

a ser muy vulnerables a la hipoxia a la vez que tienen una mínima capacidad de expectorar las secreciones.

En el sistema cardiovascular pueden tener alterada la función cardíaca, toleran muy poco la carga de líquidos, son muy lábiles a las pérdidas de volumen presentando hipotensión postural.

En el aparato renal, también, la edad produce un aumentado en el riesgo de insuficiencia renal, encontrándose disminuida la habilidad para excretar los medicamentos. Son muy vulnerables a la hidratación y a la sobrehidratación, y tienen disminuida su defensa contra la acidosis.

En el sistema nervioso central los ancianos son lábiles para caer en estados de confusión con el simple hecho de estar confinados a la cama durante su enfermedad, vulnerables a la isquemia cerebral y a estados de hipoxia.

En la revisión de éste caso no existen elementos que sugieran que existió negligencia y/o impericia en el personal médico que atendió a la paciente, ya que recibió el apoyo de los especialistas indicados, así como los estudios requeridos durante su enfermedad inicial y su evolución, siendo en todo momento bien atendidas sus complicaciones de acuerdo a la Lex Artis médica en forma correcta.

Se concluyó respecto al caso que:

- El diagnóstico y el tratamiento establecido para el manejo de la fractura de la cadera fue correcto de acuerdo a los principios científicos y éticos de la práctica médica
- La complicación abdominal presentada por la paciente se encuentra reportada en la literatura médica, por lo que puede considerarse que no existió mala práctica en la terapéutica médico quirúrgica utilizada.
- El manejo médico de las complicaciones sistémicas que presentó la paciente fue el correcto, por lo que no existe mala práctica en términos de la Lex Artis.
- En la revisión de este caso no existen elementos que indiquen que existió negligencia o impericia en el personal médico que atendió a la paciente, ya que recibió el apoyo de los médicos especialistas indicados, así como el beneficio de los estudios practicados durante su enfermedad inicial y su evolución, siendo en todo momento bien atendidas sus complicaciones de acuerdo a la ciencia médica.

## Bibliografía

- 1.- Geriatrics and the limits of Modern Medicine, The New England Journal of Medicine April 22, 1999 Vol. 340 No. 16:1-7.
- 2.- The Merck Manual of Geriatrics. Page 1-37.
- 3.- Way LW. Current Surgical Diagnosis Treatment. Management of the older surgical patient. Appleton and Lange Editors. 10 th 1994. Chapter 5 62-66.
- 4.- Way LW. Current Surgical Diagnosis and Treatment. Large intestine. Ogilvie Syndrome Appleton and Lange Editors. 10 th edition 1994. Chapter 31.652-654.
- 5.- Casa Madrid Mata. La atención Médica y el Derecho Sanitario. JGH Editores. 1ª Edición de México, D.F., 1999.

## **Por la salud y la vida**

Héctor Fernández Varela Mejía

*Para su mejor difusión, incluimos los puntos fundamentales de la lectura que hizo el Comisionado Nacional ante el C. Secretario de Salud, doctor Juan Ramón de la Fuente, representante del C. Presidente de la República, doctor Ernesto Zedillo Ponce de León, de su III Informe de actividades (junio de 1998 - mayo de 1999).*

Hace tres años abrimos nuestras puertas a la ciudadanía; a partir de entonces, la trascendencia de los cambios que en todos los órdenes se han sucedido en el seno de la sociedad mexicana, nos induce a reflexionar acerca del avance de instituciones que, como la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, se han desarrollado merced al respaldo social que generan sus acciones.

En tal sentido, las actividades llevadas a cabo por la CONAMED, cuyo fin es contribuir al cumplimiento del derecho a la protección de la salud, han requerido que tomemos en cuenta los intereses de una población que demanda un modelo de atención médica que responda a sus expectativas de obtener servicios de mayor calidad, ya públicos, ya privados, de suerte que puedan desterrarse viejas inercias y atavismos, que las más de las veces sólo fomentan burocratismo y, en no pocas ocasiones, abusos lamentables.

## **Del Consejo**

Ganar nuestro propio espacio en la confianza ciudadana, no hubiera sido posible sin el apoyo de mexicanos de reconocido prestigio que, desde el seno de nuestro Consejo, aportan sus conocimientos para fortalecer nuestro trabajo diario, orientan el sentido de nuestros principios rectores, e inducen los más altos valores de comportamiento ético en el análisis de los asuntos de nuestra competencia.

La composición plural de nuestro Consejo y su formación interdisciplinaria han sido fundamentales para analizar con objetividad las demandas ciudadanas. Su compromiso con el derrotero que nos hemos trazado ha sido la base de nuestra credibilidad, generando mayores márgenes de acercamiento con la ciudadanía; único juez de nuestras acciones.

Durante estos tres años, este anhelo ciudadano ha orientado las políticas aplicadas en nuestras tareas cotidianas. Su legitimidad ha bastado para que trabajemos a conciencia en hacer efectivo un derecho ampliamente reconocido por su efecto social, pues entendemos que, para lograr que una institución se consolide, debe atender los reclamos de aquellos a cuyos intereses sirve.

## **Controversias médico-paciente**

Entre otras acciones, hemos puesto a disposición de la ciudadanía un modelo de resolución de controversias que día con día genera mayores esperanzas para mejorar la relación que tradicionalmente existe entre el paciente y los profesionales, técnicos y auxiliares que velan por su salud.

Este modelo ha permitido a la CONAMED atender aquellos problemas que tienen su origen en un trato inadecuado con el paciente, ya que, sin poner en duda la atención médica brindada, se quejan de insuficiente información sobre el diagnóstico, el tratamiento o la evolución de su padecimiento; de largas esperas para recibir atención o para conocer el estado de salud del familiar hospitalizado; y, en algunos casos, reciben retrasos e incluso negativas para otorgarles servicios médicos por cuestiones de mera índole administrativa; lo cual genera —indudablemente— malestar e inconformidad, además de poner en duda la calidad del servicio en su conjunto.

Para atender este tipo de inconformidades, disponemos hoy de un servicio de atención inmediata, que permite gestionar por vía telefónica la atención que en ese momento

requiere el paciente. Por este medio, se logra una comunicación eficaz, por la oportunidad que ofrece al paciente de recibir atención médica adecuada y profesional; factores indispensables que aseguran la calidad de la atención.

Mediante esta vertiente de atención de quejas, se gestionó la solución de diversos planteamientos formulados por 505 usuarios de servicios médicos.

Con la convicción de que las instituciones públicas con fines sociales, como la CONAMED, deben hacer accesibles sus servicios a la sociedad, hemos hecho extensivo este servicio de atención inmediata de quejas médicas a la población del interior de la República a través de un servicio telefónico gratuito de larga distancia.

Este servicio ha demostrado ser un instrumento eficaz, que además de garantizar el óptimo uso de los recursos asignados a la institución, facilita nuestra intervención para atender las inconformidades de quienes no cuentan con los recursos económicos o socioculturales necesarios para plantear mediante otros medios sus inquietudes, ya que estos limitantes no deben constituirse en un obstáculo para que nuestros servicios estén al alcance de la totalidad de la población.

## **Orientación y asesoría**

Otra parte fundamental de nuestro quehacer se relaciona con plan teamientos en los que se presumen actos de negligencia o impericia por parte del personal de salud y que, a la luz de una revisión objetiva del acto médico, se puede concluir que se trató, o no, de un servicio apegado a los cánones de la medicina.

Así, durante este tercer año de trabajo, hemos puesto especial énfasis en orientar y brindar asesoría a la sociedad en materias que, si bien están relacionadas con el servicio médico, no constituyen irregularidades en la atención del paciente. Entendemos que la ciudadanía requiere que sus necesidades de información sean conducidas adecuadamente hacia las instancias competentes para resolver los problemas que la aquejan; actuar en contrario, sólo genera desilusión y desencanto, y distorsiona la verdadera esencia y naturaleza del servicio público.

Ante estos escenarios, nuestras acciones de orientación y asesoría se relacionan principalmente con asuntos de orden administrativo y laboral; problemas respecto a pensiones, jubilaciones, incapacidades médicas, valoraciones en medicina del trabajo, peticiones expresas de sanciones al personal de salud, cobros excesivos en el servicio privado, negativas de aseguradoras para cubrir ciertas erogaciones en los seguros de gastos médicos mayores, y negativas para expedición de licencias médicas, entre los casos más relevantes.

En este tenor, durante el periodo que se informa se brindaron 2,064 orientaciones, cifra muy similar a la del año inmediato anterior, cuando se atendieron 2,168 casos por esta vía.

En la medida de lo posible, y conforme a la naturaleza del asunto, se entrega al peticionario la constancia por escrito del servicio brindado, que incluye información detallada sobre las autoridades competentes para atender su caso, las opciones contempladas en la legislación aplicable para abordar la solución de su problema, así como los medios para hacer valer sus derechos.

Con ello, pretendemos hacer explícitas todas aquellas cuestiones de orden legal que muchas veces son tratadas con un lenguaje inaccesible para la ciudadanía; y que, sin la debida orientación, originan insatisfacción y desconfianza en las instituciones gubernamentales.

Por otra parte, y a fin de satisfacer una exigencia siempre vigente de brindar un trato

equitativo para el hombre y para la mujer, se puso en marcha una mesa de consultoría integrada por profesionales del sexo femenino que atienden las inconformidades relacionadas con actos médicos propios de su género.

## **Conciliación**

Otro número importante de quejas ciudadanas se desahoga a través de procesos formales de conciliación, ya que por la información presentada por el paciente o su representante, se presumen posibles actos u omisiones que pudieran constituir conductas negligentes o imperitas del equipo de salud, por lo que se procede al análisis objetivo del acto médico bajo los postulados que dicta la *lex artis* de la medicina y los principios contemplados en la legislación sanitaria.

En ese sentido, durante este tercer año de labores se dio entrada a 2,086 quejas, de las cuales 1,681 (80.5%) fueron por comparecencia del quejoso; 325 (15.6%) por correspondencia, y 80 (3.8%) por vía telefónica.

La atención de nuestros usuarios por parte de médicos y abogados permite explicar, en un lenguaje accesible a la ciudadanía, todas aquellas inquietudes o sobreexpectativas que, en ocasiones, genera un lenguaje técnico en el proceso de atención del paciente.

A través de la conciliación, la ciudadanía va adquiriendo la confianza de que las controversias médicas pueden tener una solución adecuada que, en lugar de acendrar el enfrentamiento y dar cabida a la llamada medicina defensiva, acerca más a los protagonistas de la relación médico-paciente y los hace corresponsables de las decisiones tomadas para dirimir el conflicto mediante un proceso accesible, ágil y gratuito, que en otras circunstancias podría resultar lento, costoso y, sobre todo, contrario a la cultura del cuidado compartido de la salud.

Este modelo de resolución alterna de controversias, cuyas características principales son la imparcialidad para analizar los hechos, el conocimiento especializado del acto médico y la libre decisión de las partes, no sólo permite atender de manera expedita las inconformidades de los pacientes y sus familiares, sino que fortalece la calidad de la atención, al inducir en los prestadores del servicio la responsabilidad de una actuación profesional, apegada a los cánones de la medicina.

## **Arbitraje**

Durante este tercer año de labores se atendieron 1,478 asuntos, de los cuales en 794 (53.7%) se logró avenir a las partes mediante la firma de un convenio de conciliación. En los 684 casos restantes no fue posible resolver la queja por esta vía, por lo que se turnaron a juicio arbitral cuando las partes así lo decidieron o dejaron a salvo sus derechos para hacerlos valer ante los tribunales.

En ese sentido, precisamente, la gestión arbitral se ha constituido, en estos tres años de trabajo en la CONAMED, en una de las tareas de mayor relevancia para la institución.

Para ello, fue necesario determinar y afinar una metodología en la que se consideran los elementos legitimadores del acto médico, estableciendo un protocolo ad hoc que define los criterios para la correcta apreciación del servicio médico prestado, lo que nos ha permitido precisar objetivamente los casos de mala práctica; pero es de igual interés y trascendencia señalar que, a través de la gestión arbitral, ha sido posible determinar, en algunos casos, la ejecución de un servicio médico correcto, lo cual contribuye a evitar los temores injustificados de los prestadores de servicios, que inducen a la práctica de la demeritada medicina defensiva.

Igualmente, hemos observado que, no obstante lo legítimo de las pretensiones del paciente, en algunos casos se sigue reclamando, de manera injustificada, la obligación de curar, ante lo cual, se han establecido los resultados que pueden exigirse al equipo de salud y a los establecimientos en los que se brinda atención médica, en términos de las normas del derecho sanitario y la *lex artis* médica.

Conforme a lo anterior, en este tercer año de labores se atendieron a través de la gestión arbitral 66 asuntos, de los cuales en 31 casos se emitieron los laudos

correspondientes.

El resultado de los análisis que llevan a cabo los servidores públicos de la CONAMED, tanto en el proceso de conciliación como en el juicio arbitral, brinda al personal de salud información confiable sobre el acto médico; se allana así el camino para establecer pautas de conducta que permitan a la medicina del país un estatus de mayor calidad.

Por ello, hemos hecho lo posible para que los grupos organizados de profesionales de la medicina unan sus esfuerzos alrededor de este modelo de resolución alterna de controversias.

En tal sentido, cobra plena vigencia la necesidad de identificar un principio de corresponsabilidad tripartita que afiance los esfuerzos para hacer viable y efectivo el derecho a la protección de la salud, donde participen la autoridad sanitaria, los profesionales de la salud y el paciente mismo.

La profesión médica, de suyo, está alejada de pretensiones mesiánicas que prometen la redención absoluta de los malestares que aquejan al hombre. Entendemos cabalmente la vulnerabilidad humana de quienes prestan servicios médicos a la población; por ende, en aquellas quejas donde, a través de una evaluación objetiva de las circunstancias en las que se llevó a cabo el acto médico, se perfeccionan los supuestos de una conducta negligente o imperita, promovemos la conciliación de las partes en todo momento; salvo aquellas circunstancias en las que se haya causado un daño a la salud del paciente por

conductas ilícitas constitutivas de delitos.

En ese sentido, no podría negarse la existencia de irregularidades en la prestación del servicio médico hemos encontrado deficiencias claramente determinadas en un 18%, al incumplirse las obligaciones que corresponden al proceso de atención del paciente.

En otro 45% las deficiencias fueron relativas, ya que no obstante las irregularidades en la atención, existían riesgos inherentes al padecimiento, mientras que en el 37% de las quejas restantes no se encontraron elementos de mala práctica.

Asimismo, cabe señalar que, de los 31 laudos emitidos en el periodo, en 19 (61.3%) se acreditó buena práctica por parte del personal médico, en tanto que la mala práctica fue observable en los 12 asuntos (38.7%) restantes.

## **Ética médica**

Es indispensable reflexionar que las conductas negligentes o imperitas no son la única amenaza que pesa sobre la posibilidad de construir una medicina más humana y confiable. Junto a ellas, o en consecuencia, están también los males que se generan a partir de la incorrecta interrelación personal que se da entre el médico y su paciente en el marco de los valores morales en los que han sido formados.

El surgimiento de conductas no apegadas a los principios éticos que regulan la

práctica médica debe combatirse con la participación de todos los actores involucrados en la atención del paciente, incluido el paciente mismo. No podemos concebir que un gremio de profesionales se imponga esquemas de comportamiento ético marginando a quienes son los sujetos de su actividad profesional.

Por lo anterior, hemos emprendido una tarea de amplia envergadura: promover el establecimiento de un Código de Ética y Deontología Médica en el que participen los colegios, asociaciones y sociedades médicas, las organizaciones de profesionales vinculados con las ciencias de la salud, las escuelas y facultades de medicina, las organizaciones no gubernamentales, la propia autoridad sanitaria y todos aquellos sectores de la sociedad interesados en construir un modelo de atención más humano, que promueva la definición de reglas de comportamiento que fortalezcan la relación médico paciente, respeten los valores fundamentales de la esencia humana y acendren la vocación de servicio y el principio de corresponsabilidad en el cuidado de la salud.

Es una tarea que hemos de asumir considerando los beneficios que reportará a la sociedad mexicana el que se estructure un marco ético de actuación en la atención del paciente. Es inimaginable ya el ejercicio de una medicina mercantilizada, alejada de pautas de conducta que tradicionalmente han dado cohesión a nuestra sociedad y han fortalecido nuestra idiosincrasia.

Los valores éticos que nos ha provisto nuestra formación como individuos serán determinantes para conseguir este objetivo: aspiramos a crear un modelo de atención médica que cuente con la resistencia suficiente para consolidar el sentido social de la medicina mexicana, por más influencia que reciba de sociedades que poco a poco se han ido deshumanizando.

## **Comisiones estatales**

Bajo esa perspectiva, cobra sentido el esfuerzo que hemos realizado para que en cada entidad federativa se instalen comisiones de arbitraje médico. Hemos llevado a cabo esta tarea con pleno respeto a la soberanía de los estados que regula nuestro orden jurídico, pero infundiendo siempre los principios rectores que caracterizan nuestra intervención en la resolución de quejas médicas: imparcialidad en el análisis objetivo de los hechos, conocimiento especializado del acto médico y respeto irrestricto de los principios científicos y éticos que orientan su práctica profesional.

Con la creación de comisiones de arbitraje médico en los estados de Colima, Guanajuato, San Luis Potosí y Veracruz, en este tercer año de labor de la CONAMED suman ya 7 instituciones de esta naturaleza en el país y se han hecho los planteamientos correspondientes a los titulares del Ejecutivo Estatal, con el apoyo de sus respectivas autoridades sanitarias, en los estados de Aguascalientes, Chihuahua, Michoacán, Puebla, Querétaro, Sonora, Tlaxcala, Yucatán y Zacatecas.

Estoy seguro de que el modelo que representan las comisiones de arbitraje médico será un factor importante para el desarrollo de una medicina de calidad en las entidades federativas. Tengo la convicción de que la sociedad mexicana habrá de apreciar los beneficios que en el corto plazo resultarán de la creación de comisiones estatales de arbitraje médico, ya que la construcción de una sociedad democrática e igualitaria debe sustentarse en esquemas de convivencia social que privilegien el diálogo por encima de la confrontación, para resolver cualesquiera de los conflictos que se generen entre sus miembros.

## **El modelo de Arbitraje Médico**

El beneficio social de resolver los conflictos médicos a través de vías alternas a la

disputa judicial debería ser suficiente para construir consensos en torno al modelo de arbitraje médico. A todos beneficia superar viejas ideas que suponen la posición privilegiada del médico en una sociedad que avanza a pasos agigantados hacia estadios más participativos y plurales.

Pese a ello, hay quienes no entienden aún que la conciliación y el arbitraje médicos no son patrimonio de un gremio o de un grupo de profesionales. Se requiere una visión menos estrecha para abordar el verdadero problema que implica la amenaza de la medicina defensiva y la consiguiente disminución en la calidad de la atención médica. Asumimos como una necesidad privilegiar el diálogo y evitar las descalificaciones sin fundamento. Por ello, aprovecho este foro para invitar a todas las agrupaciones de profesionales de la medicina a sumarse a este esfuerzo por elevar la calidad de los servicios médicos, pues en ello radica la fortaleza de nuestra profesión y el mejoramiento de los niveles de vida de la población.

Sobre la evolución de la CONAMED, estoy seguro que la sociedad mexicana sabrá apreciar el interés de nuestros representantes populares para fortalecer una institución que colabora estrechamente en el cumplimiento de un derecho social de vital importancia para la población.

Defendemos una sociedad en la que las autoridades de procuración e impartición de justicia, al conocer de actos u omisiones presumiblemente constitutivos de delitos por parte de los profesionales de la medicina, mantienen, como premisa de su actuación, el respeto irrestricto de los principios

fundamentales contemplados en nuestro orden jurídico.

En esta función pública tan delicada, la Comisión Nacional de Arbitraje Médico está llamada a participar de manera fundamental para fortalecer el ejercicio profesional de quienes practican la medicina en México.

### **Dictámenes médicos**

En el cumplimiento de nuestro cometido, la objetividad y el análisis imparcial de los hechos a los que se circunscribe el acto médico han sido, y seguirán siendo, los principales ejes de nuestra actuación al emitir los dictámenes que nos son requeridos; ante el hecho de que, como cualquier profesionista, tanto los médicos, como el personal auxiliar y técnico que apoya su labor, están sujetos a la posibilidad de errar, ello no es suficiente para poner en duda su desempeño, su capacidad y su sentido de responsabilidad por la salud de sus pacientes, ya que el interés que los anima a brindar esta atención nunca ha sido el de causar premeditadamente un daño.

En esta materia, el trabajo ha ido en ascenso; ya que durante este tercer año de labores se solicitaron a CONAMED 448 dictámenes médicos, 89.8% por arriba de los requeridos el año anterior. Una situación similar se observa, por tanto, en los dictámenes emitidos, que llegaron en este periodo a 366, a diferencia de los 186 del ejercicio anterior; lo que significa un aumento de casi el ciento por ciento.

En cuanto a los elementos de mala práctica observados en la tarea pericial, en 128 dictámenes emitidos se encontraron datos que hacen presumir la responsabilidad del personal de salud, mientras que de la información aportada por las autoridades requirentes se dedujo la inexistencia de actos que pudieran ser calificados como negligentes o imperitos en otros 246 casos.

La ascendente demanda de dictámenes por parte de las autoridades es una muestra clara de su utilidad para determinar de manera fehaciente la responsabilidad en que incurre el personal de salud en el proceso de atención del paciente que, por fortuna, muestra un comportamiento mayoritariamente apegado al saber científico y al proceder

ético.

Estoy seguro que la calidad de los dictámenes médicos que emite la CONAMED asegura la tranquilidad de quienes han visto su actuación profesional puesta en duda, en virtud de la objetividad de nuestros análisis; pero, además, nos permite participar en el fortalecimiento del sistema de administración de justicia en nuestro país con opiniones calificadas a la luz del estado del arte de la medicina.

## **Instituciones de Seguridad Social**

Debo reconocer el esfuerzo de las instituciones de seguridad social para atender las recomendaciones que les fueron planteadas a través de las Opiniones Técnicas relacionadas con los servicios que prestan.

Respecto al Instituto Mexicano del Seguro Social, destaca por su trascendencia el compromiso para fortalecer la vigilancia del recién nacido, brindando al binomio madre-hijo una atención adecuada y de calidad, que incluya información clara, precisa y completa sobre las condiciones del recién nacido y las indicaciones necesarias para su cuidado. Por ello, animamos al personal de dicha institución para que colabore en el cumplimiento de este compromiso que beneficiará, estoy seguro, no sólo a sus derechohabientes; sino que contribuirá de manera importante a consolidar el prestigio de la medicina institucional en nuestro país.

Adicionalmente, hemos visto con buen ánimo el pronunciamiento que a principios de este año hicieron de manera conjunta las autoridades de la citada institución y quienes representan a sus trabajadores, al establecer un Acuerdo de Colaboración que, por las versiones hechas públicas por sus signantes, pretende avanzar en el cumplimiento del Plan Integral de Calidad Institucional con el fin de mejorar los servicios que brindan.

Dado el interés principal de la CONAMED para que los servicios médicos que recibe la población sean cada vez mejores y repercutan satisfactoriamente en la atención del paciente, desde este momento hacemos manifiesto nuestro apoyo para que la institución evalúe el impacto de esta medida en los usuarios de sus servicios, aprovechando este esfuerzo conjunto que llevan a cabo autoridades y trabajadores del Instituto Mexicano del Seguro Social.

En cuanto a la respuesta a las recomendaciones planteadas al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, es importante resaltar las acciones que se han llevado a cabo en materia de capacitación de su personal para que, en el proceso de atención del paciente, se apegue a las disposiciones sanitarias contenidas en la Ley de la materia y sus reglamentos, con lo cual seguramente habrá de beneficiarse su derechohabencia.

Debo destacar también la disposición mostrada por la titular del ISSSTE, Lic. Socorro Díaz Palacios, para atender las peticiones que formulan algunos de sus usuarios, cuando ante posibles conductas imperitas o negligentes de su personal, demandan la reparación el daño causado. Ciertamente, las normas de la institución no favorecen un esquema ágil que responda de manera expedita a estos planteamientos; por ello, de manera conjunta pretendemos encontrar los medios de colaboración más adecuados para resolver este problema, que ha sido una de las limitaciones más importantes en la intervención de la CONAMED.

Por lo que hace a la colaboración interinstitucional, convenida en agosto de 1998, que entre otros aspectos regula la participación de las instituciones públicas en las atribuciones que se nos han conferido —la obligación de atender las quejas ciudadanas—, la CONAMED ha puesto todo su empeño en fortalecer el Sistema Nacional de Quejas Médicas que coordina la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo.



## **Derechos Humanos**

Me congratulo de la disposición de la Presidenta de la Comisión Nacional de Derechos Humanos por cumplir a cabalidad los compromisos adquiridos por la institución que preside, habiendo girado las instrucciones necesarias para remitir a la CONAMED aquellas quejas en las que se involucra una atención médica deficiente o irregular, independientemente de la actitud de algunos servidores públicos de dicha institución que, en lo particular, aún no han comprendido el alcance de este esfuerzo conjunto y complementario.

Entender que el derecho a la protección de la salud tiene un carácter programático, y que las deficiencias o irregularidades que se presentan en el proceso de atención del paciente no constituyen, necesariamente, una violación a sus derechos humanos, es clara muestra de la comprensión que genera nuestro trabajo en una institución que, merced al beneficio de sus acciones en favor de la ciudadanía, evolucionó a una situación jurídica cuya autonomía está hoy garantizada con plenitud. Con la misma visión, para instituciones como la CONAMED, buscamos una situación análoga, empeñándonos en hacer efectivo un derecho con connotaciones claramente sociales.

## **Prospectiva**

En los últimos años, la ciencia ha permitido avances que antaño sólo hubieran sido posibles en la mente de un soñador. La tecnología sigue siendo un reto que la humanidad debe enfrentar para no menguar su calidad humana y, en ese marco, la medicina, dada su esencia y sus fines, está destinada a representar un papel preponderante en este esfuerzo y estos avances.

El futuro de la medicina mexicana y la consolidación de una relación ancestral entre el médico y su paciente deben sustentarse en acciones que privilegien el diálogo y generen altos márgenes de tolerancia, repudiando falsos paradigmas contruidos sobre intereses mercantilistas y facciosos que pretendan llevarnos a situaciones que poco redundarían en beneficio de la población, como se puede apreciar ya en otros países.

No podría entenderse la construcción de una vida social armónica si quienes dedican gran parte de su tiempo a mejorar el bienestar físico y mental de la población, pretendieran una vida de reconocimientos personales y glorias pasajeras, desconociendo el papel que tienen en el perfeccionamiento del ser social que es el hombre.

Por ello, es preciso fortalecer nuestra idiosincrasia, a fin de encontrar los caminos que nos permitan arribar al próximo milenio con criterios más sensatos, propios de nuestra esencia humana, alejados de intereses que sólo ven en el hombre un camino para alcanzar un triunfo egoísta, transitorio y personal, aunque ensombrezca nuestra conciencia social.

En la CONAMED, continuaremos alentando entre los profesionales, técnicos y auxiliares que prestan servicios médicos en el país, el apego estricto a los principios humanistas que les fueron imbuidos en su formación profesional.

Trabajaremos por construir, con especial énfasis en la niñez, una cultura de corresponsabilidad en el cuidado de la salud, que privilegie el entendimiento y la solución cordial de los problemas, que tenga la capacidad de transformar los esfuerzos de quienes ejercen la medicina en beneficios concretos para sus pacientes, a fin de que inauguraremos el próximo milenio con una medicina identificada por su calidad.

La insatisfacción de la ciudadanía por los problemas que de manera directa y cotidiana

enfrenta, será el termómetro que nos alertará en el cumplimiento de nuestros propósitos.

Para la Comisión Nacional de Arbitraje Médico es una gran satisfacción observar que, en otras latitudes, los problemas que genera la relación médico-paciente se están tratando de resolver de la misma manera en que los hemos abordado.

No fue la CONAMED instaurada para la protección de un gremio, no es ése el sentido que se le ha dado a su trabajo, no es ésa la forma en que la sociedad médica la ve, tampoco es la manera de encauzar sus potencialidades; sino que es una institución que, a partir de situaciones humanas, ofrece la posibilidad de encontrar, junto con los médicos y sus pacientes, una dignificación de la mayor riqueza de los hombres: su salud y su vida.

## **Crecer es renovarse**

### **José Ramón Cossío**

*Por el interés que despierta la opinión de nuestro Consejero, doctor José Ramón Cossío Díaz, respecto a la actividad realizada por la CONAMED, en respuesta al III Informe de labores del Comisionado Nacional de Arbitraje Médico, reproducimos sus conceptos a fin de hacer extensivos sus puntos de vista sobre la actuación de la CONAMED.*

Nos dice el señor Comisionado Nacional en su informe que el servicio de atención médica y respuesta telefónica ha probado ser un medio eficaz para resolver problemas que tienen su origen en el trato inadecuado al paciente. Nos dice que se han incrementado las solicitudes de orientación respecto de cuestiones que, sin estar en la encomienda originaria de la CONAMED, tienen que ver con los aspectos administrativos y laborales de la salud.

Escuchamos que se ha constituido una mesa de atención a las mujeres, quienes presentan un mayor número de quejas, y reclaman para sí una atención más adecuada a las condiciones de su género. Nos habla del importante número de conciliaciones y arbitrajes llevados a cabo con éxito.

Finalmente, nos da cuenta del enorme crecimiento que han tenido las solicitudes de dictámenes a la propia Comisión.

Vistas en conjunto, qué significan las acciones llevadas a cabo por la CONAMED en el último año de labores, de los tres de su existencia. Desde el punto de vista del derecho, me parece que son la confirmación de una intuición que desde hace varios años ronda entre nosotros y a la cual es difícil darle aceptación plena. El modelo de justicia centralizado, propio del estado nacional, ha dejado de cumplir con todas las funciones y expectativas con que fue creado. Sencillamente, porque cambiaron las condiciones sociales que lo sustentaban.

Al crearse los órdenes jurídicos modernos se consideró que los mismos debían lograr la completa y correcta aplicación del derecho. De un derecho que, por los presupuestos políticos y sociales de los movimientos que le dieron origen, debía ser igual para todos y no reconocer diferencia alguna entre los hombres.

Las condiciones de homogeneidad social que se proclamaban debían reproducirse en el derecho y, desde ahí, imponerse a la sociedad. Los órganos del estado debían aplicar las normas de los grandes ordenamientos establecidas ya sea en las disputas entre los particulares y los propios órganos del estado, o los particulares entre sí.

Esta aplicación no tenía como objeto inmediato la resolución del conflicto mismo, sino,