



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES 2018

Febrero de 2019

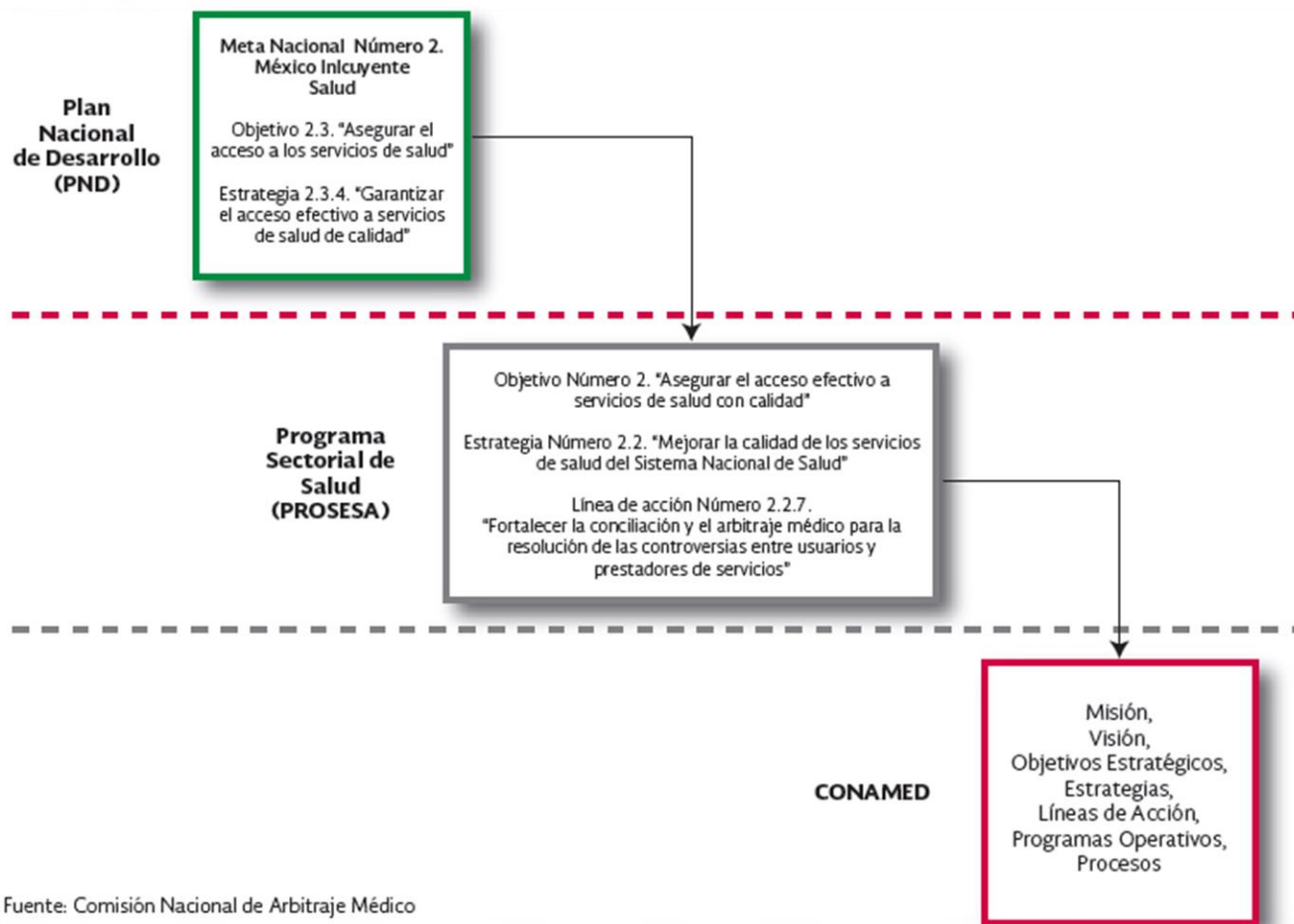


Contenido

- Alineación con las metas nacionales.
- Atención de quejas médicas.
- Investigación.
- Difusión y acciones educativas.
- Convenios.



Alineación con las metas nacionales 2013 -2018





Atención de quejas médicas

La función que realiza la CONAMED es procurar resolver controversias de manera pronta, completa, imparcial y gratuita.

Las controversias se suscitan entre profesionales e instituciones de salud y los pacientes.

Los servicios ofrecidos son: orientación, asesoría, gestión inmediata, conciliación, arbitraje y la emisión de dictámenes médicos institucionales.



SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

CONAMED

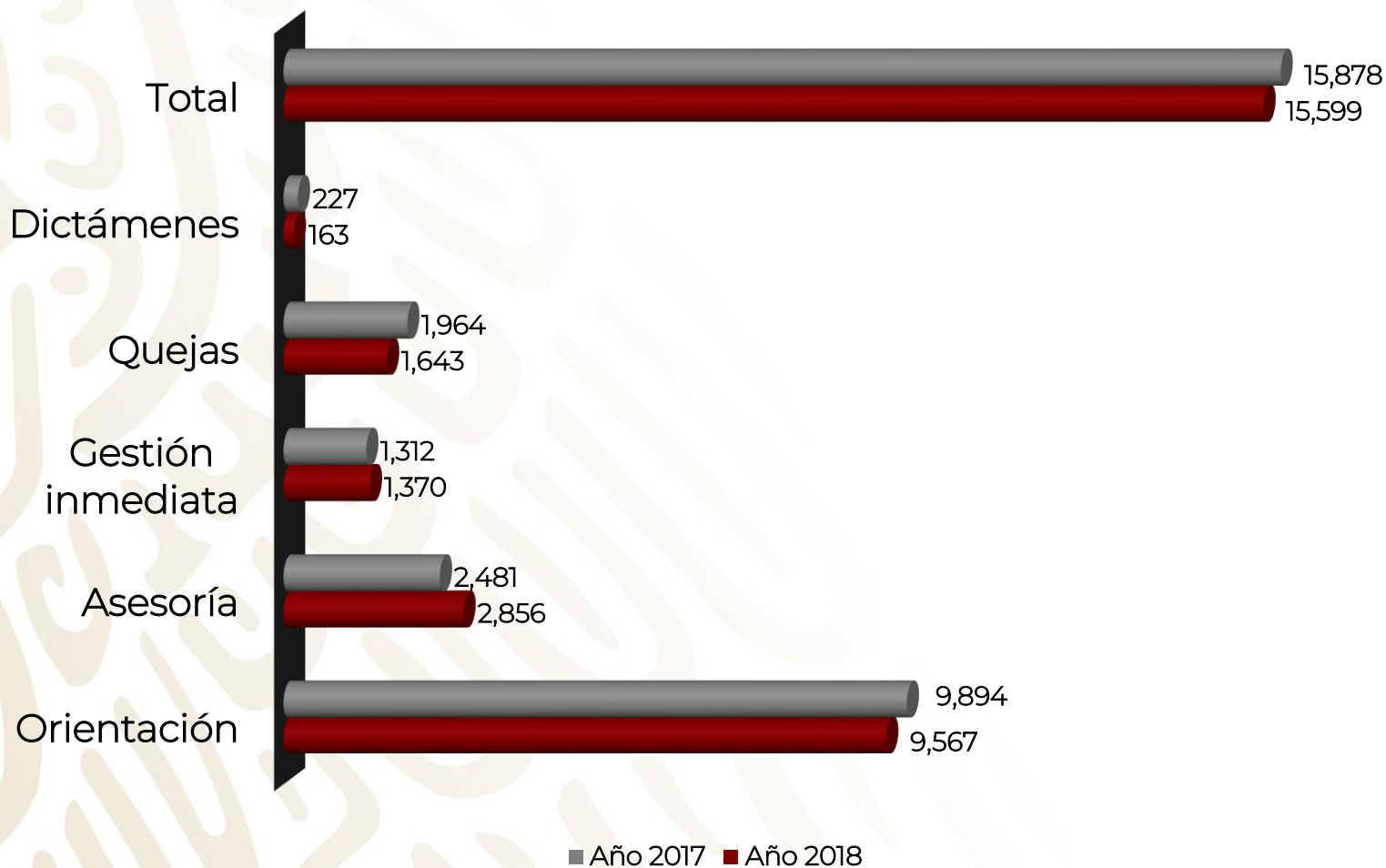
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

Asuntos recibidos en 2018 (15,283)

• Orientación	9,567
• Asesoría	2,856
• Gestión inmediata	1,370
• Quejas	1,340
• Dictámenes	150

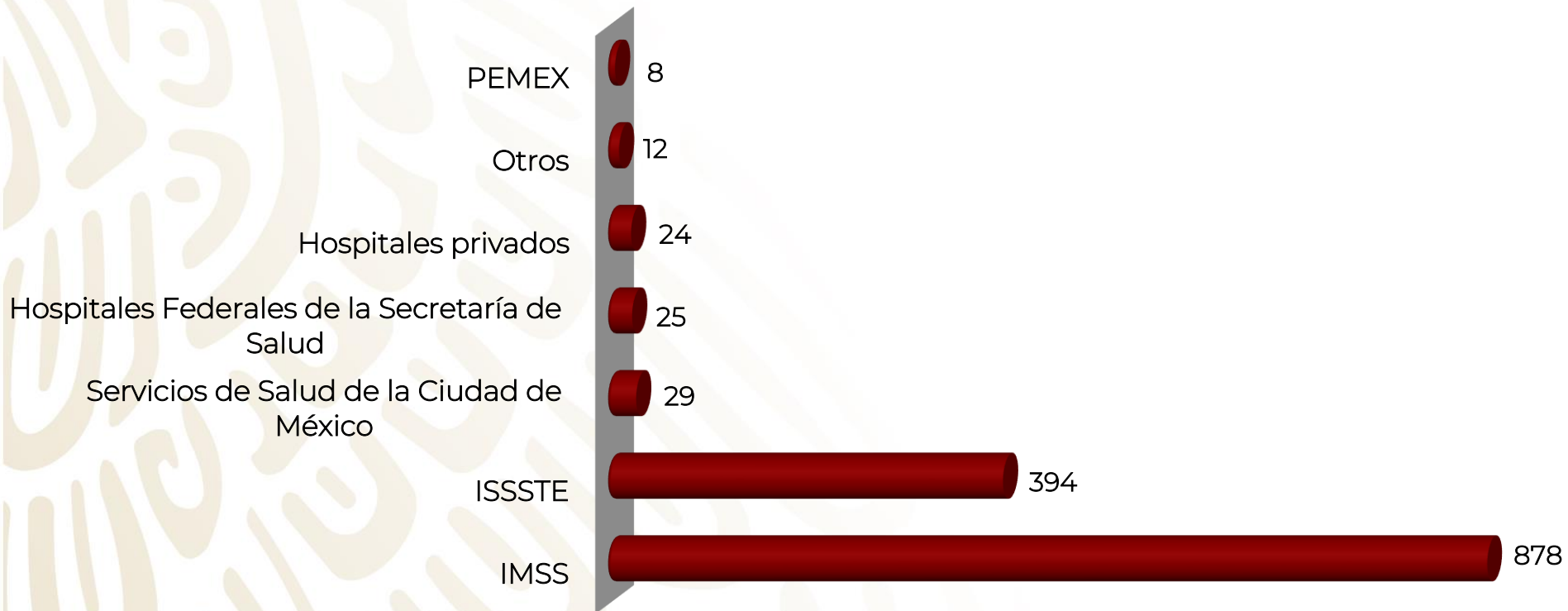


Asuntos concluidos 2017 - 2018





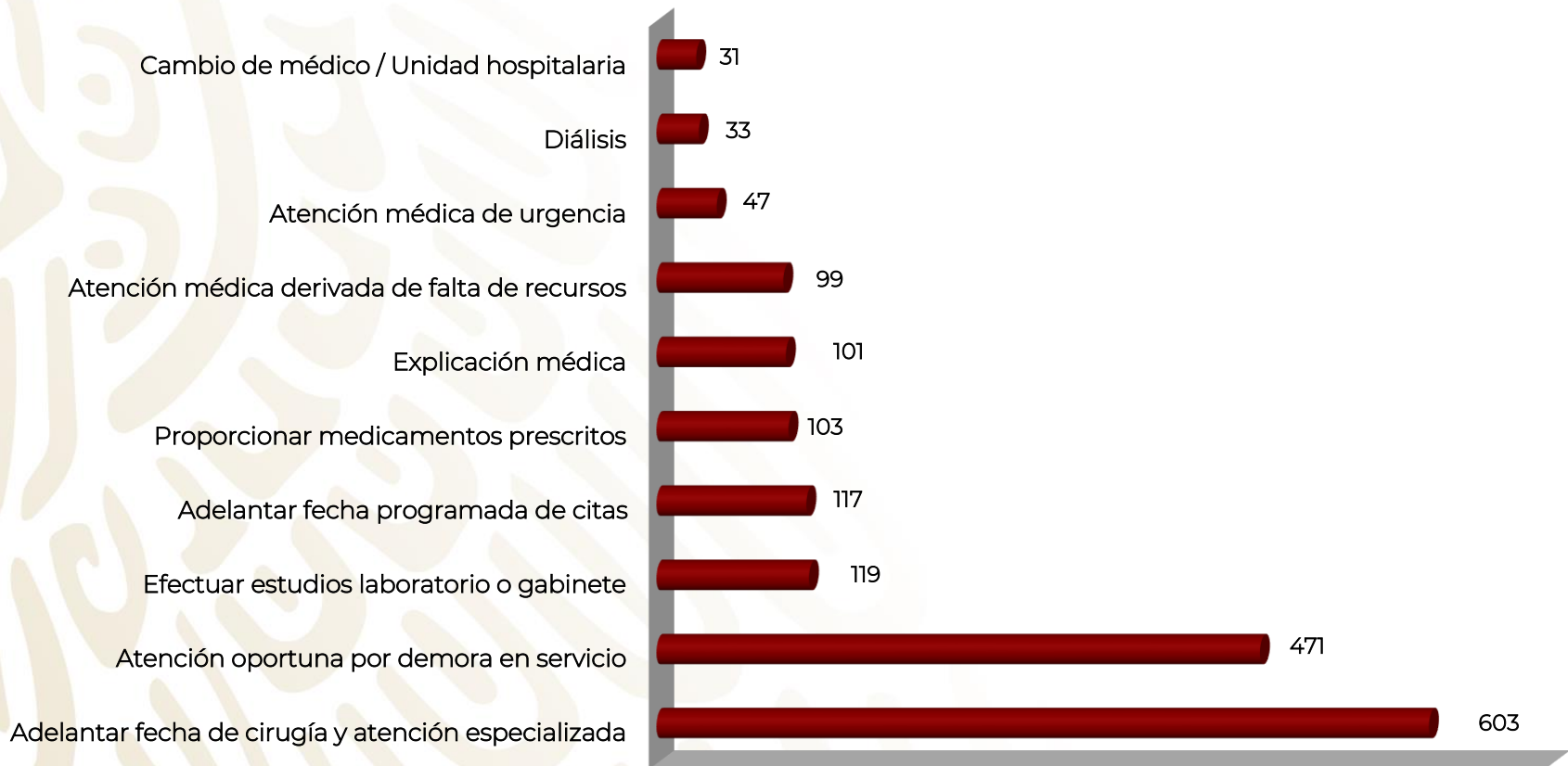
Gestiones inmediatas según institución médica



N=1,370

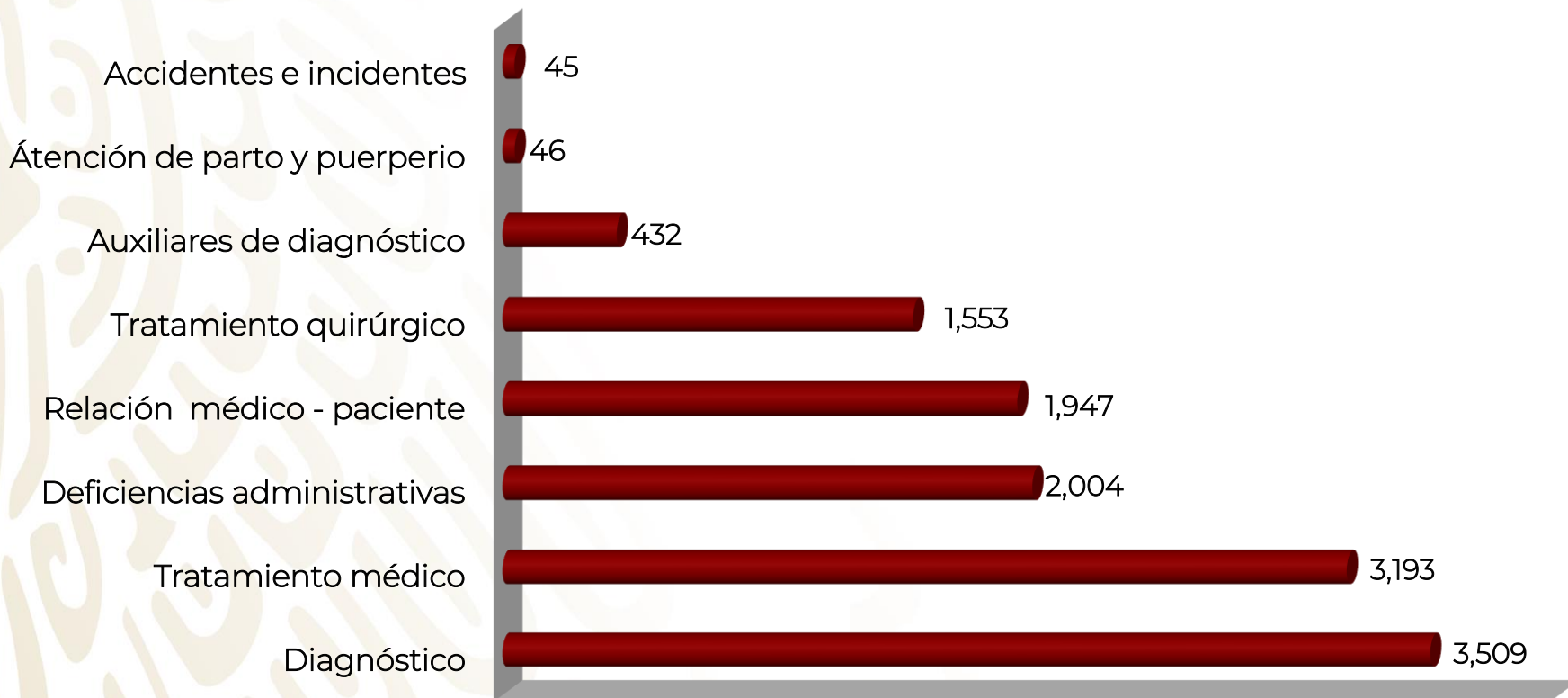


10 principales pretensiones establecidas en las gestiones inmediatas





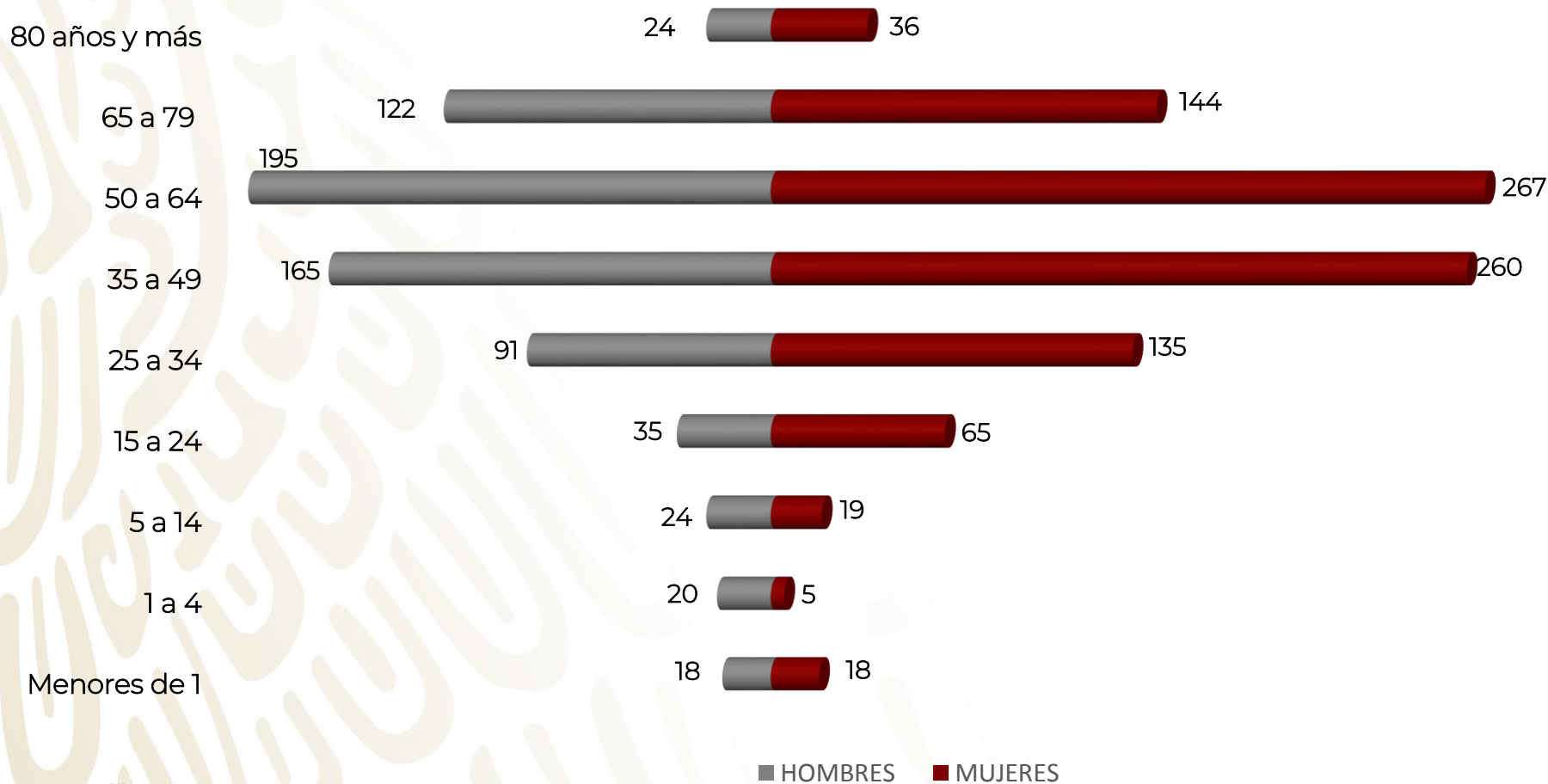
Motivos de las inconformidades recibidas



N= 12,729



Quejas concluidas según sexo y edad



N= 1,964



SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

CONAMED

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

Quejas concluidas según las principales instituciones médicas involucradas

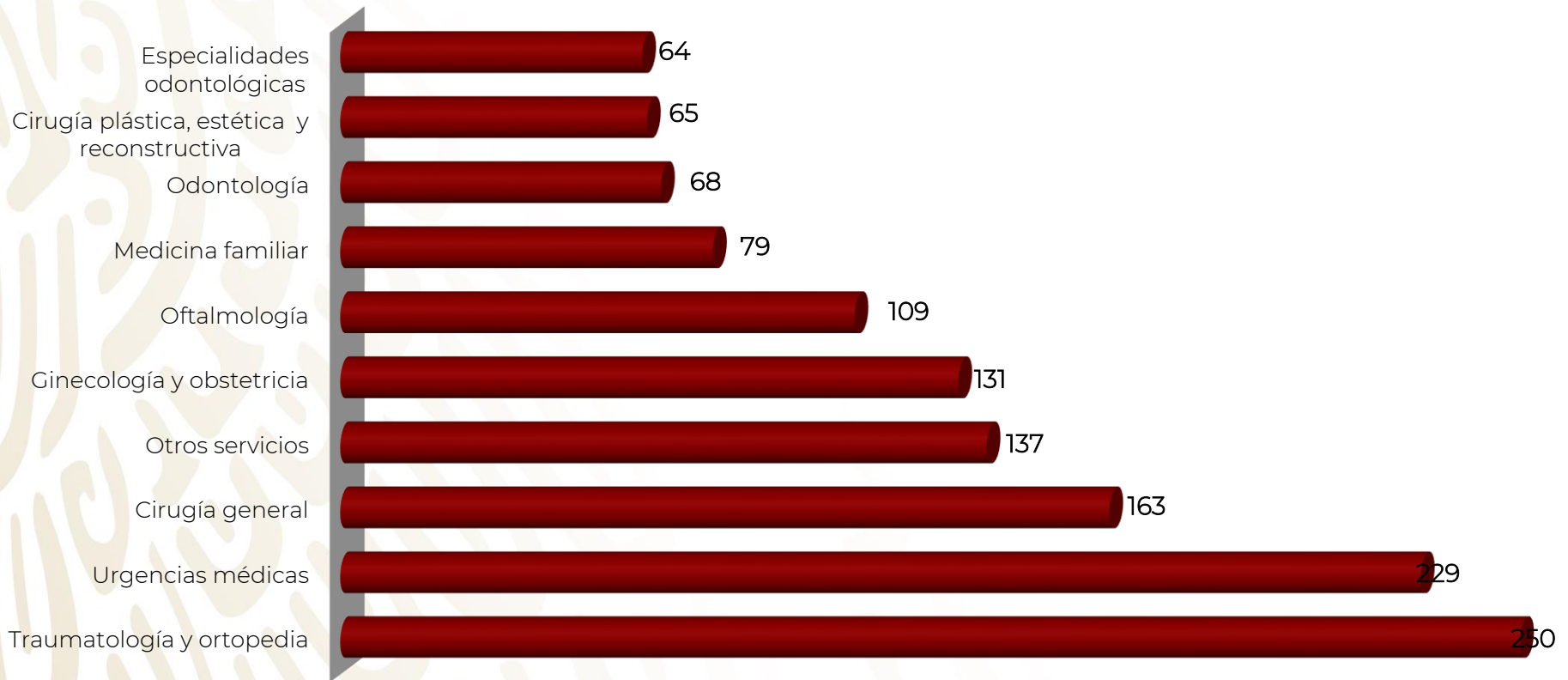


N=1,643

*En la categoría de otros se incluyen hospitales federales de la Secretaría de Salud, Institutos Nacionales de Salud, Servicios Estatales de Salud, Secretaría de salud de la CDMX, Asistencia social, entre otros



Quejas concluidas según los diez principales servicios involucrados

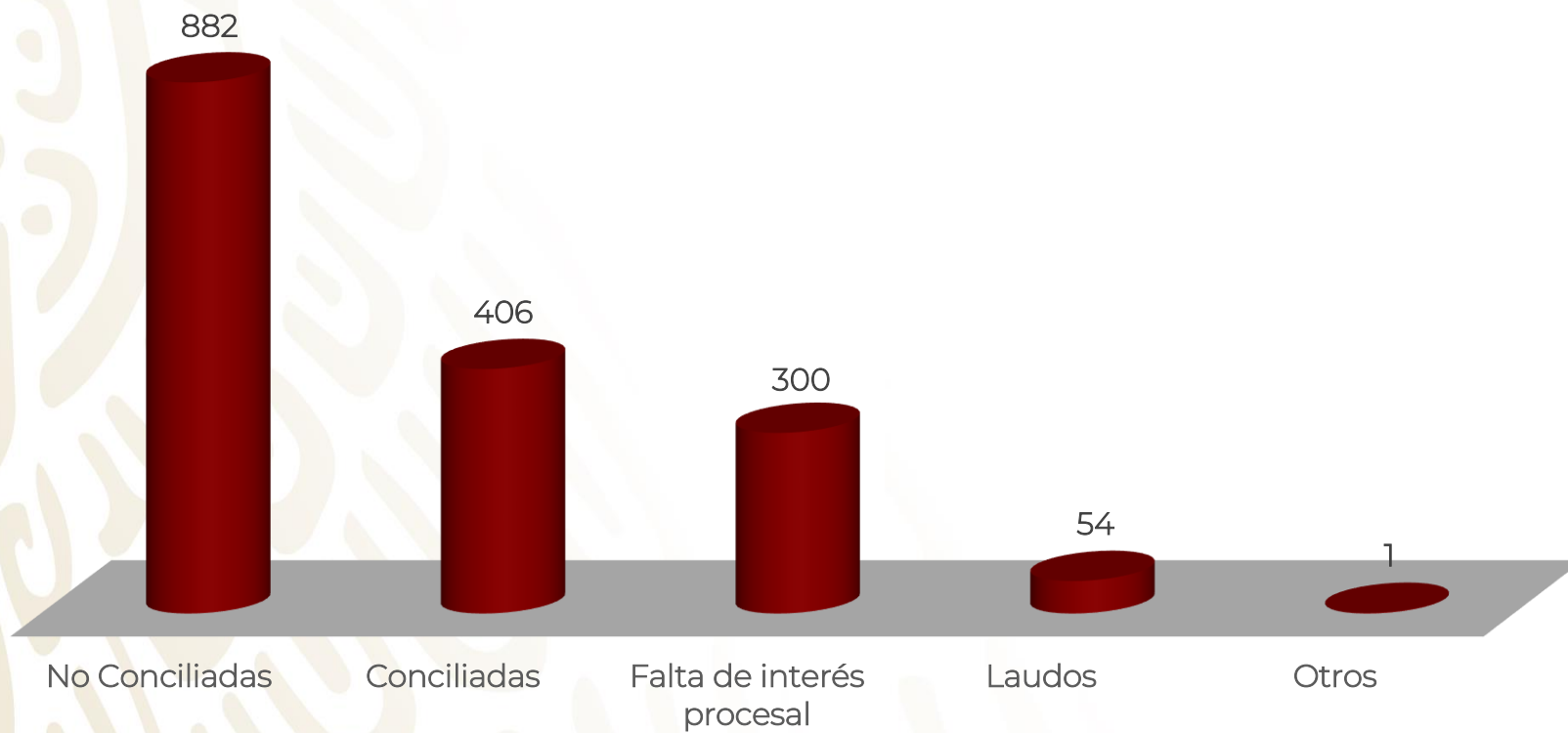


N=1,643 n=1,2,95

Estos servicios representan 78.81% del total de las quejas concluidas



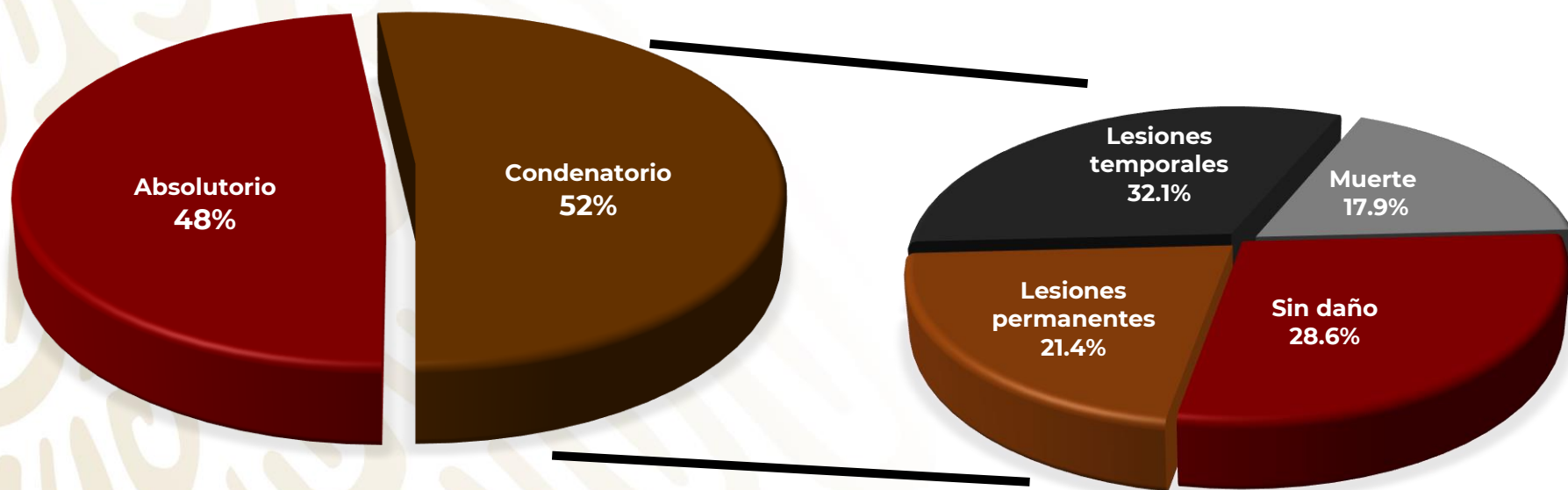
Quejas concluidas según modalidad



N=1,643



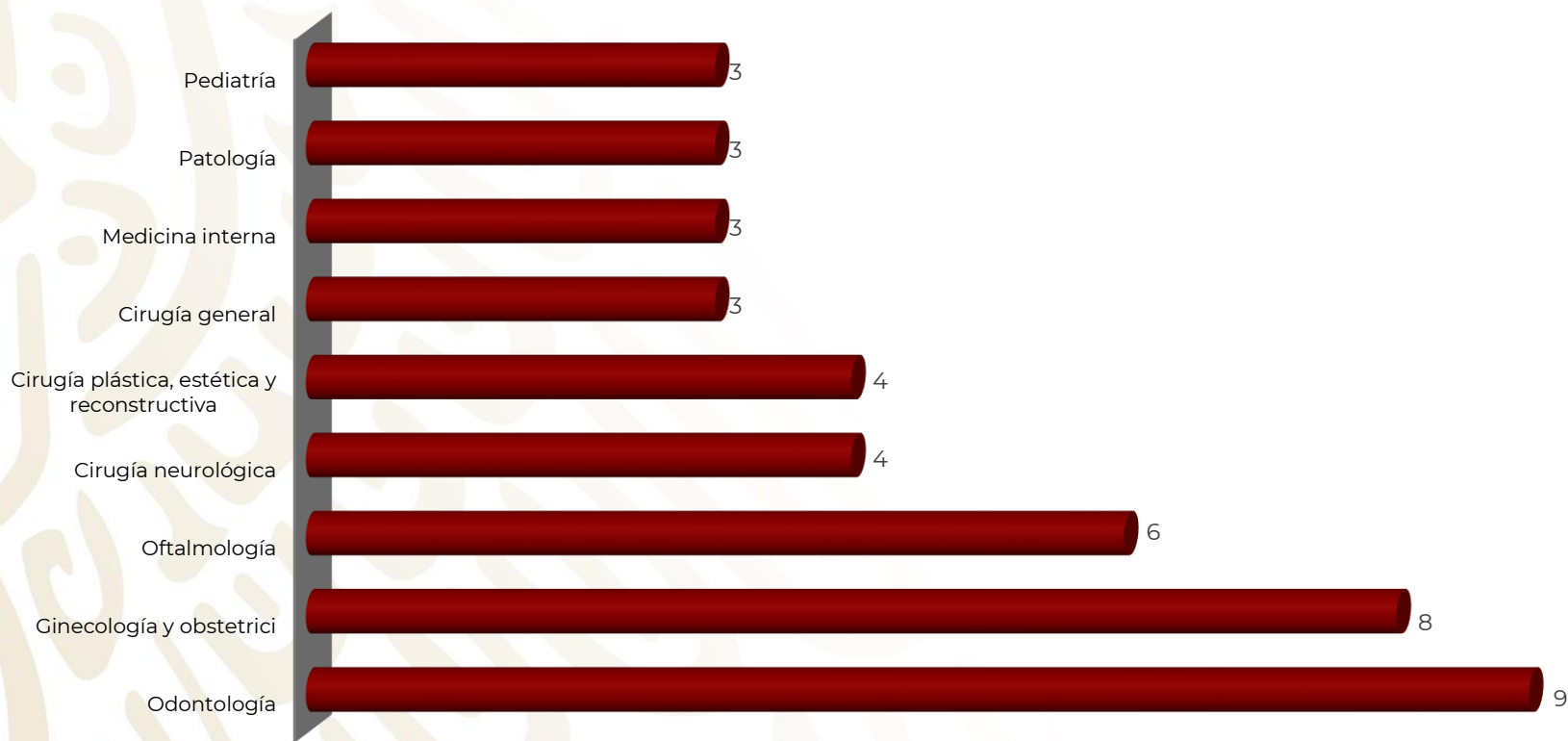
Modalidad de conclusión de laudos



N=54



Laudos concluidos según los principales servicios



N= 54 n= 43

Estos servicios representan 79.6% del total de las quejas concluidas



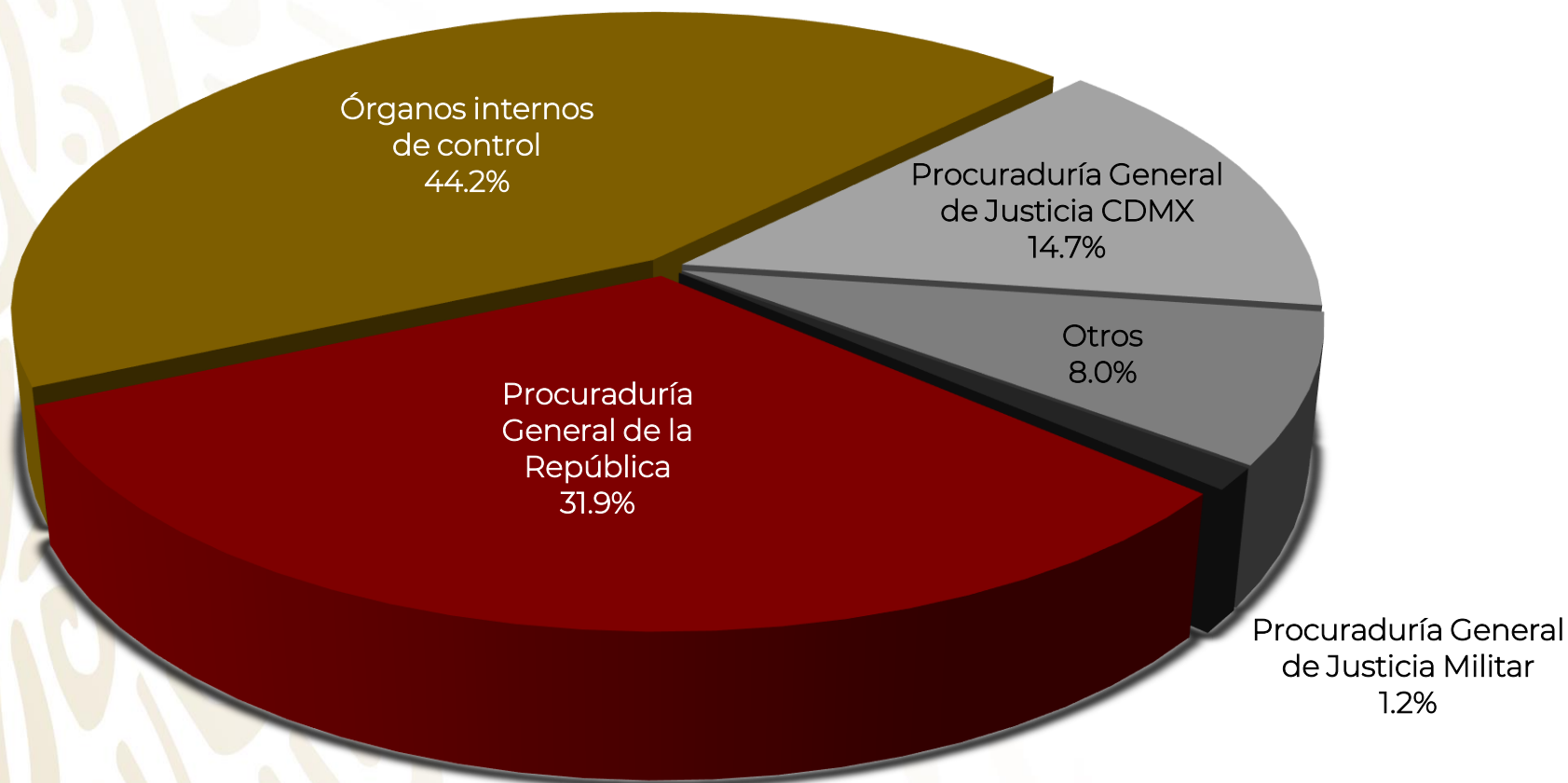
SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

CONAMED

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

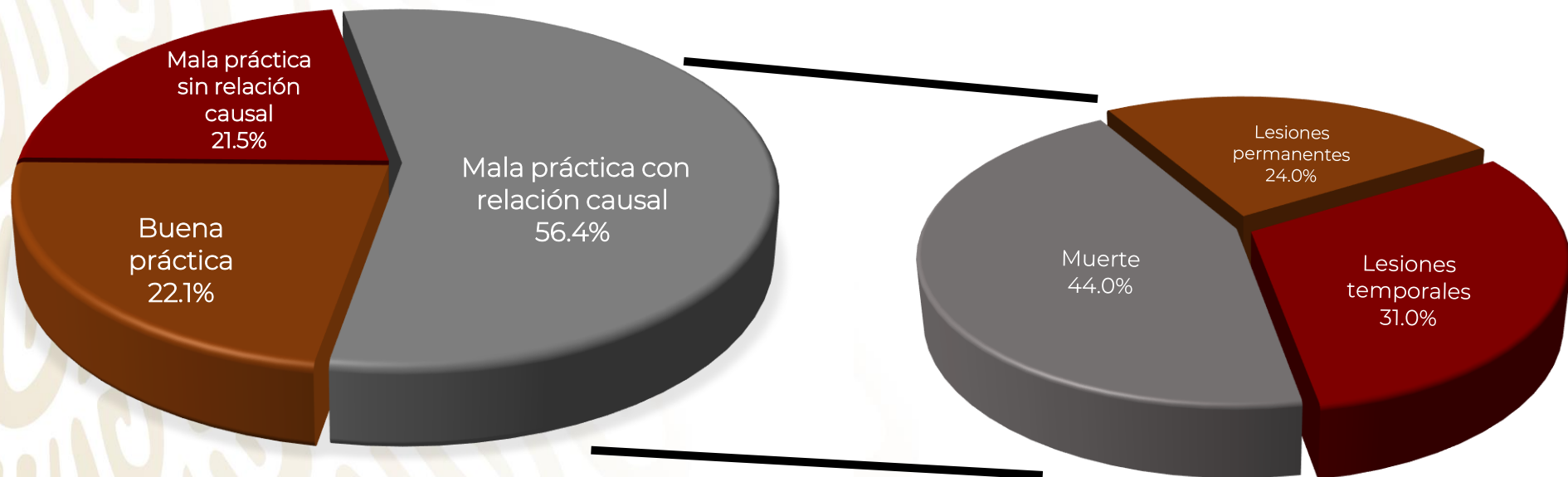
Dictámenes concluidos según autoridad peticionaria



N=163



Modalidad de conclusión de dictámenes médicos institucionales





Análisis crítico de laudos y dictámenes

Durante 2018 un grupo colegiado de especialistas efectuaron reuniones de análisis crítico de 33 casos CONAMED: 17 dictámenes médicos institucionales y 16 laudos.

Las conclusiones para los dictámenes fueron: cinco sin elementos de mala práctica, cuatro con elementos de mala práctica sin relación causal y ocho con elementos de mala práctica y relación causal.

Las resoluciones para los laudos fueron: 12 absolutorios y cuatro condenatorios.



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

Análisis crítico de laudos y dictámenes

Como complemento a estas sesiones se inició la elaboración de un libro de análisis médico jurídico, mismo que será editado por el Colegio de Nacional dentro de la serie “*El Derecho y más...*”, mismo que presentará los casos revisados por estos expertos y para los cuales se han ampliado los comentarios médicos y jurídicos expuestos dentro de esta reuniones.



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

Investigación

La CONAMED contribuye a mejorar la calidad de los servicios de salud mediante la generación de conocimiento técnico y científico que asegure, además de la difusión de los beneficios del arbitraje médico en el ámbito nacional e internacional, su consolidación como un centro especializado en investigación y estudio del origen y prevención del conflicto médico.



Investigación

Durante el ejercicio 2018 se realizaron los siguientes proyectos institucionales:

1. Factores psicosociales predictores de la comunicación asertiva en la mujer embarazada en la relación médico paciente. En colaboración con el Hospital de la Mujer y el Instituto Politécnico Nacional.
2. Nivel de empatía en la atención al paciente en estudiantes de odontología en colaboración con el Instituto Politécnico Nacional.
3. Propiedades psicométricas del Multidimensional Body Self Relations Questionnaire en universitarios mexicanos. En colaboración con el Instituto Politécnico Nacional.
4. Empatía y empatía médica en estudiantes de pregrado de la carrera de medicina en México: factores psicosociales asociados y predictores. En colaboración con la Universidad Autónoma de Nuevo León, Universidad de Guadalajara y el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey.



Investigación

Se participó en la Coalición contra la Hepatitis C desarrollándose el documento: *“Postura de la coalición para el estudio de la hepatitis c en México, para el desarrollo de un programa nacional para la detección y tratamiento oportunos y seguimiento de pacientes con hepatitis C. Diez acciones prioritarias”*, mismo que se sometió a publicación a la Revista Salud Pública de México.

Asimismo, se sometió a publicación en la Revista de Salud Pública de Colombia, el artículo: *“Nivel de empatía en estudiantes de odontología en México”*.



Adicionalmente se desarrollaron las siguientes líneas de investigación

Farmacoterapia

- Errores de medicación potenciales detectados en el proceso de prescripción en pacientes ambulatorios.
- Calidad de la prescripción de antibióticos en pacientes hospitalizados en expedientes de queja médica en la CONAMED.
- Análisis comparativo de la prescripción potencialmente inapropiada en pacientes geriátricos entre los criterios de Beers versus criterios STOPP/START en expedientes clínicos de queja médica en las CONAMED.
- Clasificación de errores de medicación que derivan en la prescripción innecesaria de medicamentos a pacientes hospitalizados en expedientes de queja médica de la CONAMED.
- Percepción de los estudiantes de la licenciatura de Química Farmacéutico Biológica de la Facultad de Química sobre liderazgo y seguridad del paciente.



SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

CONAMED

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

Estadística CONAMED

- Estadísticas sobre Laudos Concluidos 2017; y actualización del documento 2012-2017.
- Series estadísticas para el periodo 1996-2017. (30 tabulados, 40 indicadores y un políptico para difusión).
- Integración de resultados estadísticos de carácter nacional, un documento de análisis comparativo 2016-2017 a nivel entidad federativa.
- Anuario Estadístico correspondiente a 2017, que describe las características de cada uno de los cinco servicios proporcionados por la CONAMED.
- Integración de un conjunto de doce monografías de carácter estadístico sobre la queja médica, 2001-2017 para igual número de especialidades clínicas seleccionadas.
- Integración de un segundo paquete de monografías de carácter estadístico sobre la queja médica, 2001-2017 cuyo análisis se refiere a tres principales grupos de edad de la población usuaria (menores de 15 años, 15 a 64 años y 65 años y más).



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

Comité de Investigación

El Comité de investigación de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, se instaló el *30 de octubre del 2018*, para la revisión y aprobación de protocolos de investigación sometidos a la Dirección General de Investigación y Difusión de la CONAMED, trabajar de manera conjunta con el Comité de Ética que evaluará los aspectos éticos que aseguren la protección de los participantes, riesgos, beneficios, derivados de su participación y demás requisitos señalados en el Título V del Ley General de Salud y en el Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud.

El Comité de Investigación de la CONAMED está conformado por ocho miembros que incluyen un presidente, un secretario y seis vocales.



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

Centro Colaborador de la OPS/OMS

Tras la ratificación de la CONAMED como Centro Colaborador en Calidad y Seguridad del Paciente (CCCSP) para el periodo 2015 – 2018, se ha encargado de enfocar sus actividades hacia la promoción, divulgación, capacitación, investigación, integración de información y desarrollos conceptuales y metodológicos sobre la Clasificación Internacional de Seguridad del Paciente.



Centro Colaborador de la OPS/OMS

Se diseñaron y publicaron en la web seis números bimestrales (del 16 al 21); Por primera vez se elaboró un número especial, en este caso dedicado al tema de Resistencia Antimicrobiana. En cuanto a la difusión de estos materiales, además de su inclusión en la Página web de la institución, y su distribución mediante el blog de cada una de las aportaciones por separado; durante el año se imprimieron 250 ejemplares de cada uno de los números.





Centro Colaborador de la OPS/OMS

Adicionalmente se desarrollaron dos nuevas taxonomías vinculadas a la Clasificación Internacional de Seguridad del Paciente: sobre las características del incidente y sobre las características del paciente.

Se revisó y mejoró la versión previa sobre el Glosario vinculado al Modelo Mexicano de Arbitraje Médico, la Calidad de la Atención y la Seguridad del Paciente.

Se diseñó y registró en la Plataforma de Salud Pública de la OPS/OMS (CVSP-OPS/OMS) Nodo México el curso virtual sobre la Prevención del Conflicto derivado del Acto Médico, quedando pendiente el seguimiento de la migración de dicho Curso al nodo Regional.



Centro Colaborador de la OPS/OMS

Se trabajó en forma conjunta con personal técnico de la OPS/OMS sobre el diseño de un cuestionario que servirá de base para realizar un diagnóstico respecto a las iniciativas tendientes a mejorar la calidad de los servicios de salud existente actualmente en los Estados Miembros adscritos a dicha Organización. Se abordaron tres bloques principales: Gobernanza y rectoría, Organización y provisión de servicios y Gestión, evaluación y monitoreo de la calidad.

Se participó bajo la coordinación de la Representación de la Organización Panamericana de la Salud en México en la integración de un grupo de trabajo para la contención de la resistencia antimicrobiana en México, cuyo propósito es dar seguimiento a la línea estratégica dirigida al establecimiento (o fortalecimiento) de Programas de Optimización de Uso de Antimicrobianos (PROA) en los hospitales del sector público. Entre los participantes de dicho grupo se encuentran el Instituto Nacional de Salud Pública, la COFEPRIS y el HRAEI.



Revista CONAMED

Esta publicación es un foro especializado en materia de arbitraje médico, derecho y salud. Tiene como objetivo influir en la calidad de la práctica de la medicina y proyectar las actividades de investigación, educación y difusión de esta Comisión en el ámbito nacional e internacional, así como coadyuvar a la difusión del quehacer, filosofía, objetivos y atribuciones de la CONAMED.

En 2018, la revista migró de una versión y distribución impresa (350 ejemplares) a una versión digital alojada en la plataforma de Medigraphic. Se editó el volumen 23 con cinco ejemplares, cuatro regulares y un suplemento, publicándose 39 artículos sometidos por autores de diversas instituciones, en promedio ocho artículos por número





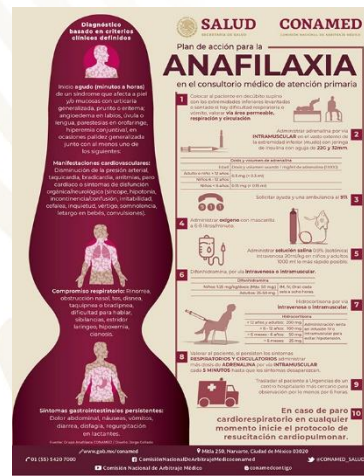
Recomendaciones

Para la población general:

1. Uso adecuado de los medicamentos, (versión impresa y audiovisual).
2. Recomendaciones a los pacientes para una mejor atención de salud (versión impresa y digital).
3. Derechos generales de los pacientes (versión impresa, audiovisual y digital)

Para profesionales de la salud:

1. Recomendaciones para el llenado del consentimiento válidamente informado (versión impresa y digital);
2. Elementos básicos de la receta médica (versión impresa y digital);
3. Derechos generales de las y los trabajadores de la salud (versión impresa y digital);
4. Recomendaciones durante el traslado del neonato (versión impresa)
5. Recomendaciones generales para mejorar la práctica médica en pediatría (versión audiovisual)
6. Recomendación sobre Anafilaxia para el médico General (versión impresa y digital).





Difusión

Durante 2018 la CONAMED participó en diversos eventos en los que se difundieron las actividades que realiza, así como diversos materiales:

- Jornadas de Salud que se realizan como parte de las actividades de la Ruta de Detección Oportuna del Cáncer en la Ciudad de México, realizando la difusión de las recomendaciones para prevenir los conflictos durante la atención médica en pacientes con tumores de mama.
- En el Colegio Mexicano de Pediatras Especialistas en Inmunología Clínica y Alergia.
- VIII Simposio Internacional de Banco de Sangre de Cordón Umbilical y Medicina Regenerativa en el Centro Médico Nacional 20 de Noviembre del ISSSTE.
- 3ª Feria del Libro de Ciencias de la Salud 2018, del 16 al 18 de agosto, en el Palacio de la Escuela de Medicina



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

Difusión

- XLV Congreso de la Academia Nacional de Medicina de México en la Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Baile Anual “Bailar es Recordar” organizado por el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores bajo la leyenda “CONAMED sí te escucha y orienta ante una posible diferencia que tengas con tu médico”, se aprovechó para entrar en contacto con más de 2,000 personas adultas mayores.
- VIII Congreso Iberoamericano de Derecho Sanitario, la CONAMED se presentó en la mesa sobre Derecho a la Salud, Controversias Médicas y Legislación en las normativas nacionales.





Lenguas indígenas

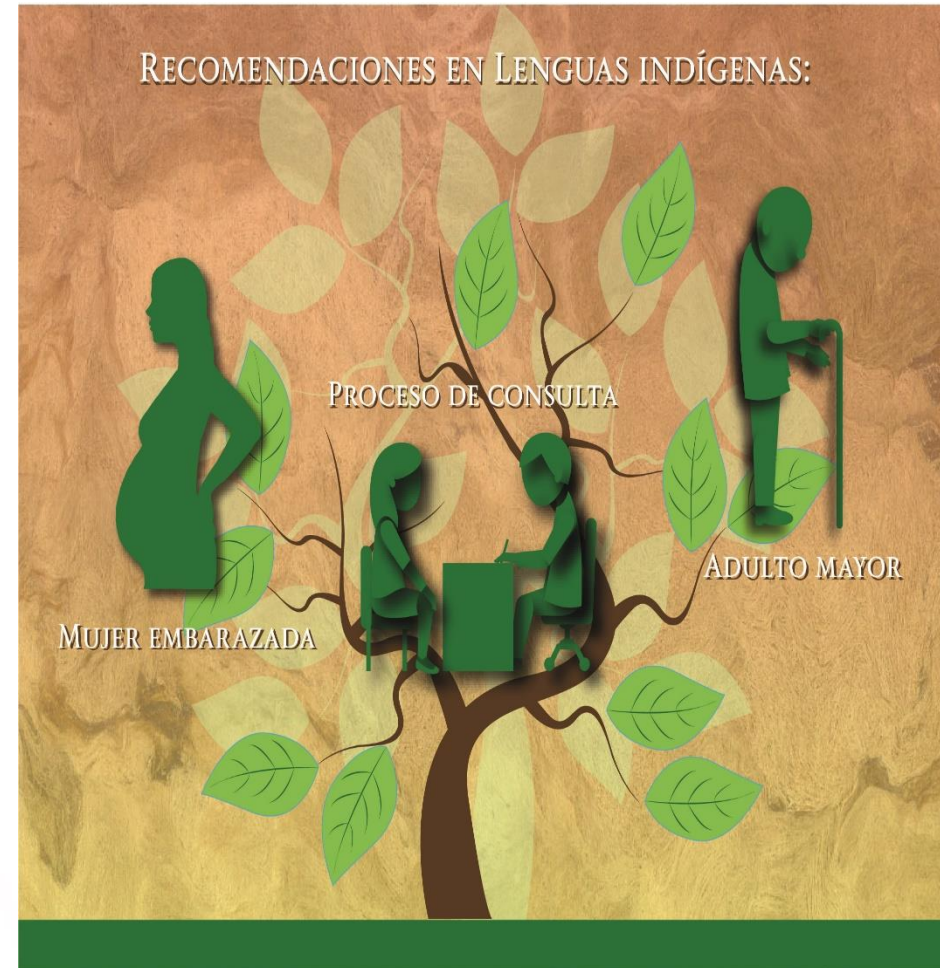
En la página web de CONAMED se encuentra la traducción de los derechos generales de los pacientes en 11 lenguas indígenas; así como el audio de estos derechos en 21 lenguas autóctonas.





Lenguas indígenas

Así mismo, se publicó la traducción a 17 lenguas nativas (en texto y audio) de las Recomendaciones a la mujer embarazada para mejorar la comunicación con el personal de salud durante el embarazo, parto y cuarentena (puerperio); Recomendaciones dirigidas a los pacientes para mejorar la atención del adulto mayor y Recomendaciones generales dirigidas a los pacientes para mejorar la relación con su médico durante la consulta.





Difusión de las actividades de la CONAMED a través de internet y redes sociales

Se descargaron 11,478 Cartas de los Derechos Generales de las y los trabajadores de la Salud y 8,129 Cartas de los Derechos Generales de los pacientes, alcanzando un total de 19,607 descargas entre ambos materiales. Los productos relacionados con los dípticos e infografías basadas en recomendaciones y Herramientas para el Cuidado Prenatal Seguro contabilizaron 3,520 descargas (http://www.conamed.gob.mx/reporte_descargas_monografias.php).





SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

Difusión de las actividades de la CONAMED a través de internet y redes sociales

En lo referente a difusión a través de las redes sociales, se contó con Wikipedia, Twitter, Facebook, Instagram, YouTube y el Blog CONAMED Contigo, en las cuales, se realizaron publicaciones relacionadas con los cursos impartidos por la CONAMED, la revista, el suplemento, el boletín, entre otros.

Twitter cuenta con 19,482 seguidores, Facebook con 24,116 seguidores y 24,101 “me gusta”, para el Blog CONAMED-Contigo se registraron 214,247 visitas, el canal de YouTube tiene 91 suscriptores y 4593 reproducciones de los videos publicados.





Programa de CONAMED en Canal Judicial

La doctora Carina Gómez Fröde, condujo el programa televisivo “*El derecho a la protección de la salud*” con el tema “*Mecanismos Alternativos de solución de controversias médicas*”, en el Canal Judicial. Contó con la participación de los siguientes invitados:

- Raúl Moctezuma Carrillo - Director de Conciliación, CONAMED
- Brisa Olivera Prado - Conciliadora, CONAMED
- María Eugenia Romero Vilchis – Árbitro jurídico, CONAMED
- Carlos Llopis Aragón - Director Jurídico, CONAMED





Entrevistas en medios de comunicación

Durante 2018 se atendieron solicitudes sobre información estadística institucional y se coordinaron cuatro entrevistas: una en televisión (Programa Diálogos en confianza, canal 11); una en Radio Fórmula, vía telefónica; dos en prensa (periódico Milenio y El Universal) y un reportaje en la revista “Desarrollo del sector público y privado en México”.





Acciones educativas Cursos

Se impartieron **seis** cursos sobre “*Prevención del conflicto derivado del acto médico*” de manera presencial y a distancia, por videoconferencia, con la participación de profesionales de la salud de la Cd. de México, Ensenada, Mexicali, Tijuana, Aguascalientes, Guanajuato y Colima.


El curso denominado “*Aspectos normativos de la práctica médica*” se impartió de manera presencial, en las instalaciones de la institución, a estudiantes del cuarto año de la carrera de medicina de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Panamericana.





Acciones educativas Cursos


Se realizaron dos cursos sobre “*Prevención del conflicto derivado del acto médico para la población en general*”, con el propósito de orientar a los usuarios de servicios de salud en el autocuidado de su persona y considerar algunos aspectos relacionados con la preparación para el proceso de consulta y otras recomendaciones que les permitan mejorar la atención médica que reciben. Estos cursos se realizaron en línea, en colaboración con la Dirección General de Televisión Educativa de la SEP y fueron de carácter autogestivo, contando con la participación de 2,150 participantes.

méxico  CONAMED: PCDAM2 Explorar cursos Registrarse Iniciar sesión

Prevención del conflicto derivado del acto médico

CONAMED

Inscripción cerrada





Acciones educativas Conferencias

Se impartieron **116** conferencias con una asistencia de **15,633** participantes.

El 67 por ciento tuvieron como sede la Ciudad de México y el resto se realizaron en el Estado de México, Aguascalientes, Chiapas, Jalisco, Baja California, Yucatán, Hidalgo y Oaxaca. Así mismo, se impartieron conferencias en el extranjero (Costa Rica y los Estados Unidos de América).





Convenios de colaboración interinstitucional suscritos en 2018

- Convenio de Prestación de servicios para la impartición de la Maestría en Administración Pública en línea, celebrado con el Instituto Nacional de Administración Pública Asociación Civil.
- Convenio de colaboración para la impartición del módulo "Metodología de la investigación médica cuantitativa" como parte del curso-taller "Metodología de la investigación y estadística inferencial, celebrado con la Universidad Nacional Autónoma de México.
- Convenio de colaboración en materia de prestación de servicio social entre la Facultad de Medicina de la UNAM y la CONAMED.
- Contrato de prestación de servicios de capacitación gerencial con la modalidad de educación a distancia en línea para fines de certificación y actualización de servidores públicos, celebrado con la Universidad Autónoma Metropolitana- Xochimilco.



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

Muchas gracias