

3. Nelson. *Tratado de Pediatría, Vol. I 13ª. Edición Interamericana McGraw Hill 1989*
4. Nelson. *Tratado de Pediatría, Vol. I 14ª. Edición Interamericana McGraw Hill 1992*
5. Gomella Cunningham. *Neonatología, Tercera edición 1997*
6. Norma Oficial Mexicana.- *Atención de la mujer embarazada, parto, puerperio y recién nacido. NOM-007-SSA2-1993*
7. Williams. *Obstetricia 4ª. Edición 1996*
8. Compton Alan. *Distocia pélvica y de tejidos blandos. Clínicas Obstétricas y Ginecológicas Vol. I 1987*

## **Síntesis del informe de actividades CONAMED**

### **Junio - septiembre de 1999**

#### **Héctor Fernández Varela Mejía**

En el trimestre que se informa se atendieron mediante asesoría 450 inconformidades, cifra que comparada con el tercer trimestre del año pasado (399) representa un incremento de un 11.4%.

De las asesorías otorgadas, 180 (40%) se proporcionaron por medio de correspondencia, 236 (52.5%) por comparecencia directa, y las 34 restantes (7.5%) fueron atendidas por vía telefónica.

En 81 asuntos (18%) no se trataba de quejas por presuntas irregularidades en el acto médico, por lo que la materia no fue competencia de la CONAMED sin embargo; en estos casos se proporcionó una amplia y detallada asesoría y orientación para que en su caso, los promoventes de las quejas ventilaran sus asuntos en las instancias competentes.

86 casos (19%) correspondieron a inconformidades en las que a juicio de los quejosos, se presentaron irregularidades en el acto médico; sin embargo, al análisis de los hechos y a la revisión de la documentación aportada, se encontró que no había motivo fundado para la queja, por lo que se brindó una

explicación médica para disipar las dudas, logrando con ello restablecer la confianza entre el usuario y el prestador del servicio.

Asimismo, se presentaron 220 (48.8%) asuntos con insuficiente información que permitiera calificar la admisión o no de la queja, por lo que se orientó a los promoventes acerca de la manera de configurar la queja.

Se otorgaron 39 asesorías a usuarios de los servicios médicos que requirieron conocer sus derechos, y se recibieron 24 solicitudes de información sobre los derechos y obligaciones a que está sujeto el prestador de los servicios médicos. Conviene señalar que, en 10 casos, al no quedar satisfechos con la explicación médica otorgada, se procedió a abrir el expediente de queja para su conciliación.

A través de atención telefónica se proporcionaron servicios a 2 mil 704 personas, de las cuales 2 mil 655 requirieron informes sobre los requisitos para presentar queja, o bien para conocer la localización y horario de servicio, ingresando como queja sólo 15 asuntos, los cuales fueron atendidos bajo la modalidad de conciliación «B», mientras que los 34 casos restantes se integraron al rubro de asesorías.

Durante el periodo que se informa se ingresaron un total de 594 quejas. Esta cifra significó un incremento del 8.4% con respecto a la registrada durante el mismo periodo del año anterior.

Del total de las quejas admitidas, el 78.3%, es decir 465, se presentaron por comparecencia y el 21.7% (129) por correspondencia.

Para su investigación y análisis, se turnaron a la Dirección General de Conciliación 240 expedientes de queja, en virtud de que el acto médico impugnado fue proporcionado en el Distrito Federal; 193 fueron remitidos a la Dirección General de Coordinación Regional por tratarse de quejas que tuvieron su origen en los Estados de la República; 5 fueron enviadas a distintas Comisiones de Arbitraje Médico en los estados y 157 fueron atendidos y resueltos de manera inmediata bajo la modalidad de Conciliación «A».

Conforme a la institución prestadora del servicio, las quejas del IMSS fueron 328, que representaron un 55.2%; del ISSSTE fueron 116, que representaron un 19.5%; las quejas de médicos y establecimientos privados fueron 112, que representaron un 19%.

De las quejas ingresadas durante el periodo, las especialidades que presentaron mayor número de quejas fueron: Urgencias con 88 quejas (14.8%), Ginecobstetricia con 78 (13.1%), Ortopedia con 64 (10.7%), Cirugía General con 46 (7.7%) y Medicina Familiar con 34 (5.7%).

Por entidad federativa, la mayor cantidad de quejas fueron del Distrito Federal (378) con un 63.6%, seguida del Estado de México (65) con el 10.9%, Guanajuato (16) con el 2.6%, Veracruz (14) con el 2.3% y Jalisco (13) con el 2.1%.

Bajo la modalidad de Conciliación «A» se atendieron y resolvieron 157 quejas que representaron el 26.4% del total de las quejas admitidas.

Las conciliaciones «B» ascendieron a 15 casos, los que aunados a las quejas atendidas por conciliación «A» representan un total de 172 casos que se resolvieron en forma inmediata.

En el periodo, en las áreas de Conciliación se recibieron 433 quejas, las cuales, aunadas a las que estaban en proceso al final de junio de 1999, conformaron un total de 718 casos a conciliar. De las 433 quejas recibidas, 218 corresponden a inconformidades en contra del IMSS, 105 a particulares, 88 del ISSSTE y las 22 restantes a otras instituciones.

Los asuntos atendidos en estas áreas involucran 366 expedientes, de los cuales 6 cuentan con más de un prestador, además de una acumulación de queja, por lo que los casos desahogados son realmente 373. De los 366 expedientes, en 195 (53.3%) se firmaron convenios de conciliación, 171 (46.7%) se atendieron por otras modalidades, que aunadas a la acumulación de queja señalada, y a 17 casos que pasaron a arbitraje, nos dan un total de 384 inconformidades desahogadas en esta etapa del proceso de atención de la queja, quedando en proceso de atención 340 asuntos.

Con fundamento en la valoración médica integral, las quejas del Distrito Federal se clasificaron según las deficiencias observadas en la atención. Conforme a lo anterior, de los 213 casos desahogados en el trimestre, en 51 (23.9%) se observaron deficiencias claras, en 88 (41.3%) la deficiencia fue relativa y, en los 74 restantes (34.8%), no se encontraron elementos de mala práctica.

En lo que corresponde a la emisión de dictámenes y Opiniones Técnicas, durante el periodo se emitieron 6 dictámenes de reconsideración al IMSS, y 2 opiniones

técnicas, una al ISSSTE y otra al IMSS, encontrándose en proceso de elaboración 6 más para el ISSSTE y 3 para el sector privado.

Por lo que se refiere a la gestión arbitral, con el fin de agilizar el procedimiento, se ha continuado con la aplicación del nuevo Reglamento de Procedimientos y el formato tipo de compromiso arbitral.

Durante el periodo se recibieron en la Dirección General de Arbitraje 18 expedientes; 11 en contra de instituciones privadas, lo que equivale al 61%, y 7 (39%) en contra de instituciones públicas.

En el trimestre julio-septiembre se lograron resolver 35 casos, cifra similar a los asuntos desahogados en los dos primeros trimestres del año, lo que refiere el avance en la resolución más expedita de los juicios arbitrales.

De ese número, se emitieron 20 laudos; 10 a favor del prestador del servicio y 10 a favor del quejoso.

Se encuentran en proceso 44 casos, de los cuales 25 están en procedimiento y en 19 aún no se firma el compromiso arbitral, ya sea porque aún no se acredita la legitimación del quejoso, o bien porque las partes han diferido las fechas para la audiencia.

Las solicitudes de dictamen médico sumaron 149, de donde se desprende una clara tendencia al incremento de este tipo de solicitudes, pues durante 1997 se recibieron en promedio 118 casos mensuales; en 1998 el promedio fue de

33.5 solicitudes y durante este año el promedio es de 42.7.

Es importante mencionar que se sigue manteniendo la proporcionalidad en cuanto al número de solicitudes por instancia, ya que a la SECODAM correspondió el 52%; a la PGR y Delegaciones Estatales, el 32%; a la PGJDF y de los Estados, el 24 %; y a los Tribunales, el 2%.

En el periodo se emitieron 119 dictámenes y 6 ampliaciones, haciendo un total de 125 asuntos concluidos. De éstos, en 122 se emitió dictamen médico y en 3 el expediente carecía de la documentación necesaria, y aunque se solicitó al peticionario, no se remitió la información, agrupándose en la modalidad de falta de interés.

De los dictámenes concluidos, 66 fueron favorables al usuario (53%), 56 dictámenes fueron favorables al prestador del servicio (45%) y los 3 restantes se consideraron falta de interés (2%).

De esta manera, en el periodo enero-septiembre se han emitido 370 dictámenes médicos, lo que arroja un promedio mensual de 41 dictámenes elaborados.

Por lo que se refiere al seguimiento, se ha registrado un incremento en la capacidad de atención de los casos, teniendo en la actualidad 286 casos en seguimiento, número que se compara favorablemente con los 693 que se registraron al cierre del primer semestre del año.

Durante el trimestre julio-septiembre, la Dirección General de Compilación y Seguimiento recibió 380 asuntos sujetos a seguimiento de los cuales se concluyeron 237 (62.4%), quedando 143 (37.6%) en proceso sólo de ese trimestre, que acumulados a los asuntos pendientes de periodos anteriores, al mes de septiembre suman 286 los asuntos pendientes de cumplimiento.

En cumplimiento del Plan Rector de Difusión se elaboraron cinco carteles para distribución en espacios públicos y en hospitales por un total de 12,500 ejemplares, que refuerzan la campaña radiofónica CONAMED en mil 300 radiodifusoras del país. Asimismo, se publicó el cartel alusivo al IV Simposio Internacional CONAMED, con un tiraje de mil ejemplares.

Se realizó el III Concurso Nacional de Dibujo Infantil con el tema Cómo es mi médico, en el que se logró una captación de 1,914 dibujos de niños. Dos programas completos del programa radiofónico SABADANDO, del Instituto Mexicano de la Radio (IMER), se dedicaron a la CONAMED. Con los trabajos premiados se montaron 2 exposiciones.

La Revista CONAMED llegó a su número 11, con un tiraje de 12,000 ejemplares, que fueron distribuidos en su totalidad. En el periodo que se informa, se incrementaron las suscripciones en 311 solicitudes, alcanzándose actualmente un total de 6 mil 216 suscriptores registrados en la base de datos.

Para incrementar la presencia de la CONAMED en nuevos espacios, se firmó un convenio con la Procuraduría Federal del Consumidos (PROFECO) para recibir apoyo en cuanto a la distribución de nuestros materiales promocionales, así como para el intercambio de espacios de promoción en sendas revistas institucionales.

Paralelamente, se elaboró un proyecto de intercambio de publicidad con la revista Longevidad, y se elaboró la Síntesis ejecutiva y el III Informe de actividades de la Comisión.

Con lo anterior se distribuyeron más de 12,990 publicaciones, de donde se desprende que la demanda de productos editoriales ha sido creciente. Como resultado, durante el trimestre, 10 títulos de nuestro catálogo fueron agotados. En total, a lo largo del año, se han distribuido 57,739 ejemplares

Por lo que se refiere a consultas en el Centro de Documentación, el personal de la CONAMED solicitó 495 libros: 65 revistas, 37 documentos de la colección denominada «archivo vertical»; así como 61 búsquedas en bases de datos (CD ROM), y 124 consultas en Internet. Los usuarios externos consultaron 166 libros, 53 revistas y 107 documentos de la colección «Archivo vertical».

De julio a septiembre de 1999, la colección hemerográfica aumentó a 104 títulos con 2 mil 755 fascículos. La colección general aumentó de mil 311 a mil 356 volúmenes que comprenden el área médica, jurídica y disciplinas afines. La colección «Archivo vertical» aumentó de 42 a 48 folios, que incluyen 173

documentos de diversa índole. Por su parte, las bases de datos en discos

ópticos, CD-ROM, aumentó a 12 títulos.

Cabe señalar que semodificó el sistema de control de préstamos con la elaboración de un formato de registro para los usuarios internos, en los que se registra el nombre, área de adscripción, piso, teléfono y profesión, teniéndose un total de 60 registros, los cuales están ordenados alfabéticamente. Este control permite integrar a cada registro las papeletas de los materiales que se solicitan, conociéndose así cuántos y cuáles materiales están al resguardo del personal, agilizando con ello el proceso de devolución.

En el periodo se recibieron en la dirección [conamed@data.net.mx](mailto:conamed@data.net.mx) 173 correos electrónicos, que fueron turnados a las diversas áreas. A través de este medio se reciben quejas, suscripciones para la revista, solicitudes de información, etc.

Durante el periodo, de conformidad al contador de consultas que le fue integrado, la página de la Comisión en Internet recibió 2002 visitantes, lo que significa un incremento de más del 100%.

A lo largo del trimestre, el Comité de Información del Sistema de Atención de Quejas Médicas (CISAQMED) continuó con la depuración y optimización de los diferentes módulos y aplicaciones que conforman el Sistema de Atención de Quejas Médicas.

Con la finalidad de salvaguardar la capacidad de utilización y explotación de los desarrollos intelectuales que se han efectuado en materia de sistemas de computación, se acordó con personal del Instituto Nacional de Derecho de Autor las modalidades y los elementos necesarios para gestionar el registro de propiedad intelectual del Sistema de Atención de Quejas Médicas Versión 6.0 (SAQMED), a favor de la Comisión.

Por lo que toca a las actividades de investigación, durante el trimestre se continuaron las acciones de asesoría y desarrollo de las tres tesis de maestría en ciencias de la salud que se han venido informando.

Los proyectos «Asociación entre las pretensiones de los usuarios de CONAMED con los problemas de calidad de la atención manifestados en las quejas» y «Problemas de calidad de la atención asociados con la duplicación de servicios de atención médica», con 575 casos y 340 casos respectivamente, se encuentran en la fase de conformación de la base de datos.

Respecto a la instauración de organismos análogos a la Comisión Nacional en las entidades, se ha asesorado a los gobiernos locales, por lo que en el periodo que se informa, se elaboraron y remitieron a los estados de Chiapas, Sinaloa y Tamaulipas los estudios de planeación estratégica para la instauración de sus respectivas Comisiones.

Cabe destacar que en el trimestre se crearon las Comisiones de Arbitraje Médico de los Estados de Querétaro y Aguascalientes, cuyos decretos se publicaron en el Periódico Oficial el 9 de julio y 1º de agosto de 1999, respectivamente.

Asimismo, se continuaron las actividades de planeación, organización y coordinación y para llevar a cabo el intercambio de experiencias y unificar procedimientos con las Comisiones Estatales de Arbitraje Médico instaladas. Para ello, se planeó la realización en el seno de la CONAMED de la Segunda Reunión de Acercamiento entre el C. Comisionado Nacional y los Comisionados Estatales de Tabasco, Colima, San Luis Potosí, Veracruz, Querétaro y Aguascalientes, el cual se llevará a cabo el 23 de noviembre próximo.