
Informe Anual de Actividades 2019



Contenido

- Atención de quejas médicas
- Investigación
- Difusión
- Acciones educativas
- Centro Colaborador de la OPS/OMS
- Comunicación en medios electrónicos y medios masivos
- Convenios
- Consejo Mexicano de Arbitraje Médico

Atención de quejas médicas

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

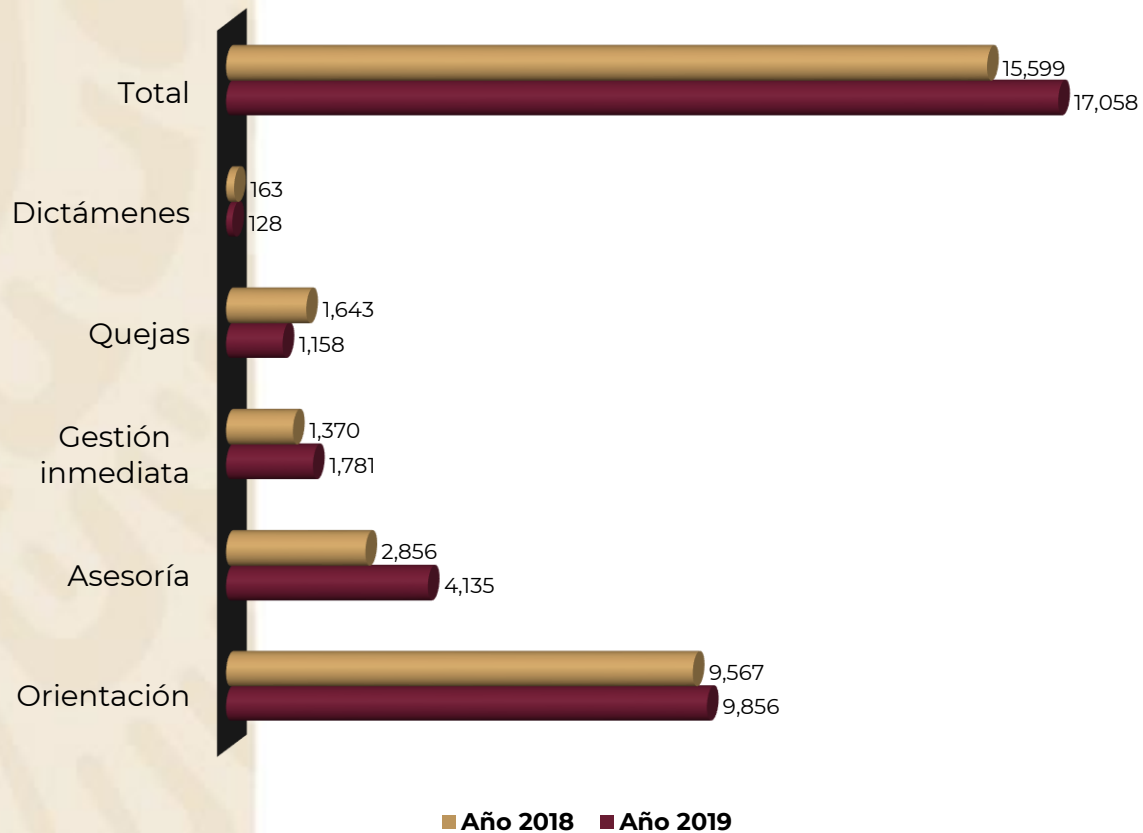
Las controversias se suscitan entre profesionales e instituciones de salud y los pacientes.

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

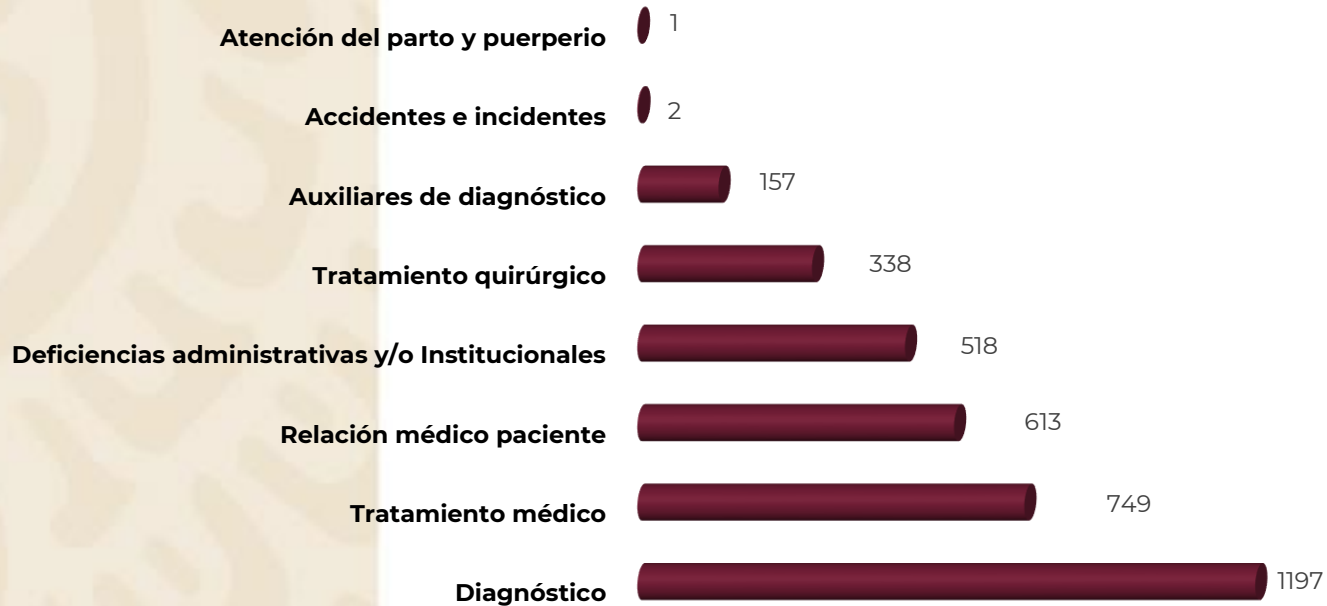
Asuntos recibidos en 2019 (17,358)

■ Orientación	9,856
■ Asesoría	4,135
■ Gestión Inmediata	1,781
■ Quejas	1,410
■ Dictamen	176

Asuntos concluidos 2018 - 2019

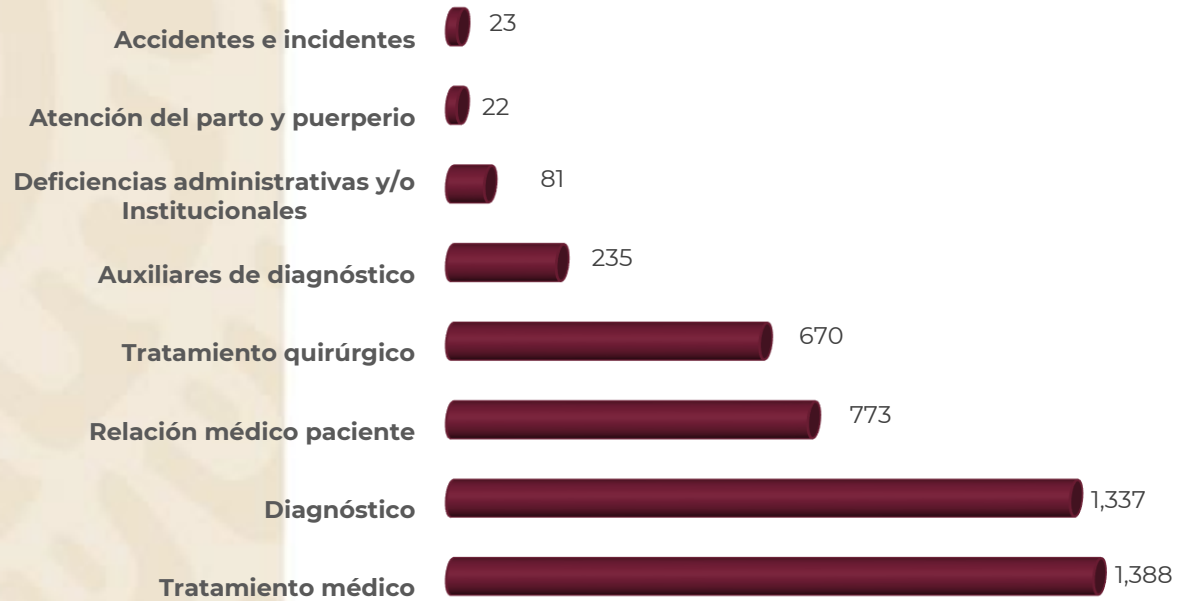


Motivos de las gestiones inmediatas atendidas



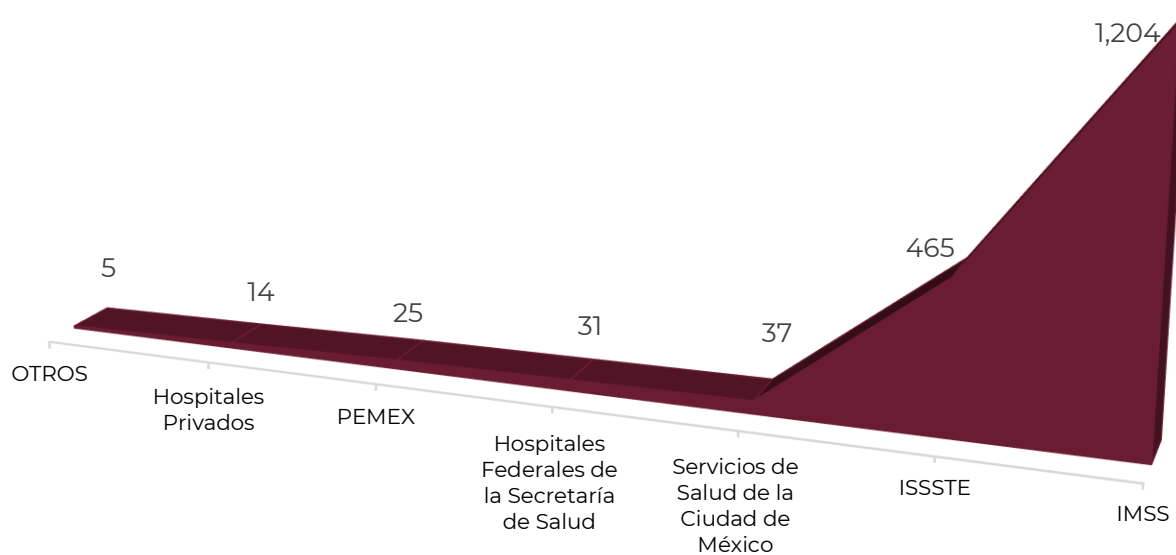
N= 3,575

Motivos de las quejas concluidas



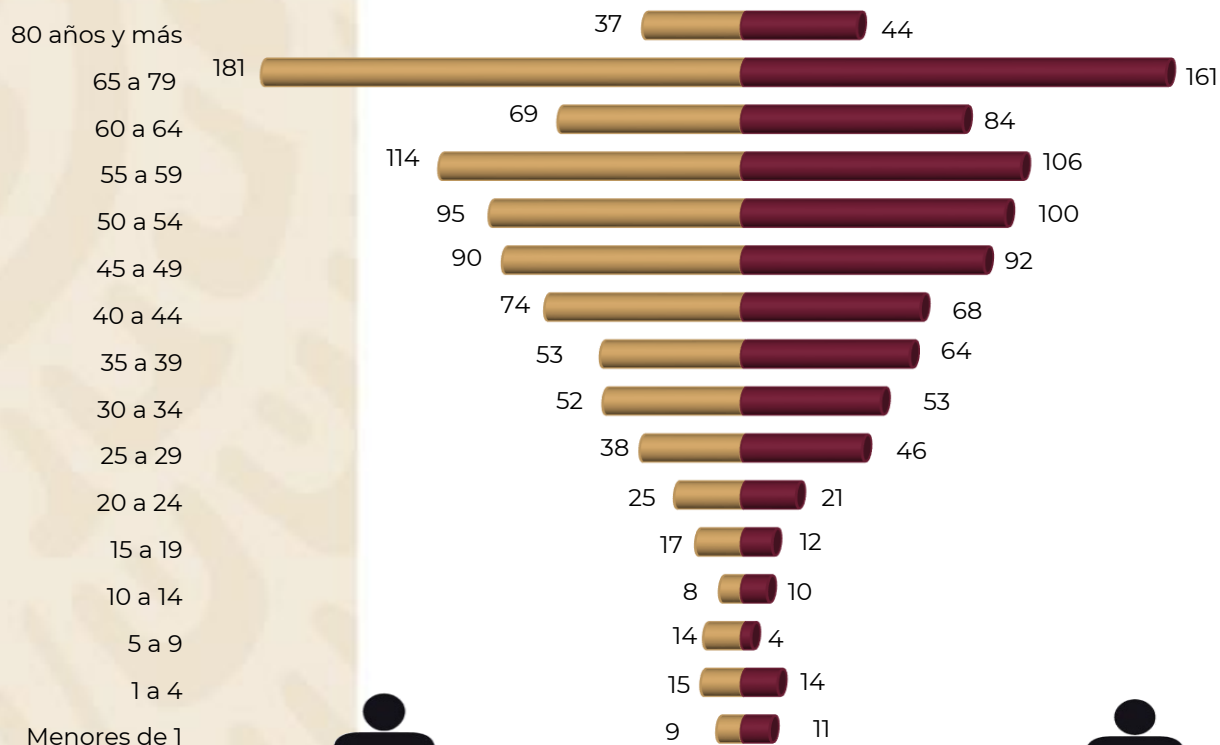
N= 4,529

Gestiones inmediatas según institución médica



N= 1,781

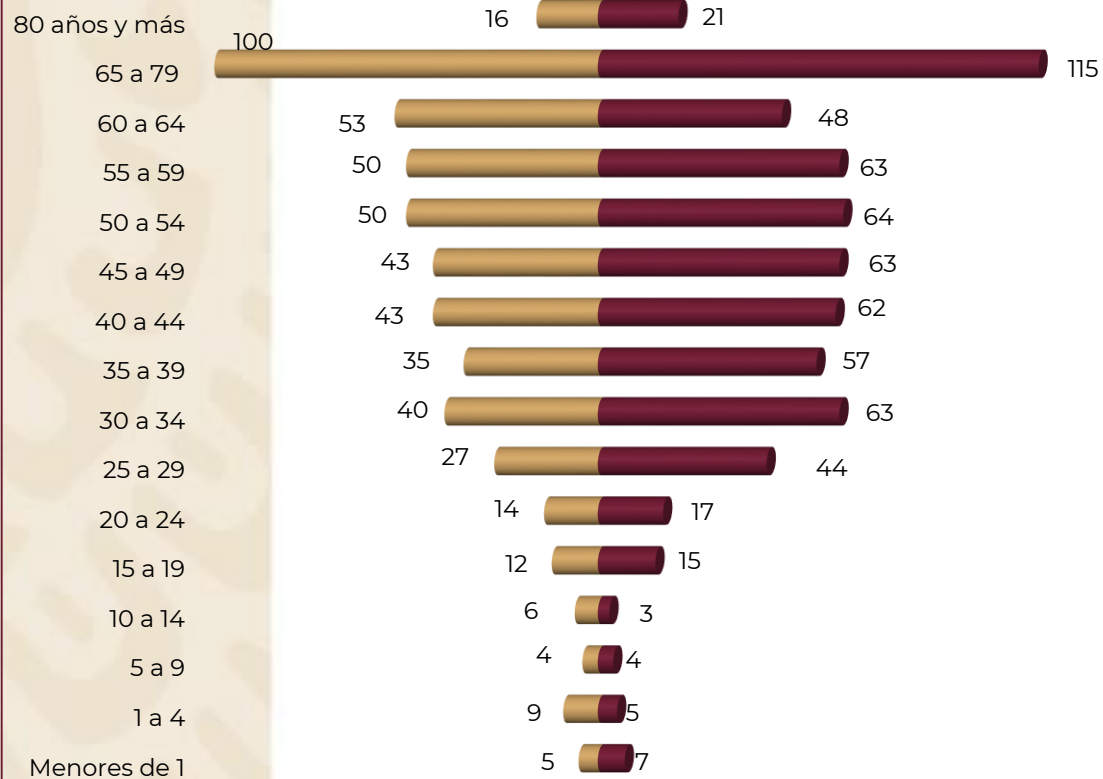
Gestiones inmediatas concluidas según sexo y edad



N= 1,781



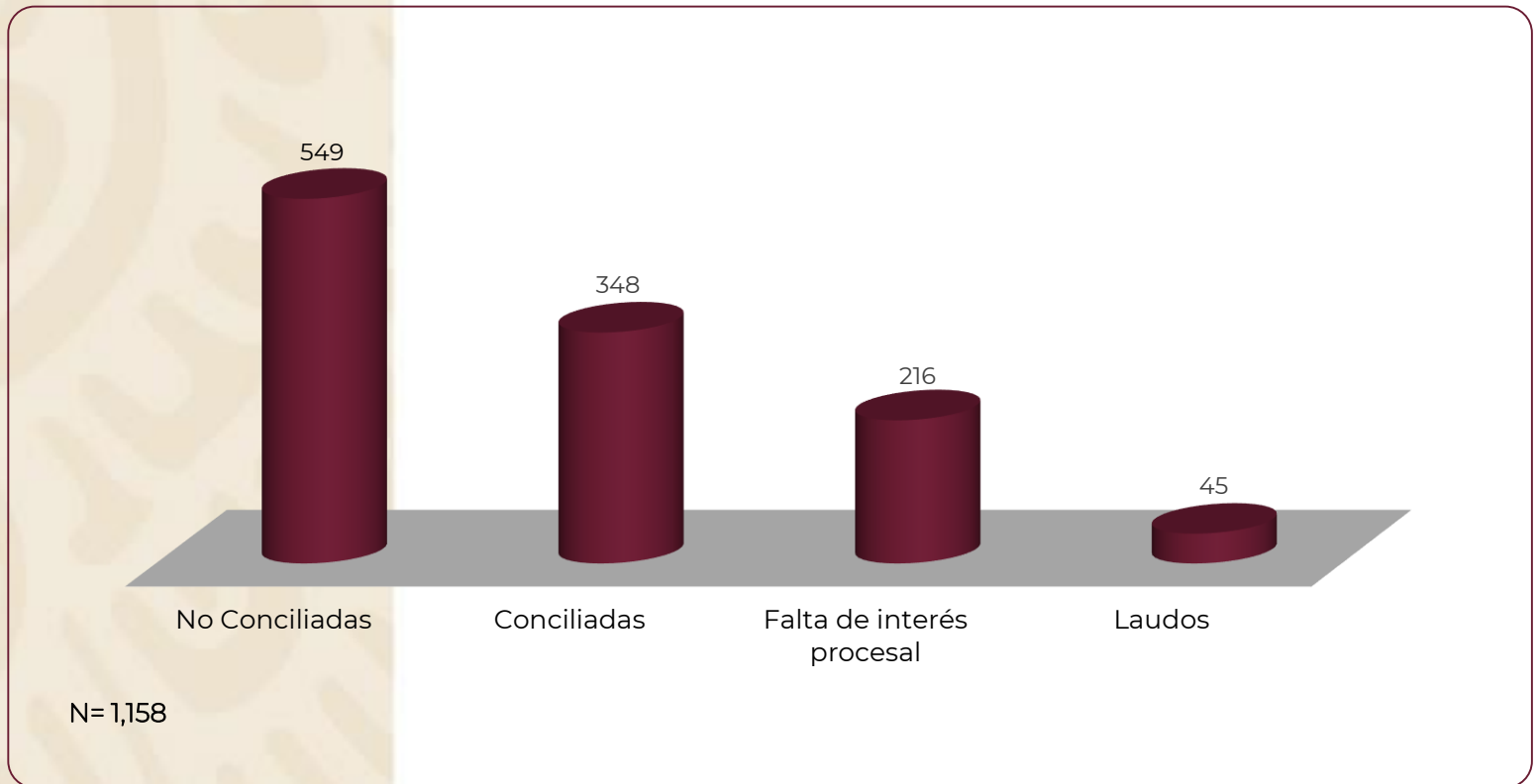
Quejas concluidas según sexo y edad



N= 1,158



Quejas concluidas según modalidad



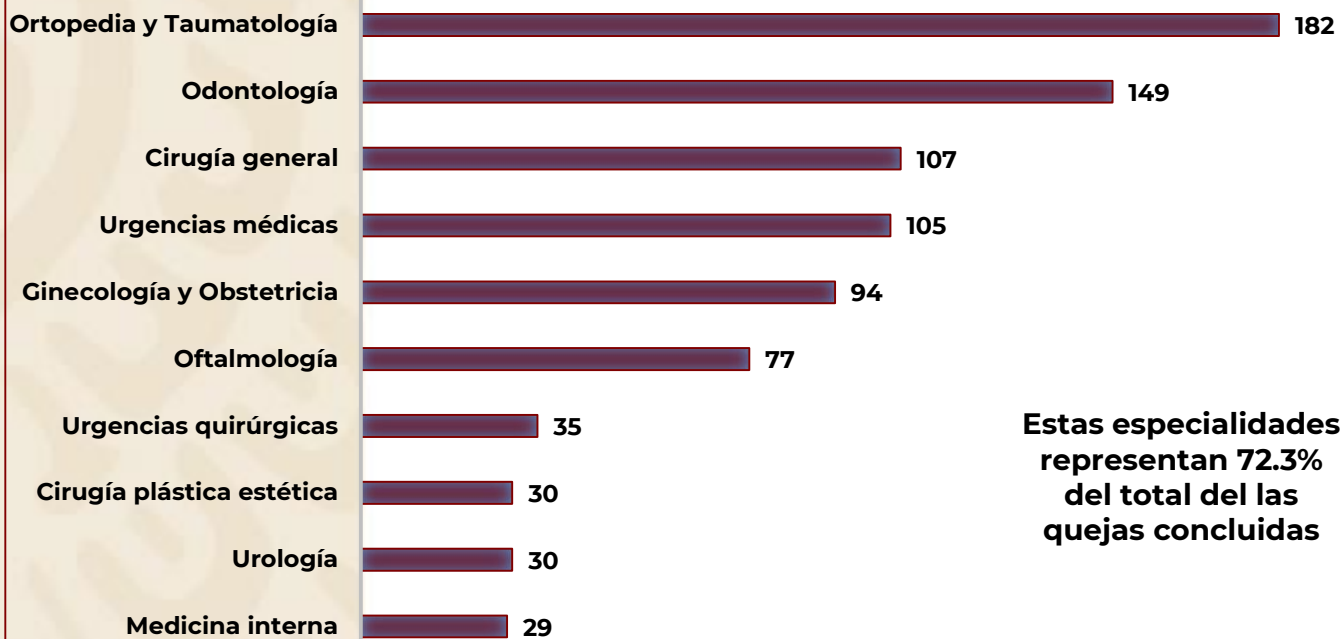
Quejas concluidas según las principales instituciones médicas relacionadas



N= 1,158

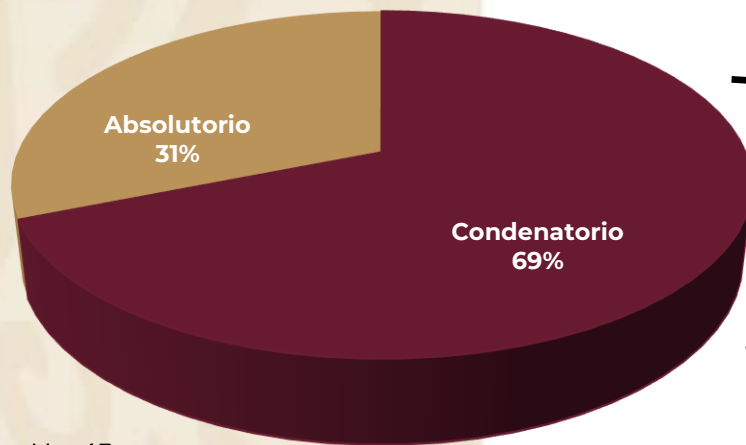
*Incluyen hospitales federales de la Secretaría de Salud, Servicios Estatales de Salud, Secretaría de Salud de la CDMX, Asistencia social, PEMEX, SEMAR y SEDENA.

Quejas concluidas según las diez principales especialidades médicas

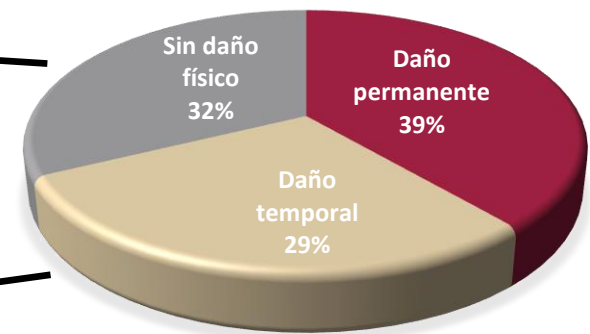


N= 1,158 n=838

Modalidad de conclusión de Laudos



N = 45



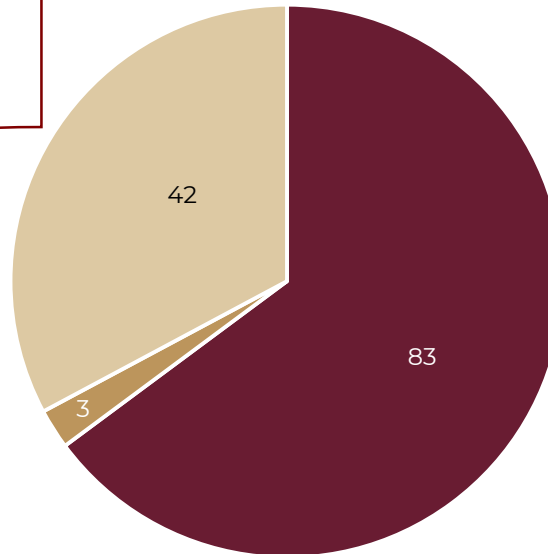
n = 31

Dictámenes concluidos según autoridad peticionaria

Contraloría de los Gobiernos locales y
Secretaría de la Función Pública

Procuraduría General de Justicia Estatal,
Procuraduría General de Justicia Miliar y
Procuraduría General de la República

Poder Judicial de la Federación



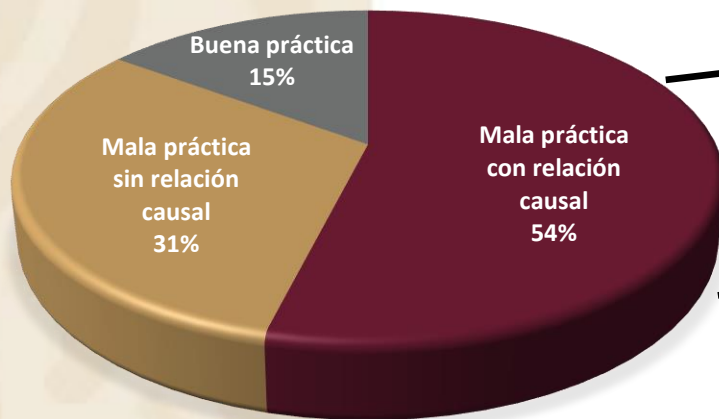
N = 128

■ Instituciones de Procuración de Justicia

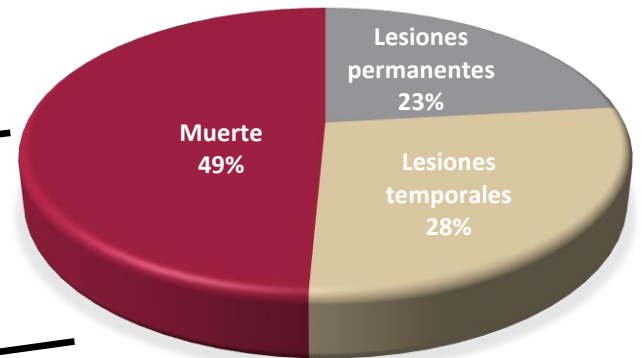
■ Instituciones de Impartición Justicia

■ Instituciones Administrativas

Modalidad de conclusión de dictámenes médicos Institucionales



N = 128



n = 69

Análisis crítico de laudos y dictámenes

Durante el 2019, se llevaron a cabo 11 sesiones de análisis de casos con la participación de 20 asistentes por sesión. Se extendió invitación al Grupo de análisis de casos CONAMED conformado por médicos y abogados de reconocido prestigio, tanto del sector público como del privado, así como del medio académico y científico; quienes analizaron durante cada sesión, tres documentos emitidos por la Dirección General de Arbitraje, (laudos o dictámenes testados) a efecto de recibir por parte del grupo, una crítica y retroalimentación que se tomó en consideración para la mejora en la calidad de nuestro trabajo profesional.

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

Proyectos institucionales:

- ✓ Empatía y factores asociados en varias fases del desarrollo curricular en estudiantes de medicina en México.
- ✓ Predictores académicos y sociodemográficos de ansiedad y bienestar psicológico en estudiantes mexicanos de medicina. Estudio transversal.
- ✓ Propiedades psicométricas de la Escala de Bienestar Psicológico para Adolescentes (BIEPS-J) en una muestra mexicana.
- ✓ Estrés académico en estudiantes de odontología: asociación con apoyo social, pensamiento positivo y bienestar psicológico.
- ✓ Factores psicosociales predictores de la comunicación asertiva en la mujer embarazada con la relación médico paciente.
- ✓ Nivel de empatía en la atención al paciente en estudiantes de odontología.
- ✓ Propiedades psicométricas del Multidimensional Body Self Relations Questionnaire en universitarios mexicanos.

Investigación

Proyectos de investigación interinstitucional:

- ✓ Bienestar psicológico en mujeres universitarias: factores de riesgo y protección con el Instituto Politécnico Nacional.
- ✓ Asociación entre maltrato/hostigamiento y Síndrome de Burnout, depresión y ansiedad en residentes médicos durante su especialidad con la Universidad West Hill.
- ✓ Validación de la Escala de bienestar psicológico para adultos (BIEPS-A) en una muestra mexicana con el Instituto Politécnico Nacional.

Proyectos de Estadística

- ❑ **Anuario estadísticos 2018:** Información estadística factible de obtenerse de las bases de datos institucionales generadas en el periodo de referencia por el Sistema Automatizado de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED), cuyo sustento proviene de los registros de la prestación de servicios otorgados por la CONAMED, como son las orientaciones, las asesorías especializadas y las gestiones inmediatas, las quejas (incluyendo la emisión de laudos) y los dictámenes.
- ❑ **Estadística Histórica:** Cuadros estadísticos sobre la atención de controversias en salud. 1996 – 2018.
Indicadores Relevantes sobre Atención de Controversias en Salud, 1996-2018.
- ❑ **Proyecto ARIEL. Automatización de Registros de Información Estadística sobre Laudos Concluidos. Informe anual 2012-2018:** Proyecto de Integración de Información Estadística sobre Laudos Concluidos, cuyo objetivo es la sistematización y explotación de toda aquella información factible de obtenerse de los expedientes de la presentación de la queja médica y cuyo seguimiento se da en las diversas audiencias que se llevan a cabo como parte del proceso de arbitraje de la propia institución.

Análisis integral de la queja médica

Servicios de atención odontológicos: Estudio transversal de 16 años:

Para este análisis, se realizó un estudio prospectivo en una muestra no aleatoria de 2,273 quejas registradas en el Sistema Automatizado de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED).

Análisis de Urología:

Para este análisis, se realizó un estudio prospectivo en una muestra no aleatoria de 1,559 quejas registradas en SAQMED.

Tipos de incidentes	n	%
1. Incidentes administrativos	474	14.28
2. Fallas en el diagnóstico y/o evaluación del paciente	502	15.12
3. Fallas en la comunicación entre el dentista y el paciente	867	26.11
4. Fallas en el profesionalismo del personal de salud	256	7.71
5. Fallas en la ejecución de procedimientos clínicos	966	29.1
6. Fallas en el equipo y disponibilidad de insumos	19	0.57
7. Consecuencias	236	7.11
Total	3,320	100.0

Grupo	Total	%
1. Tratamiento quirúrgico	370	23.7
2. Tratamiento médico	341	21.9
3. Relación médico-paciente	332	21.3
4. Diagnóstico	306	19.6
5. Deficiencias administrativas	146	9.4
6. Auxiliares de diagnóstico	48	3.1
7. Accidentes e incidentes	14	0.9
8. Atención del parto y puerperio	2	0.1
Total	1,559	100.0

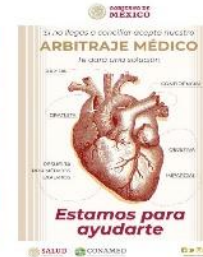
Análisis de series de casos de queja en Radiología e Imagen:

Se realizó un análisis de 6 casos de queja médica derivadas del área de Radiología e Imagen (periodo 2011 – 2017). De este análisis, el 83.3% (n=5) correspondió a quejas emitidas por mujeres y 16.7 % (n=1) por hombres. Es éstos casos, el 33.3% (n=2) involucró demandas directas al médico radiólogo. En el 83.3% (n=5) de los casos, no se anexó copia de la Licencia Sanitaria de Rayos X. Asimismo, en ninguno de los casos se anexo copia del Responsable Sanitario de Rayos X y tampoco se encontró evidencia sobre cualquier indicación proporcionada por el médico tratante.

Recomendaciones

Durante 2019 se desarrollaron **11** infografías dirigidas a profesionales de la salud y público en general:

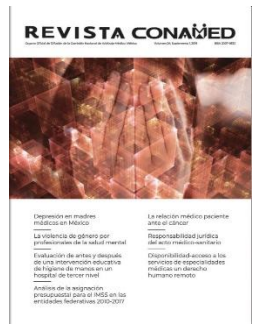
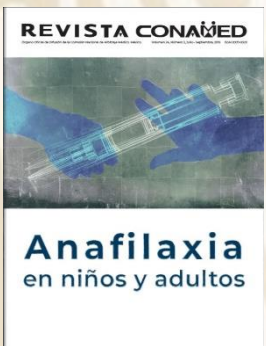
- 10 Derechos generales Pacientes
- 10 Derechos generales de las y los trabajadores de la salud
- Recomendaciones para mejorar la atención del paciente por el personal de Enfermería
- Plan de acción para la anafilaxia en el consultorio médico
- Estamos para ayudarte
- Plan de acción para anafilaxia en el consultorio dental
- Seguridad del paciente en odontología I, II y III
- ¿Por qué no recetar ácido acetilsalicílico en menores de 16 años?



Revista CONAMED

Para el año 2019 se editó el volumen 24 de la Revista CONAMED con cinco ejemplares, cuatro regulares y un suplemento, cada uno con un promedio de seis artículos publicados. En total se publicaron 30 artículos sometidos por autores de diversas instituciones. La revista es de distribución gratuita y de libre acceso y se publica, principalmente, en su versión digital, que se encuentra alojada en la plataforma Revista CONAMED/Medigraphic.

- ✓ Se distribuye a más de 35 mil correos electrónicos.
- ✓ 175,726 visitas realizadas para consulta.
- ✓ 246,543 artículos descargados en versión completa (PDF)
- ✓ Esta registrada en 16 Bibliotecas e índices de literatura biomédica.
- ✓ Fue citada 188 veces en 42 revistas científicas.



Difusión

La CONAMED tuvo asistencia a diferentes eventos (congresos, reuniones, ferias de la salud) para la difusión de la actividad institucional.

Del 27 al 29 de marzo, el Instituto Nacional de Salud invitó a la CONAMED a participar como expositor en un stand con motivo del 18° Congreso de Investigación en Salud Pública.

El 21 de junio de 2019 se participó en el 19° Curso de Actualización en Medicina del Adolescente y el Adulto Joven organizado por la Dirección General de Atención a la Salud de la UNAM.

Los días 8 y 9 de agosto, en la Ciudad de Tijuana, Baja California, se realizó la 2a Reunión General de la Asociación Dental Mexicana Zona Noroeste. La CONAMED fue invitada a participar como expositor con un stand.

Difusión

Con motivo de la 4ª Feria del Libro de Ciencias de la Salud 2019, del 15 al 17 de agosto, en el Palacio de la Escuela de Medicina, se hizo la difusión de la CONAMED a más de 1,500 estudiantes de la facultad de Medicina de la UNAM.

Los días 2 y 3 de octubre participó en el 9º Congreso Nacional Estudiantil de la Asociación Dental Mexicana A.C. (ADM), en la Ciudad de San Luis Potosí.

El 16 de octubre la CONAMED fue invitada al programa “*A quien corresponda*”, transmitido por Televisión Azteca.

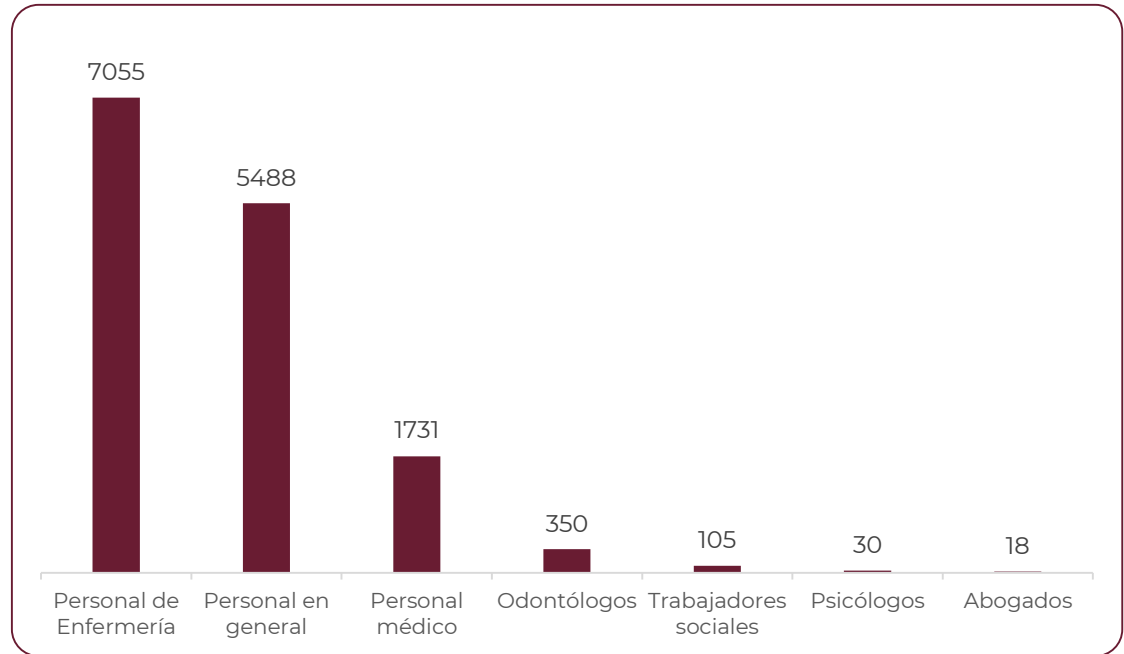
Los días 18 y 19 de Octubre la CONAMED participó en la Feria de la Salud Intercultural organizada por la Secretaría de Salud de la CDMX en la Alcaldía Xochimilco.

Conferencias

Se impartieron **84** conferencias con una asistencia de **14,777** participantes.

De estas conferencias, 61 tuvieron como sede la Ciudad de México, seis el Estado de México, tres en Puebla, dos en Chiapas, dos en San Luis Potosí y el resto en los siguientes estados: Hidalgo, Jalisco, Michoacán, Nuevo León, Yucatán y Baja California.

Destacan cuatro conferencias en la ciudad de Santiago de Chile.



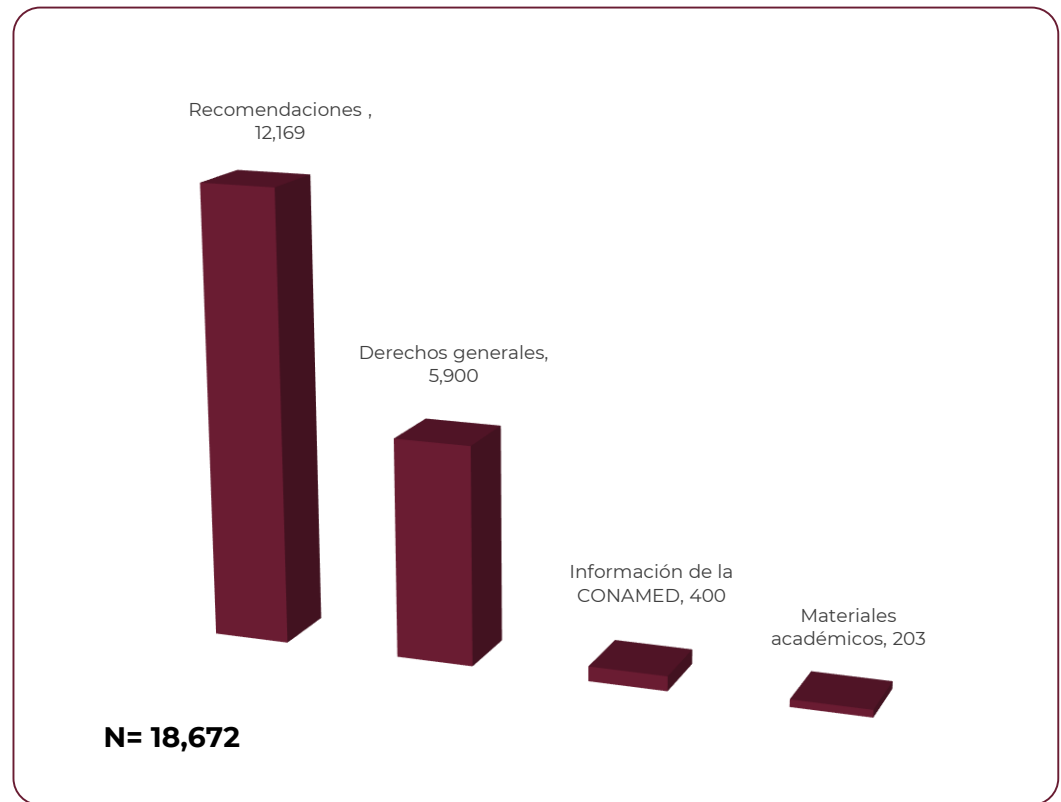
Videoconferencias

En el transcurso del año se realizaron 48 videoconferencias, 40 respecto al curso de “Prevención del Conflicto Derivado del Acto Médico”, en siete sedes (CONAMED-UNAM, Aguascalientes, Baja California Norte, Estado de México, Oaxaca, Tlaxcala y Veracruz) y las ocho restantes se realizaron para reuniones de trabajo con las Comisiones Estatales de Arbitraje Médico, Universidades (Universidad del Valle de México - Querétaro) y hospitales (Lima, Perú y Santiago de Chile, Chile).

Se realizó un total de 548 horas de transmisión.

Material de difusión

Se distribuyeron **18,672** materiales; destaca la entrega a 575 hospitales de tercer y segundo nivel del interior de la República Mexicana de carteles relacionados con los Derechos Generales de las y los Trabajadores de la Salud; Derechos de los Pacientes, Carta de Consentimiento válidamente informado, Elementos básicos de una receta médica, así como el de Uso adecuado de los medicamentos.



Desde la Biblioteca Digital de la CONAMED se descargaron **39,179** productos que incluye infografías, recomendaciones, dípticos y audios en lenguas indígenas.

Acciones educativas

Durante 2019, se realizaron seis cursos sobre “Prevención del conflicto derivado del acto médico”, todos los cursos se realizaron de manera presencial y a distancia por videoconferencia, con la participación de profesionales de la salud de las ciudades de México, Ensenada, Aguascalientes, Tlaxcala y Veracruz.

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.

Se realizaron dos cursos breves sobre Prevención del conflicto derivado del acto médico para residentes del Hospital General de México Dr. Eduardo Liceaga y para médicos generales y especialistas de los Servicios de Salud Pública de la Ciudad de México en el Hospital Dr. Manuel Gea González.

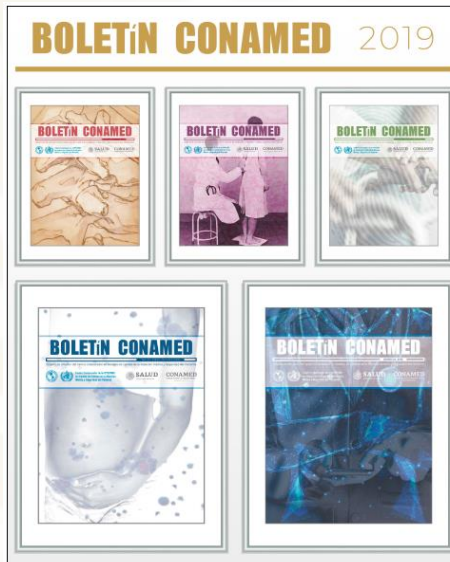
Así mismo, se realizaron dos cursos en línea sobre “Prevención del conflicto derivado del acto médico para la población en general”, en colaboración con la Dirección General de Televisión Educativa de la SEP y fueron de carácter totalmente autogestivo.

El total de participantes en los **11** eventos mencionados fue de **2,059**.

Centro Colaborador de la OPS/OMS

En el mes de junio de 2019 se ratificó a la CONAMED como Centro Colaborador en Calidad y Seguridad del Paciente (CCCSP) para el periodo 2019 – 2024, impulsando actividades relacionadas con la promoción, divulgación, capacitación, investigación, integración de información y desarrollos conceptuales, asimismo estableciendo nuevos términos de referencia como Centro Colaborador.

Se diseñaron y publicaron en la web cinco números bimestrales (del 22 al 26).



Centro Colaborador de la OPS/OMS

En el marco del proyecto binacional “Intercambio de experiencias: Modelos de salud exitosos entre México y Chile, en relación con el Arbitraje Médico”, se llevó a cabo el encuentro Chile-México, representado por la Superintendencia de Salud de Chile y la Comisión Nacional de Arbitraje Médico de México (CONAMED), con sede en la Ciudad de Santiago de Chile, los días 2, 3 y 4 de octubre de 2019.

Se presentó la propuesta de Estrategia y Plan de Acción para Mejorar la Calidad de la Atención en la Prestación de los Servicios de Salud 2020-2025, que se presentó durante la 57ª reunión del Consejo Directivo, en la 71ª reunión del Comité Regional de la OMS para las Américas.

El Centro Colaborador también forma parte del grupo de lucha contra la resistencia antimicrobiana en México, grupo que ha sido promovido con el mismo objetivo. En este contexto, hemos trabajado con 25 Hospitales Generales para implementar Programas de Optimización del Uso de Antimicrobianos y Encuesta de Prevalencia de Puntos Globales de Consumo de Antimicrobianos.

Para el mes de junio de 2019, la CONAMED participa virtualmente en el diseño y planificación del primer Día Mundial de la Seguridad del Paciente, el cuál será conmemorado cada 17 de septiembre a partir de 2019.

Comunicación en medios electrónicos y medios masivos

La difusión de las actividades de la CONAMED a través de redes sociales, se hizo con Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, en las cuales se realizaron publicaciones relacionadas con los temas de interés de los profesionales de la salud y usuarios en general.

Para el periodo reportado, facebook cuenta con 33,895 seguidores y 32,991 “me gusta, twitter 21,753 seguidores, Instagram 603 seguidores y YouTube 242 suscriptores.

En YouTube se abrió la sección “Charlas con la CONAMED” que conto con 8 entrevistas de expertos en diferentes temas, llegando a 9,700 visualizaciones.

Comunicación en medios electrónicos y medios masivos

La CONAMED inició transmisiones a través de **Facebook Live**, con el propósito de difundir y dar a conocer temas de interés público en vivo, mediante esta plataforma se programaron 13 eventos de 62, 300 personas, teniendo 2,800 respuestas (interesados/asistentes) y un total de 28,800 reproducciones a las conferencias en vivo con 376 espectadores.



CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

Mtra. Alejandra García Arista
Investigadora del departamento de Ciencias de la Salud UAM Unidad Lerma

Comunicación asertiva como elemento clave para disminuir las quejas sanitarias

Martes 22 de Octubre, 2019
Transmisión vía Facebook Live 16:30 hrs

facebook LIVE



Dr. Enrique Faugier Fuentes
Reumatólogo Pediatra

Conferencia:
¿Cuándo prescribir AINES y ácido acetilsalicílico a menores de 15 años?

Martes 26 de noviembre, 2019
Transmisión vía Facebook Live 15:00 hrs

facebook LIVE

GOBIERNO DE MÉXICO SALUD CONAMED

f t g

Convenios con organizaciones públicas o privadas

Se realizó la firma de los convenios de colaboración con la Asociación Dental Mexicana, Federación Nacional Colegio de Cirujanos Dentistas (ADM), Universidad del Valle de México (UVM), Instituto de Nacional de Salud Pública (INSP), Universidad Autónoma Metropolitana Xochimilco, Facultad de Derecho de la Universidad Nacional Autónoma de México y el Hospital General de México.

Convenios interinstitucionales

Con el fin de fortalecer y ampliar la investigación y hacer extensivo el uso del acervo bibliográfico de otras bibliotecas, durante el ejercicio 2019, el centro de documentación de la CONAMED estableció 29 convenios Interbibliotecario con Instituciones de educación superior pública y privada, así como instancias gubernamentales.

Consejo Mexicano de Arbitraje Médico

Del 12 al 14 de junio se realizó la XXXIV sesión ordinaria del CMAM en San Cristóbal de las Casas, Chiapas. Durante esta sesión los representantes de las Comisiones Estatales tuvieron una reunión privada con el C. Secretario de Salud, Dr. Jorge Alcocer Varela.

La XXXV sesión ordinaria del CMAM se desarrolló el 29 de noviembre en la sala del Consejo Nacional de Salud “Dr. Guillermo Soberón” de la Secretaría de Salud en la Ciudad de México, siendo la firma del Convenio de coordinación entre las 28 Comisiones Estatales de Arbitraje Médico y la CONAMED.

Durante 2019 entraron en operación las Comisiones de Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California y Chihuahua.



Consejo Mexicano de Arbitraje Médico

Para el fortalecimiento de la comunicación entre la CONAMED y las Comisiones Estatales se construyó una sección del CMAM en la página web de la CONAMED.

Para contar con información que facilite la operación y desempeño del CMAM y la CONAMED en arbitraje médico se realizó una encuesta para la Detección de Necesidades donde resalta que se realizó a través de la *“Plataforma para el registro de quejas médicas y dictámenes de las comisiones estatales de Arbitraje Médico”*; entre los resultados más relevantes se identificó lo siguiente:

- El 82% de las comisiones estatales está de acuerdo en que exista un modelo de atención de usuarios homologado.
- El 67% de las comisiones ofrece el arbitraje como acuerdo en la audiencia de conciliación.
- El 28% NO cuenta con una guía para la elaboración de dictámenes médicos.
- Solamente el 46% elabora opiniones técnicas en las cuales formula recomendaciones a las instituciones de salud.