

# El Derecho Humano a la Salud y la Responsabilidad de los Prestadores de Servicios Médico



**DR. A. ARNOLDO ÁBREGO TREVIÑO**  
**MMASC. OMAR ALONSO DEL CASTILLO**

# El Derecho Humano a la Salud y la Responsabilidad de los Prestadores de Servicios Médico



## TEMAS

- NORMAS Y REGLAMENTOS QUE RIGEN LA ACTIVIDAD MÉDICA
- MÉTODOS ALTERNOS
- MODELO MEXICANO DE ARBITRAJE MÉDICO
  - ASESORÍA
  - GESTIÓN INMEDIATA
  - QUEJA } CONCILIACIÓN
  - } ARBITRAJE

# NORMAS Y REGLAMENTOS QUE RIGEN LA ACTIVIDAD MÉDICA EN EL ESTADO.

- CONSTITUCIÓN POLÍTICA MEXICANA
- LEY GENERAL DE SALUD Y SUS REGLAMENTOS DE ASPECTO MÉDICO.
- NORMAS OFICIALES MEXICANAS.
- GUÍAS DE PRÁCTICA CLÍNICA.
- PRINCIPIOS CIENTÍFICOS Y ÉTICOS QUE ORIENTAN LA PRÁCTICA MÉDICA.
- LEY DE PROFESIONES DEL ESTADO.

# CONSTITUCIÓN POLÍTICA MEXICANA

- Art. 4º cuarto párrafo.-

Toda persona tiene derecho a la protección de la salud.

La Ley definirá las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud y establecerá la concurrencia de la Federación y las entidades en materia de salubridad general, conforme a lo que dispone la fracción XVI del artículo 73 de esta misma Constitución.

\*Constitución Política Mexicana

# LEY GENERAL DE SALUD Y SUS REGLAMENTOS DE ASPECTO MÉDICO

-La Ley General de Salud, reglamenta el derecho a la protección de la salud que tiene toda persona en los términos del artículo 4º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establece las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud y la concurrencia de la Federación y las entidades federativas en materia de salubridad general. Es de aplicación en toda la República y sus disposiciones son de orden público e interés social.

- Reglamento en materia de Prestación de Servicios de Atención Médica.

\*Ley General de Salud

# NORMAS OFICIALES MEXICANAS:

Las Normas Oficiales Mexicanas (NOM) **son regulaciones técnicas de observancia obligatoria expedidas por las dependencias competentes**, que tienen como finalidad establecer las características que deben reunir los procesos o servicios cuando estos puedan constituir un riesgo para la seguridad de las personas o dañar la salud humana; así como aquellas relativas a terminología y las que se refieran a su cumplimiento y aplicación.

Las NOM en materia de Prevención y Promoción de la Salud, una vez aprobadas por el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Prevención y Control de Enfermedades (CCNNPCE) son expedidas y publicadas en el Diario Oficial de la Federación y, por tratarse de materia sanitaria, entran en vigor al día siguiente de su publicación.

Las NOM deben ser revisadas cada 5 años a partir de su entrada en vigor. El CCNNPCE deberá de analizar y, en su caso, realizar un estudio de cada NOM, cuando su periodo venza en el transcurso del año inmediato anterior y, como conclusión de dicha revisión y/o estudio podrá decidir la modificación, cancelación o ratificación de las mismas.

NOM-004-SSA3-2012 Relativa al expediente clínico

\*<http://www.spps.gob.mx/marco-juridico.html>

# Guías de Práctica Clínica

- Las Guías de Práctica Clínica son un elemento de rectoría en la atención médica cuyo objetivo es establecer un referente nacional para favorecer la toma de decisiones clínicas y gerenciales, basadas en recomendaciones sustentadas en la mejor evidencia disponible, a fin de contribuir a la calidad y la efectividad de la atención médica.
- Son elaboradas por Grupos de Desarrollo de acuerdo a la metodología consensuada por las instituciones públicas que integran el Sistema Nacional de Salud (Sría. De Salud, IMSS, ISSSTE, SEDENA, SEMAR, DIF, PEMEX).
- Dos modalidades
  - Evidencias y Recomendaciones
  - Guía de Referencia Rápida

\*<http://www.cenetec.salud.gob.mx/contenidos/gpc/catalogoMaestroGPC.html>

# PRINCIPIOS CIENTÍFICOS Y ÉTICOS QUE ORIENTAN LA PRÁCTICA MÉDICA

- Por principios científicos de la práctica médica “Lex Artis Médica” se entiende:

El conjunto de reglas para el ejercicio médico contenidas en la literatura universalmente aceptada, en los cuales se establecen los medios ordinarios para la atención médica y los criterios para su empleo.

- Por principios éticos de la práctica médica, se entiende:

El conjunto de reglas bioéticas y deontológicas universalmente aceptadas para la atención médica.

\*Reglamento de Procedimientos de la COESAMED

# Autoridades que pueden intervenir en un conflicto por atención Médica

## Materia Penal

➤ *Procuraduría*

➤ *Juez Penal*

DENUNCIA

## Materia Civil

➤ *Juez Civil*

DEMANDA

## Administrativa

➤ *COESAMED*

QUEJA

# MODELO MEXICANO DE ARBITRAJE MÉDICO

- El Arbitraje Médico en México, nace en 1996 con la CONAMED y en el Estado surge la COESAMED en el 2002, ambas desconcentradas de la Secretaría de Salud y con plena autonomía técnica para dictar opiniones, acuerdo y laudos.
- El Arbitraje Médico utiliza Métodos Alternos para solucionar las controversias entre usuarios y prestadores del servicio médico .



# MODELO MEXICANO DE ARBITRAJE MÉDICO

## Definición de Métodos

Alternos para Solución de Controversias

- Vía distinta a la Judicial para resolver conflictos, donde la principal característica es la voluntad de las partes.

¿Cuales son los Métodos Alternos?

- ⊙ Negociación
- ⊙ Mediación
- ⊙ Conciliación
- ⊙ Arbitraje



# MODELO MEXICANO DE ARBITRAJE MÉDICO

## Ventajas de los Métodos Alternos:

1. Voluntario
2. Confidencial
3. Imparcialidad
4. Rapidez
5. La posibilidad de quedar en buenos términos con la contraparte.
6. En el caso de la COESAMED es gratuito.
7. Las partes se evitan procedimientos judiciales.



# MODELO MEXICANO DE ARBITRAJE MÉDICO

## PROCEDIMIENTO

- ASESORÍA
- GESTIÓN INMEDIATA
- QUEJA 
  - CONCILIACIÓN
  - ARBITRAJE

# MODELO MEXICANO DE ARBITRAJE MÉDICO

## Asesoría

- ❖ -Canalización a otra Dependencia.
- ❖ -Información de alcances y procedimientos del Arbitraje Médico.
- ❖ -Requisitos necesarios para interponer Queja

# MODELO MEXICANO DE ARBITRAJE MÉDICO

## Gestión Inmediata

- ⦿ Es una conciliación telefónica que se da cuando la inconformidad se refiera a demora, negativa de servicios médicos, o cualquier otra causa que pueda resolverse por esta vía\*.



\* Art. 4 Fracc. III del Reglamento de Procedimientos de la COESAMED.

# MODELO MEXICANO DE ARBITRAJE MÉDICO

## Gestión Inmediata

- Se hace una llamada telefónica con el prestador del servicio médico. (Particular, IMSS, ISSSTE, etc.)
- El prestador adquiere el compromiso de la solicitud.
- Se redacta un oficio dirigido al prestador del servicio médico y se señala el motivo de la inconformidad.
- Se solicita al usuario y al prestador del servicio médico se informe a la Comisión sobre las acciones tomadas o cumplimiento del compromiso.

# MODELO MEXICANO DE ARBITRAJE MÉDICO

## La Queja Médica

Petición a través de la cual una persona física por su propio interés o en representación del derecho de un tercero, solicita la intervención de la Comisión, en razón de impugnar la negativa de servicios médicos, o la irregularidad en su prestación.\*

\*Art. 2 Fracc. XVII del Reglamento de Procedimientos de la COESAMED

# MODELO MEXICANO DE ARBITRAJE MÉDICO

## La Queja Médica

### Requisitos Necesarios:

1. Nombre, domicilio, teléfono del quejoso y del prestador del servicio médico.
2. Número de afiliación cuando la queja sea en contra de instituciones públicas.
3. Si se actúa a nombre de un tercero, la documentación probatoria de su representación.
4. Las pretensiones que se reclamen al prestador del servicio médico.
5. Narrativa de los hechos motivo de la queja.
6. Firma o huella digital del quejoso.
7. Documentos probatorios de la relación médico-paciente\*

# MODELO MEXICANO DE ARBITRAJE MÉDICO

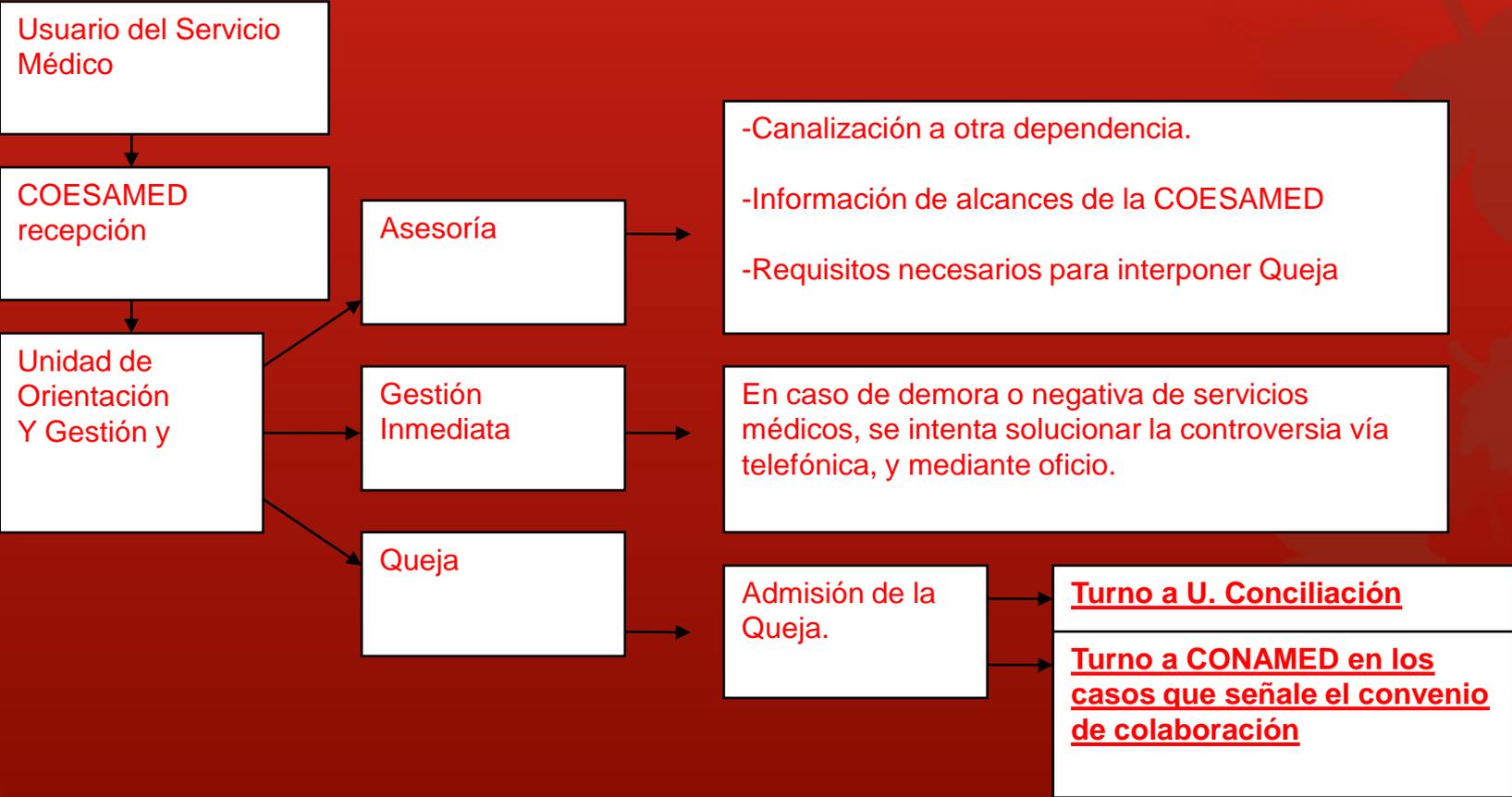
## La Queja Médica

No son materia de queja lo siguiente:

- Cuando no se reclamen prestaciones de carácter civil.
- Cuando ya exista procedimiento judicial civil, salvo que renuncien a ese procedimiento.
- Cuando se trate de controversias laborales.
- Cuando se tenga por objeto la tramitación de medios preparatorios u obtención de pruebas para iniciar un procedimiento judicial o administrativo.
- Cuando se haya iniciado Averiguación Previa, por los mismos hechos.
- Cuando la pretensión se refiera a sancionar penalmente.
- Cuando la controversia verse sobre el cobro de la atención médica.
- En general cuando la materia de la queja no se refiera a negativa o irregularidad en la prestación de servicios médicos.\*

\*Art. 42 del Reglamento de Procedimientos de la COESAMED

# MODELO MEXICANO DE ARBITRAJE MÉDICO



# MODELO MEXICANO DE ARBITRAJE MÉDICO

## UNA VEZ ADMITIDA LA QUEJA

1. SE INVITA AL PRESTADOR DEL SERVICIO MÉDICO A UNA AUDIENCIA INFORMATIVA.
2. SE LE SOLICITA ACREDITACIONES Y DOCUMENTACIÓN RESPECTIVA (obligatorio)
3. SE LE NOTIFICA LA QUEJA Y SE EXPLICAN LOS PROCEDIMIENTOS.
4. SE RECABAN SUS MANIFESTACIONES Y EN SU CASO ACEPTACIÓN AL PROCEDIMIENTO.
5. SE REDACTA UN ACTA
6. SE PROGRAMA LA FECHA DE CONCILIACIÓN EN SU CASO.

# MODELO MEXICANO DE ARBITRAJE MÉDICO



## LA CONCILIACIÓN

- La Ley de Métodos Alternos del Estado define a la Conciliación como:

Método Alternativo mediante el cual un tercero interviene facilitando la comunicación entre los participantes en el conflicto y proponiendo recomendaciones o sugerencias que las ayuden a lograr una solución que ponga fin al mismo, total o parcialmente.\*

Art. 2 Fracc. X de Ley de Métodos Alternos de N.L.

# MODELO MEXICANO DE ARBITRAJE MÉDICO

## LA CONCILIACIÓN

- ⊙ Se cita a los involucrados.
- ⊙ Estando en Audiencia, se hace del conocimiento de las partes las formalidades y la forma de llevarse a cabo.
- ⊙ Se les exhorta a dirigirse con respeto, con la verdad y ser empáticos.
- ⊙ Se le da la voz al usuario y después al prestador del servicio médico.
- ⊙ De ser necesario se habla en privado con cada uno y se dan alternativas de solución al conflicto.

# MODELO MEXICANO DE ARBITRAJE MÉDICO

De conseguirse un acuerdo entre las partes se firma un convenio de Transacción o se otorga el desistimiento.

La Transacción es un contrato por el cual las partes haciéndose recíprocas concesiones, terminan una controversia presente o previenen una futura.\*

Tiene efectos de cosa juzgada una vez aprobado por el Juez Civil.

\*Art. 2836 del C. Civil del Estado.

# MODELO MEXICANO DE ARBITRAJE MÉDICO

## ETAPA ARBITRAL

### **Definición de Arbitraje Médico**

**Procedimiento vinculante y alternativo a la vía Judicial en donde un usuario del servicio médico y un prestador de Servicio de Salud solicitan a la Comisión que de una manera imparcial y confidencial resuelva sobre alguna controversia que surja por la atención médica que el segundo otorgó al primero.**

# MODELO MEXICANO DE ARBITRAJE MÉDICO

## Arbitraje Médico

En el Arbitraje se sigue el siguiente procedimiento:

- Audiencia preliminar.
- Firma del Compromiso Arbitral.
- Admisión de pruebas.
- Audiencia Arbitral o de desahogo.
- Admisión de Alegatos.
- Acuerdo de cierre de instrucción.
- Laudo.

# MODELO MEXICANO DE ARBITRAJE MÉDICO

## Compromiso Arbitral

Que debe contener:



- Datos generales de las partes.
- El negocio u objeto materia del procedimiento arbitral.
- Los términos de dicho procedimiento.
- La aceptación de la COESAMED como Arbitro y de su marco jurídico.
- La determinación de las partes sobre la renuncia a la apelación.
- Protesta de decir verdad de que no existe controversia pendiente de resolución, juicio conexo o cosa juzgada en relación con el asunto.
- La determinación del Juez que haya de ser competente para la ejecución de la resolución.

# MODELO MEXICANO DE ARBITRAJE MÉDICO

## Arbitraje Médico

Art. 74.-

Pruebas admisibles en el proceso Arbitral Médico:

I. La instrumental

II. La pericial

III. El reconocimiento médico del paciente

IV. Las fotografías, cintas cinematográficas, estudios imagenológicos

V. La presuncional

# Comisión Estatal de Arbitraje Médico

## Laudo

- El laudo es la: “Decisión definitiva dictada por el árbitro para resolver el conflicto sometido a arbitraje. Equivale a la sentencia definitiva pronunciada por el juez en el proceso jurisdiccional”. \*
- Puede ser condenatorio, absolutorio o mixto.
- De ser condenatorio se fija fecha para cumplimiento.
- En caso de no cumplirse voluntariamente, la contraparte podrá presentarlo ante el Juez Civil para su aprobación y ejecución.
- Se tiene 10 años para su ejecución



# MODELO MEXICANO DE ARBITRAJE MÉDICO

## Marco Jurídico

- Decreto de Creación y Reglamento Interno.
- Código Civil del Estado.
- Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Médicas y Gestión Pericial de la COESAMED.
- Código de Procedimientos Civiles del Estado.
- Ley de Profesiones del Estado.
- Ley General de Salud y sus disposiciones reglamentarias.
- Principios científicos y éticos que orientan la práctica médica.

# Comisión Estatal de Arbitraje Médico

## Dictamen Médico institucional

Informe pericial de la COESAMED, precisando sus conclusiones respecto de alguna cuestión médica sometida a su análisis, dentro del ámbito de sus atribuciones. Tiene carácter institucional, no emitido por simple perito persona física y no entraña la resolución de controversia alguna; se trata de mera apreciación técnica del acto médico, al leal saber y entender de la COESAMED, atendiendo a la información proporcionada por la autoridad peticionaria.\*

\*Art. 2 Fracc. X del Reglamento de Procedimientos COESAMED

# MODELO MEXICANO DE ARBITRAJE MÉDICO

## Dictamen Médico Institucional

### Art. 94.- Reglamento de Procedimientos

- i. Se aceptarán únicamente casos de autoridades legitimadas.
- ii. Son autoridades legitimadas: Agentes del Ministerio Público, Contraloría Interna del Estado, Autoridades Sanitarias, Órganos Judiciales que conozcan del proceso civil o penal.
- iii. Sólo se aceptará la solicitud cuando se refiera a la evaluación de actos de atención médica.
- iv. Se desecharán de plano solicitudes: que no se refieran a evaluar actos de atención médica, cuando no se acepte el carácter de perito institucional o cuando no se ajusten a los plazos y procedimientos de la Comisión.
- v. La solicitud deberá ser acompañada de la documentación médica completa.
- vi. Deberá remitirse copia de las declaraciones de las partes y peritajes previos.

**Art. 96.-** La Comisión podrá contratar personal médico especializado, para asesoría externa en el estudio de casos. En ningún asunto estará autorizada para dar información sobre la identidad del asesor.

# IATROGENIA

TODA ALTERACIÓN DEL ESTADO DEL PACIENTE PRODUCIDA POR EL MÉDICO.



○ IATROGENIA POSITIVA.-

Éxitos o logros de la Medicina.

○ IATROGENIA NEGATIVA.-

Necesaria.- Con pleno conocimiento de riesgos y efectos.  
(ignorancia de la ciencia)

Innecesaria.- Inconsciente, culposa o criminal.  
(ignorancia inadmisibles del médico)\*



\*CARRILLO FABELA, Luz Ma. Reyna. "La Responsabilidad Profesional del Médico".  
Porrúa.2002

# Conclusiones

El Arbitraje Médico, es un método alternativo que da a los usuarios y prestadores de servicios médicos la oportunidad de resolver de forma rápida las controversias surgidas por la atención médica, evitándoles a ambos pleitos judiciales.

La Comisión estudia a fondo el caso en particular auxiliándose de especialistas en la materia y tomando en cuenta los libros y protocolos médicos existentes, dándole la razón a quien la tenga.

De ninguna manera consiente caprichos de los usuarios del servicio médico, pero tampoco pasa por alto irregularidades de las instituciones o profesionales de la salud.

# MISIÓN DEL ARBITRAJE MÉDICO

Elevar la calidad de los servicios médicos públicos y privados.

Propiciar relaciones sanas entre los profesionales de la salud y sus pacientes.



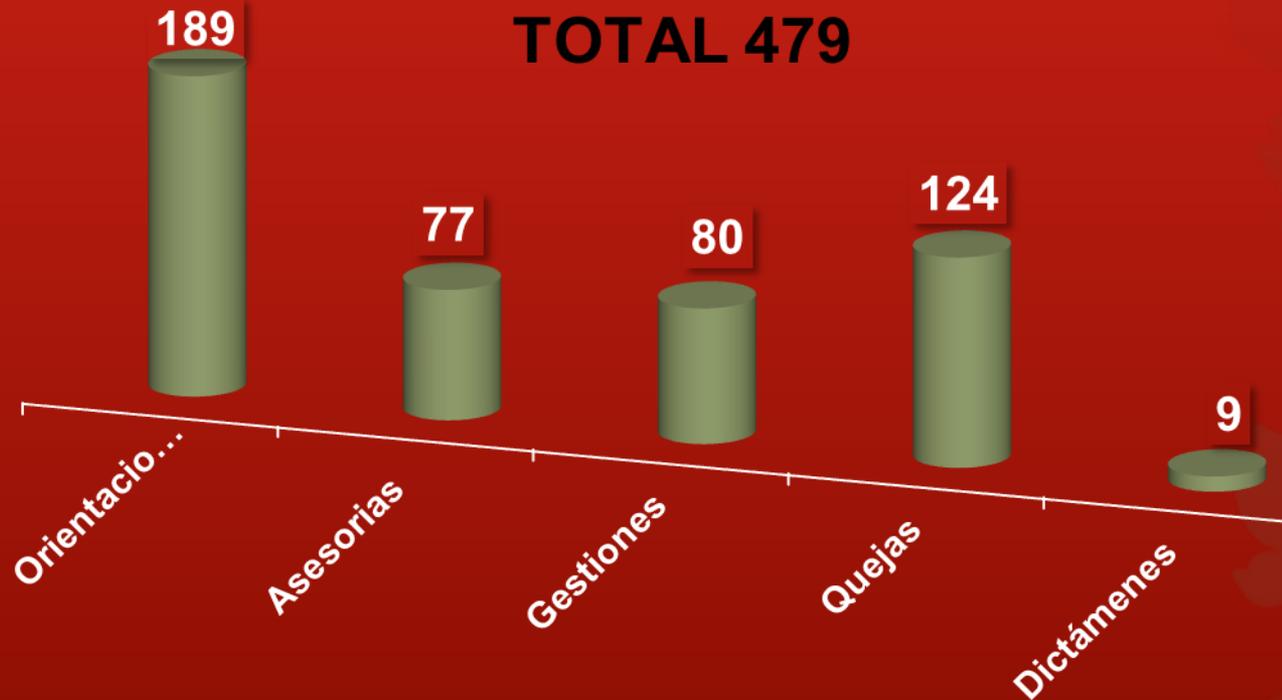
EN EL ARBITRAJE MÉDICO,  
LA BATA BLANCA Y LA TOGA  
NEGRA SE REUNEN A TRABAJAR  
EN BENEFICIO DE LA  
SOCIEDAD\*.

\*García Ramírez, Sergio. "Prólogo". En Justicia Alternativa Médica. Segunda Edición. UANL

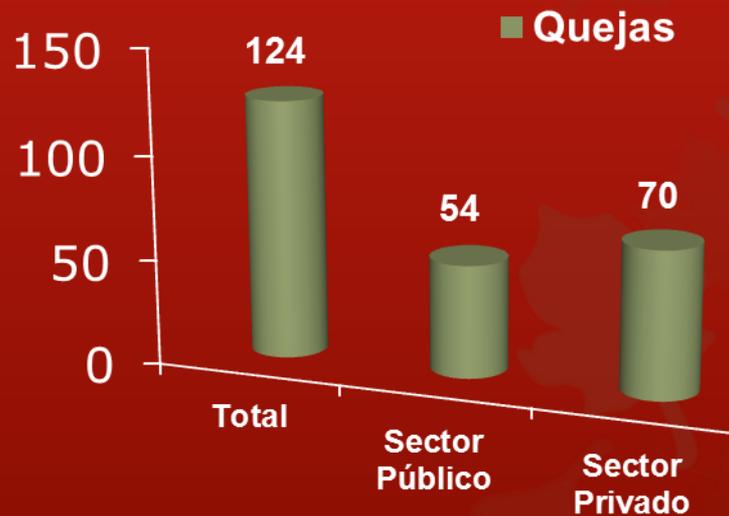
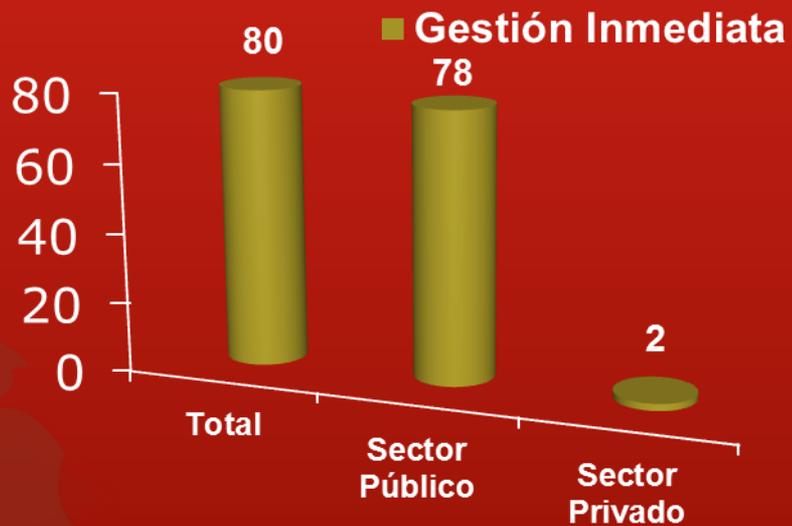


# Estadística 2015

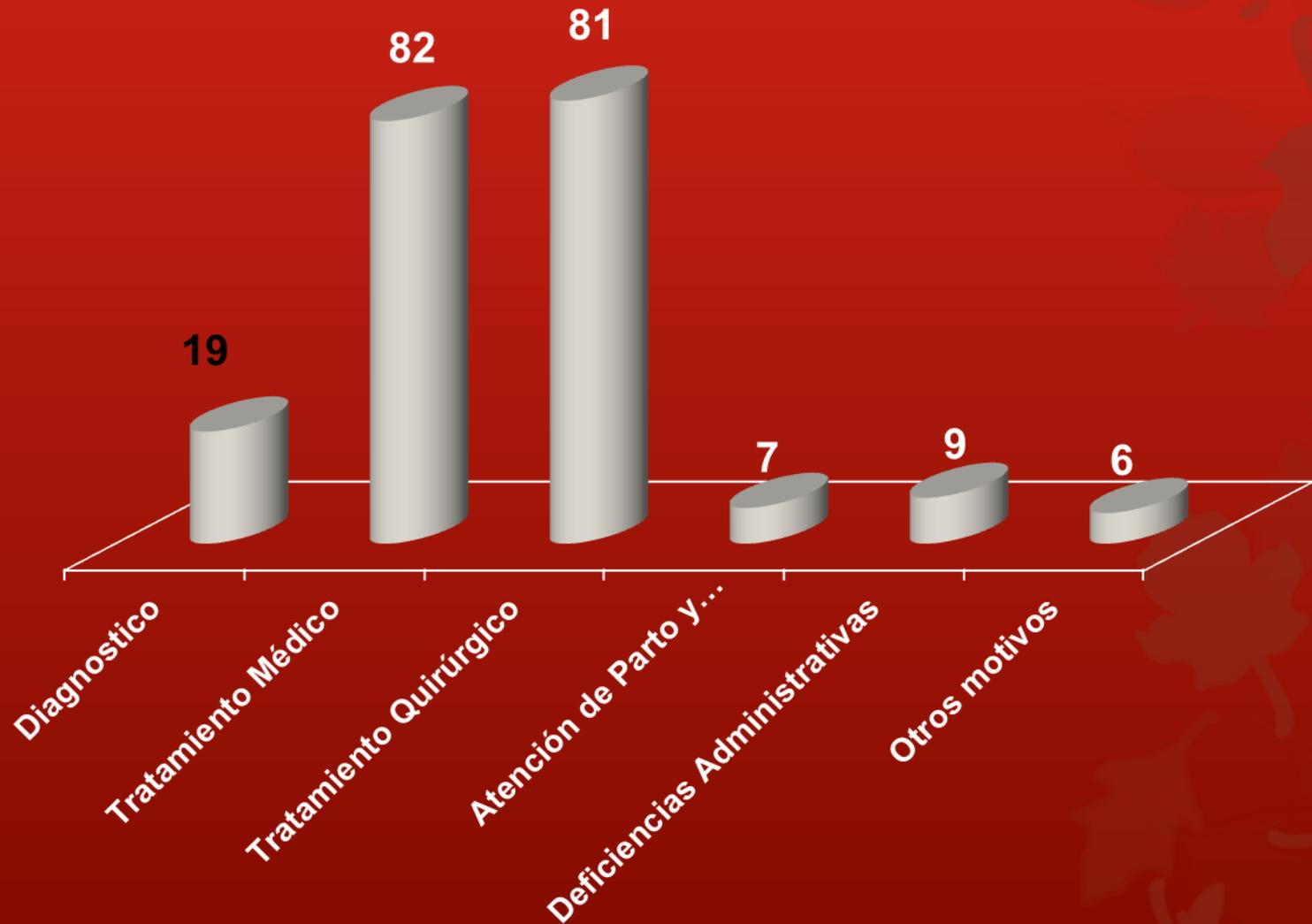
**INCONFORMIDADES RECIBIDAS  
TOTAL 479**



# Estadística 2015



# Estadística 2015



# Estadística 2015

|   |     |
|---|-----|
| <b>ESPECIALIDADES MÉDICAS</b>               |     |
| ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA                   | 32  |
| CIRUGÍA GENERAL                             | 27  |
| GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA                   | 17  |
| OFTALMOLOGÍA                                | 10  |
| NEUMOLOGÍA                                  | 8   |
| NEUROLOGÍA                                  | 8   |
| CIRUGÍA PLÁSTICA, ESTÉTICA Y RECONSTRUCTIVA | 7   |
| MEDICINA DE URGENCIAS                       | 7   |
| MEDICINA FAMILIAR                           | 7   |
| UROLOGÍA                                    | 6   |
| OTRAS                                       | 54  |
|   |     |
| <b>ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS</b>         | 33  |
| TOTAL                                       | 216 |