- 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



DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PACIENTES Y DE LOS
MÉDICOS Y LA PRÁCTICA PROFESIONAL ACTUALMENTE.

GRACIAS

Comisión Estatal de Arbitraje Médico
Morones Prieto 2110 P.B.local 4
Edificio Manchester
Col. Loma Larga
Tel.: 8343 5150 ó 55

Dr. A. Arnoldo Abrego Treviño
Comisionado