

Atentamente

C. Ana María Rodríguez

Vda. de González.

Salamanca, Guanajuato.

Dr. Héctor Fernández Varela

Comisionado Nacional

Por este medio expreso mis más sinceros agradecimientos a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico por las atenciones concedidas al presentar mi queja. La asistencia otorgada al C. Miguel Faustino Sandoval fue excelente. De no haber sido por las órdenes giradas por esta Comisión, el susodicho no hubiera recibido los cuidados médicos requeridos.

Asimismo, hago de su conocimiento que tanto la atención médica como la personal cambió radicalmente al saber que había presentado mi queja ante la CONAMED. Nuevamente gracias por su apoyo.

Sin más por el momento me despido

Atentamente

C. Lucía Balderas Cabrera

Agradecemos el envío de su correspondencia, y reiteramos la invitación para que escriban a:

Revista CONAMED, Mitla 250, 4º piso, esq. Eugenia, Col. Narvarte, Delegación Benito Juárez, C.P. 03020, México, Distrito Federal.

Tels.: 420 70 63 y 420 70 66, fax: 420 71 26

Correo electrónico: [conamed@data.net.mx](mailto:conamed@data.net.mx)

Página web: <http://www.conamed.gob.mx>

### **Segundo INFORME ANUAL de Actividades de CONAMED**

Dr. Héctor Fernández Varela Mejía,

Comisionado Nacional de Arbitraje Médico

Síntesis del Segundo Informe Anual de Actividades de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, (junio 1997-mayo 1998) rendido por su titular ante el Consejo de la Conamed.

Para asegurar que la marcha institucional siga por los caminos que lleven al cumplimiento de los objetivos y propósitos para los que fue creada, la Conamed trabaja de manera coordinada con su Consejo, constituido de manera plural e independiente, integrado por personalidades de la sociedad civil con probada autonomía, quienes han ejercido la crítica sin cortapisas y han contribuido aportando sus iniciativas y sus sugerencias invariablemente constructivas, siempre con el propósito esencial de que la Comisión se situé cada vez más firme y arraigada no

sólo en la cultura médica de nuestro país, sino en la sociedad en su conjunto.

Al inicio de este segundo periodo, se incorporaron como Consejeras dos distinguidas profesionales, las doctoras Juliana González y Luz Elena Gutiérrez de Velasco, ambas con reconocido prestigio en los ámbitos académico y social, lo que enriquece la valía de este cuerpo colegiado. Así mismo, en su calidad de presidentes en turno de las Academias Nacional de Medicina y Mexicana de Cirugía, los doctores Manuel Cárdenas Loeza y Mauro Loyo Varela, aceptaron formar parte de este órgano en tanto permanecen en dichos encargos.

Agradecemos a los señores Santiago Genovés Tarazaga y Federico Reyes Heróles, así como a los doctores Juan Rodríguez Argüelles y José Adrián Rojas Dosal, quienes de conformidad a lo estipulado en nuestro Decreto de Creación, cumplieron con su encargo como Consejeros de esta Comisión.

Durante este segundo año la Comisión atendió un total de 5,092 asuntos, habiéndose logrado concluir el 90.4%. De estos, 563 fueron desahogados por orientación, 1,815 por asesoría, 2,044 a través del procedimiento de atención de quejas, y 179 mediante la emisión de dictámenes médicos solicitados por las autoridades de impartición y procuración de justicia o por las contralorías internas en las Instituciones del Sector Salud.

Con el objeto de que los servicios que proporciona la Comisión sean accesibles para toda la población que los requiere, se han establecido tres modalidades de atención: personal, a través de teléfono y por servicio postal o de mensajería. La atención de las inconformidades recibidas no ha sido tarea fácil, todas son cuidadosamente analizadas en sus dos componentes básicos: la narración de hechos y los motivos de queja y las pretensiones que reclama el agraviado para dar fin a la controversia.

A la luz de lo que señalan las atribuciones conferidas en el Decreto de Creación, se depuraron los Criterios para la Admisión de Quejas, reformulando este importante documento con base en la experiencia ganada. Fue así, que en los últimos doce meses se abrieron 1,788 expedientes de queja (2.5% menos que el año pasado) en contra de diversos prestadores de servicios médicos públicos y privados.

La distribución de las controversias por institución prestadora de servicios mantiene una relación directa con el número de atenciones que se brindan, como puede observarse en las instituciones de seguridad social, principalmente en el IMSS que otorga servicios a una parte mayoritaria de la población en función de las regulaciones contractuales dentro de las cuales se da la atención médica. En ese sentido, llama la atención que durante este periodo la proporción de inconformidades presentadas por usuarios del sector privado paso del tercer al segundo lugar:

Del análisis del motivo principal de inconformidad se desprende que, con leves diferencias porcentuales, en ambos años la mayor parte de los casos estuvo relacionada con posibles problemas en el tratamiento médico y el tratamiento quirúrgico. Después se observa el grupo de quejas relacionadas con el diagnóstico, los servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento, así como con la relación médico-paciente, aun cuando sabemos que en la mayoría de las quejas subyacen problemas de este tipo.

Por lo que corresponde a las especialidades médicas, las que registraron el mayor número de quejas al igual que el año pasado fueron: ginecobstetricia, ortopedia, cirugía general, medicina familiar y urgencias.

Con el propósito de incrementar la accesibilidad a los servicios de la Comisión a las poblaciones más alejadas y con menos recursos, se abrió el servicio telefónico (01-

800) gratuito de larga distancia, mediante el cual, toda la población que lo requiera y desde cualquier punto de la República puede acceder a los servicios que brinda la Comisión. Adicionalmente, se instrumentó la posibilidad de que los usuarios de la Conamed puedan utilizar sobres con porte pagado, a fin de facilitarles el envío de información.

La Comisión, como órgano técnico especializado en el análisis de controversias derivadas de actos médicos, también ha venido a significarse como apoyo para las instancias de procuración e impartición de justicia. En cumplimiento a las facultades que le fueron conferidas, dio entrada a 236 solicitudes de dictamen que le hicieron llegar diversas autoridades de la administración pública y del poder judicial. Como puede observarse a continuación, este rubro presentó un incremento del 91.9% respecto a los requerimientos planteados durante el año anterior, por lo que se puede inferir que la Conamed ha ido ganándose un lugar, con base en la confianza que le han conferido dichas instancias.

En la búsqueda de mecanismos y procedimientos para otorgar una atención expedita y eficaz, se adoptó la modalidad de solución inmediata a fin de abordar casos en los que es factible dirimir los problemas planteados sin necesidad de incorporarlos a todo el procedimiento de conciliación.

A través de esta variante fue factible solucionar un total de 380 quejas (87.2% más que en el periodo precedente). Las principales causas de inconformidad atendidas bajo esta modalidad estuvieron referidas al diferimiento en la atención ambulatoria o quirúrgica, la insatisfacción en el diagnóstico y/o tratamiento, la solicitud de cambio de médico tratante o de unidad de atención, así como casos en que se presumía que el alta podría considerarse prematura. Para lograr solucionar algunas quejas por esta vía, ha sido muy importante la adecuada disposición mostrada por las instituciones prestadoras de servicios médicos, especialmente las del sector público.

El sistema de información institucional señala que las restantes 1,408 quejas se turnaron para su atención a las áreas de conciliación. De ellas 822 estaban relacionadas con servicios de atención médica otorgadas en el Distrito Federal y 586 con los prestados en las demás entidades federativas. Adicionalmente, se encontraban en proceso de atención 561 quejas del periodo anterior.

Las áreas encargadas de llevar a cabo este proceso concretaron la conclusión de 2,001 quejas. De este total, 380 fueron atendidas de manera inmediata como se indicó anteriormente, 783 a través de convenios firmados por las partes, 822 por otros motivos (negativa de alguna de las partes para conciliar el asunto, desistimiento, falta de interés jurídico, etc.) y 16 por acumulación de expedientes; así mismo, 85 asuntos fueron turnados para ser solucionados mediante el procedimiento de arbitraje. Como puede observarse a continuación, todos estos resultados de la operación interna representan incrementos superiores al 45% respecto a los resultados alcanzados el año anterior.

El juicio arbitral constituye una alternativa legal y por tanto válida para la resolución de conflictos, que aporta beneficios tangibles a las partes en litigio, con claras ventajas sobre los juicios ordinarios como son la evaluación por expertos en la materia, la garantía de imparcialidad, la rapidez en la conclusión y su bajo costo económico.

Las cifras resultantes de la operación de la Conamed señalan que se turnaron 85 quejas para ser desahogadas a través de este procedimiento, que aunadas a las 28 que se encontraban en proceso al término del periodo anterior, conforman un total de 113 casos a arbitrar en el año que se informa.

Los registros derivados de los resultados obtenidos indican que por esta vía se

resolvieron 52 asuntos, el 44% a través de la emisión del laudo, 29% por conciliación y 27% por desistimiento, sobreseimiento o falta de interés, como puede observarse en el siguiente cuadro.

Tanto en el proceso de conciliación, como en el juicio arbitral, los servidores públicos de la Conamed no asumen preferencia para con alguna de las partes, actúan con la convicción profunda de reconocer un principio ineludible de justicia: la imparcialidad. Respetar este postulado, ha sido, desde nuestra creación, un sendero que no nos permitimos abandonar.

Las 236 solicitudes de dictamen médico recibidas aunadas a las 58 que se encontraban en proceso al 31 de mayo de 1997, conformaron el número trabajado durante el año. Como se muestra a continuación los resultados indican que nuestra capacidad de respuesta se elevó significativamente, al haberse emitido 186 dictámenes de este tipo, incluyendo las ampliaciones solicitadas por las autoridades correspondientes.

La importancia trascendental de esta tarea radica fundamentalmente en aportar elementos técnicos suficientemente sustentados, a fin de coadyuvar con las autoridades correspondientes en la procuración e impartición de justicia, así como con los encargados de desahogar los procedimientos administrativos de delimitación de responsabilidades.

Otro indicador para evaluar el trabajo desarrollado es la satisfacción de los usuarios con los servicios que presta la Conamed. La aplicación de encuestas nos ha permitido conocer que en más del 90% de los casos la población asistente manifiesta estar conforme con la atención recibida.

El área de Orientación y Quejas (DGOQ) logró cubrir el 91.8% de las expectativas de los usuarios, durante el proceso de Conciliación (DGC y DGCR) se alcanzó el 82.5%, en tanto que en el Arbitraje (DGA) fue del 85.1%. Por lo que hace a la información otorgada al usuario de los servicios de la Conamed, ésta fue catalogada por sus usuarios como adecuada, en una proporción mayor al 95%.

Respecto al tiempo que los usuarios debieron permanecer en la sede de la Comisión para desahogar el trámite por el que acudieron, la mayor parte de los casos se ubica en el rango de 1 a 2 horas. Por lo que se refiere al medio por el que se enteraron de la existencia de la Comisión, el 35.6% fue a través de un amigo o familiar, el 21.4% por la televisión o el radio, el 16.1% por otras instituciones, el 24.9% por otros canales como periódico, carteles o trípticos, en tanto que el 2.0% no respondió.

En referencia a los procedimientos de recepción de quejas y de conciliación, el 91% y el 82% respectivamente, califican a la atención como excelente. En general la totalidad de los resultados representan valores mayores a los reportados al corte del periodo anterior, hecho por demás significativo tomando en consideración que la conciliación es un proceso autocompositivo y que sus alcances dependen, fundamentalmente, de la voluntad de las partes.

De entre las sugerencias vertidas por los usuarios, sobresalen de nueva cuenta la de hacer mayor promoción sobre los servicios que presta la Comisión, dotarla de mayores atribuciones y la de respetar, en la medida de lo posible los horarios programados para la celebración de audiencias.

La Comisión ha considerado de importancia total el seguimiento a los compromisos establecidos en los convenios de conciliación. Para no abandonar ningún caso sin la certeza del cumplimiento de lo ofrecido, las actividades se orientaron principalmente a coadyuvar en la realización de las acciones asumidas por los prestadores de

servicios para atender las inconformidades de los usuarios, así como a establecer un marco que les brinde claridad en cuanto a las actuaciones que lleva a cabo la Comisión en esta etapa de atención de quejas, de tal manera, que la ejecución voluntaria de los convenios de conciliación refrende a las partes la seguridad de haber resuelto sus controversias ante una instancia imparcial en el juicio y especializada en el análisis técnico.

En este sentido, un factor de primer orden para lograr resultados satisfactorios en cuanto al seguimiento, ha sido nuestro compromiso de mantener estrecho contacto con los usuarios de los servicios médicos, a fin de que cuenten con un área en la que puedan expresar su sentir respecto a la atención brindada a sus planteamientos y si las condiciones derivadas de la conciliación satisficieron sus pretensiones. Además que puedan obtener información precisa y susceptible de verificarse, en cuanto a la oportunidad de las acciones ejecutadas por los prestadores en el cumplimiento de los compromisos.

Conforme a las cifras al cierre, durante el segundo año de labores de la Comisión, fueron notificados al área de Seguimiento 2,196 asuntos, de los cuales, en el 53.2% (1,168) se estableció algún compromiso susceptible de verificación, mientras que en 46.8% (1,028) la conclusión fue declarada sin mediar compromisos.

De los 1,168 asuntos con seguimiento, se cumplieron cabalmente los compromisos en 67.9% (793), quedando en proceso el 32.1% (375), que sumados a los 34 que aún restaban del primer año de actividades, los casos en proceso, y por tanto sujetos a verificación y seguimiento, llegaron a 409.

En materia de difusión, actualmente la Revista CONAMED se remite tanto a médicos en ejercicio libre de su profesión, como a diversas unidades hospitalarias, universidades, a las instituciones del sector salud, a los presidentes de los diferentes Consejos que certifican a quienes cuentan con alguna especialidad médica y a las organizaciones que los agrupan, a fin de contribuir a despejar dudas de estos profesionales de la salud sobre las actividades que desarrolla la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, induciéndolos a compartir esfuerzos hacia un objetivo común: lograr elevar la calidad de los servicios médicos, para brindar mejor atención a la ciudadanía.

Dado su carácter selectivo, la actividad fundamental consiste en hacer llegar estos materiales a las agrupaciones de profesionales de la salud, con mayor énfasis en los directivos de las unidades médicas de las instituciones públicas que prestan servicios médicos a la mayoría de la población. En la actualidad el nivel de cobertura alcanza ya los 4,400 suscriptores.

Durante el segundo año de labores se editaron los números 3, 4, 5 y 6 de la Revista CONAMED, que se integra con diversas secciones, mismas que se han ido adecuando, de acuerdo con los comentarios que recibimos de nuestros lectores, los que nos han ayudado a definir el perfil editorial más conveniente, dada la naturaleza de la información.

La Conamed hizo llegar mensajes a los usuarios de los servicios médicos a través de materiales como carteles y trípticos, que se distribuyen en áreas de afluencia masiva, como el Sistema de Transporte Colectivo METRO y las propias instituciones que brindan atención médica a la población. Tanto en los trípticos como en los carteles, se buscaron mensajes e imágenes que permitieran identificar a los lectores con la visión institucional de especialización en el conocimiento del acto médico, y con los principios de imparcialidad, buena fe, flexibilidad y oportunidad en la resolución de las controversias.

Así, se editaron ejemplares alusivos a la relación médico paciente con el mensaje La

salud requiere una comunicación sana, y como parte de los actos conmemorativos de nuestro primer aniversario, se editó un cartel denominado Cumplimos 365 días de atención especializada.

Adicionalmente se reimprimieron los trípticos ¿Qué es la Conamed? y ¿Cómo funciona la Conamed?, y se editaron dos más, denominados La Conamed en la atención de los usuarios de los servicios médicos y El profesional de la salud y la Conamed, en los que se incluyen mensajes sencillos respecto de las características de la Comisión y de la forma en que se tramita una queja, destacando sus ventajas tanto para el usuario como para el médico.

En el mes de julio de 1997, como parte de los actos para conmemorar el primer aniversario de la institución, se convocó a la población infantil de la zona metropolitana del D.F., al Primer Concurso de Dibujo Infantil Ilumina los Colores de la Salud, con el apoyo del Instituto Mexicano de la Radio (IMER), que a través de su programación infantil, en especial del programa de concursos Sabadando difundió las bases del Concurso y dedicó varios programas a la Conamed. Se contó además con un decidido apoyo del Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, el Fondo de Cultura Económica y los Laboratorios Columbia, para hacer posible el evento y la entrega de premios a los tres primeros lugares de las cuatro categorías establecidas.

Como parte de los resultados del evento, se montó una exposición en el IMER con los 50 mejores dibujos, entre ellos los doce premiados, con los cuales se ilustraron 2,000 calendarios 1998 que se distribuyeron en las instituciones con las que la Conamed está relacionada, lo que nos permite, en el ámbito de la comunicación, mantener mensajes institucionales a lo largo del año en este sector de la sociedad.

Las actividades de difusión incluyeron también la coedición con la Academia Mexicana de Cirugía de la Memoria del Simposio La responsabilidad profesional y jurídica de la práctica médica, así como la correspondiente al Primer Simposio Internacional organizado por la Conamed Por la Calidad de los Servicios Médicos y la Mejoría de la Relación Médico Paciente.

Para reforzar las acciones de difusión, se reprodujeron 1,250 copias de cada uno de los videos editados en el primer año de labores ¿Qué es la Conamed? y Una comunicación sana, que se enviaron a las principales unidades de salud de la República Mexicana, tanto del sector público como del privado, y a las escuelas que forman profesionales de la medicina. Su difusión estuvo acompañada de un cuestionario relativo a la calidad del producto y a los beneficios sobre el conocimiento de su contenido, habiendo recibido la respuesta de 2,132 personas.

Por lo que toca a su contenido, el 94.4 por ciento de las respuestas fue positiva, destacando la comprensión que hubo en cuanto al manejo del mensaje, lo que valida el acierto de las imágenes y diálogos que lo hicieron comprensible, como puede verse a continuación:

Otro de los aspectos que formaron parte de la encuesta fue el relativo a la opinión de los prestadores de servicios médicos sobre la Conamed y su esquema de operación. Del análisis de las respuestas, se observa que más del 81% de los prestadores de servicios médicos que vieron los videos tienen un juicio favorable.

Adicionalmente, esta encuesta ratifica la efectividad de la estrategia de difusión selectiva seguida en la distribución de materiales impresos. La mitad de las sugerencias están orientadas a recibir información a través de folletos y publicaciones periódicas, y un 10 por ciento propone se maneje la información en forma directa por medio de conferencias y talleres por parte del personal de la Conamed, en términos del siguiente cuadro:

Por otra parte, con el propósito fundamental de que el personal de la Comisión cuente con elementos para el análisis, tanto de las quejas presentadas por los usuarios de los servicios médicos como para la elaboración de dictámenes médicos y opiniones técnicas, en el mes de junio de 1997 se puso en operación el Centro de Documentación Institucional, el que igualmente ha brindado servicio externo a profesionales interesados en la materia, como a estudiantes y al público en general.

A la fecha, el Centro de Documentación ha desahogado 3,585 solicitudes de préstamo, 2,500 de libros, 898 de publicaciones periódicas (revistas), 151 búsquedas en bases de datos y 36 servicios de Internet, conforme a la distribución por tipo de usuario que se muestra en el cuadro anterior.

En este segundo año de labores, la colección hemerográfica cuenta ya con 79 títulos, en tanto que las publicaciones periódicas llegaron a 1,915 fascículos, y la colección general es de 986 volúmenes que comprenden materias tanto del área médica como jurídica y de disciplinas afines, mientras que existen 7 colecciones de discos compactos que contienen en total 96 títulos.

En el mes de noviembre se celebró el Segundo Simposio Internacional Por la Calidad de los Servicios Médicos y la Mejoría de la Relación Médico-Paciente, en el que se contó con la presencia de destacados ponentes nacionales y extranjeros, quienes expusieron sus puntos de vista desde la óptica de los expertos de la medicina o el derecho, así como desde ángulos complementarios como la formación de recursos humanos para la salud, el marco normativo aplicable, la importancia sociológica de la buena relación entre el médico y sus pacientes, hasta la influencia de los medios de comunicación y las expectativas de la sociedad civil.

Hemos continuado trabajando sobre la conveniencia de crear comisiones estatales, que en el ámbito de sus respectivas competencias atiendan de manera local las quejas derivadas de la prestación de servicios médicos, habiéndose concretado el establecimiento de las Comisiones de Arbitraje Médico en Quintana Roo y el Estado de México.

Actualmente, se brinda apoyo a las tres Comisiones Estatales que se han constituido en igual número de entidades federativas, a quienes se les ha ofertado entre otras cosas la experiencia en el manejo de las quejas médicas vertida en el sistema de información, así como la factibilidad de remitirles las nuevas versiones que resulten de la experiencia y la dinámica institucional.

También es grato informar que algunos países latinoamericanos, empiezan a dar seguimiento con verdadero interés a la forma en que se constituyó, estructuró y viene operando la Conamed, como un modelo para hacer frente a los desafíos de la medicina moderna, e incluso, se han establecido los primeros contactos a fin de exportar el modelo con todo y el sistema de información a lugares como Perú, Costa Rica, Argentina y Nicaragua.

Dentro del programa de capacitación se promovió la inserción de acciones de educación continua, sabedores de que la actualización del conocimiento es una de las funciones que tiene más relevancia para poder continuar ofreciendo servicios de calidad a la ciudadanía. Fue así, que en el transcurso del último año conjuntamente con el Capítulo Mexicano de la Cámara Internacional de Comercio, se instrumentó el curso Arbitraje Médico en el que se contó con la participación de nueve ponentes y 65 asistentes; además, gracias a la participación de destacados profesionales de la medicina y el derecho se dictaron 20 conferencias sobre tópicos relacionados con el ámbito de competencia de la Comisión.

Durante el segundo semestre de 1997 se impartieron un total de 47 cursos sobre temas de derecho, ética, medicina, informática y cómputo, con la participación de

instituciones públicas y privadas de prestigio tales como: la UNAM, ITAM, SECODAM, SSA, Fundación Miguel Alemán, entre otras.

El trabajo cotidiano se ha atendido con esmero. Para ello, ha sido fundamental la colaboración recibida de las Academias, Consejos y Sociedades Médicas que fundan su prestigio en el reconocimiento del saber científico y la asimilación de una conducta ética en el ejercicio diario de la ciencia médica.

Positiva ha sido la respuesta de los organismos de Seguridad Social y de Salud, a los que reconocemos la buena disposición para trabajar con la Conamed en un compromiso social ineludible: atender las insatisfacciones de los mexicanos que reciben atención médica en sus instalaciones, para capitalizar errores y modificar esquemas y conductas contrarias a la práctica médica, siempre en beneficio de la ciudadanía.

Como muestra de la voluntad manifiesta de las autoridades del Instituto Mexicano del Seguro Social y del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, fue posible la firma de Bases de Colaboración, cuyas cláusulas brindan un marco de certidumbre a los actos que conjuntamente llevamos a cabo en el proceso de atención de quejas médicas.

Es necesario destacar que las Bases de Coordinación firmadas el 25 de febrero entre la Conamed y el IMSS, modificaron esencialmente la estrategia de conciliación seguida durante el arranque de esta Comisión. A partir del mes de marzo, intervenimos sólo a petición del derechohabiente, en aquellos casos en los que no estuviera de acuerdo con la resolución emitida por la Comisión Bipartita del Consejo Técnico del Instituto, dando lugar a nuestra intervención mediante la emisión de una opinión técnica con el propósito de modificar, ampliar o ratificar el dictamen emitido por el IMSS.

Establecer los medios idóneos para dar cauce a las inconformidades de la ciudadanía es una responsabilidad gubernamental. En materia de prestación de servicios médicos, sin embargo, ha sido común la participación simultánea de diversas instancias públicas para atender los planteamientos de los quejosos, lo que conlleva a duplicación de esfuerzos y recursos, e inclusive a criterios contradictorios en sus resoluciones.

Por ello, es de reconocerse el acierto en las gestiones del Sr. Secretario de Salud, para que la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo, en su carácter de globalizadora y responsable del Sistema Nacional de Quejas, nos convocara conjuntamente con la propia Secretaría de Salud, el Instituto Mexicano del Seguro Social, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado y la Comisión Nacional de Derechos Humanos, con el fin de que se analizaran las atribuciones que a cada institución competen y a partir de ello, establecer un sistema único e intercomunicado para la atención de quejas médicas, a través de un glosario común, criterios uniformes de radicación y conclusión, así como la posibilidad de identificar el momento y la instancia responsable que debe dar cauce a la inconformidad.

## **LA MEDICINA como Ciencia y como ARTE**

Dr. José Luis Moragrega Adame,

Comisionado de Arbitraje Médico del Estado de Guanajuato

Hasta hace pocas décadas, la práctica de la medicina se había regido por los principios fundamentales de la profesión. Los códigos morales y éticos se basaban en los principios universales y en los compromisos que diversos juramentos y