

Muy buenos días

Señor Doctor Romeo Rodríguez Suárez
Coordinador de asesores y representante del
Sr. Secretario de Salud
Dr. José Ángel Córdova Villalobos

Mtro. Juan Francisco Molinar Horcasitas
Director General del Instituto Mexicano del Seguro Social

Dr. Manuel Ruiz de Chávez
Presidente de la Academia Nacional de Medicina

Dr. Enrique Ruelas Barajas
Secretario del Consejo de Salubridad General
Secretaria de Salud

Dr. Héctor Fernández Varela
Primer Comisionado Nacional de Arbitraje Médico

Señores Secretarios de Salud de diferentes entidades federativas

Señores Comisionados Estatales de Arbitraje Médico

Señoras y Señores ponentes.

Señoras y señores

El día de hoy nos encontramos reunidos en este importante recinto de la medicina mexicana por un gran motivo, el inicio del Simposio CONAMED 2008 “Queja médica, mala práctica y eventos adversos”.

Hace 12 años, servidores públicos mexicanos innovadores y comprometidos con la mejora de la calidad de los servicios de salud, crearon una alternativa para dirimir las controversias surgidas entre prestadores y usuarios de estos servicios. Colocaron los cimientos y no con pocos problemas pusieron en marcha a la CONAMED, iniciándose esta historia que hoy es responsabilidad de todos continuar. Como parte de su labor, los simposios nacieron con el propósito de difundir e intercambiar experiencias y conocimientos, y de esta manera fortalecer la solución de controversias médicas; desde ese entonces y hasta hoy se ha continuado esta tradición, reafirmando metas y caminos, los mas adecuados para la CONAMED. Gracias a quienes nos han precedido en esta labor, el Simposio tiene prestigio, presencia y trascendencia.

Además de haberse convertido ya en una tradición donde se ha discutido acerca de la calidad de los servicios de salud, la mejora de la relación médico paciente, la comunicación humana, la prevención del conflicto, el derecho sanitario, la naturaleza jurídica del acto médico, el error en la atención médica y la seguridad del paciente, es el punto de encuentro ideal para quienes están comprometidos en incidir en la mejora de la calidad de la atención médica. El presente Simposio, en esta ocasión dedicado a la “Queja médica, mala práctica y eventos adversos”, es sobre todo un foro donde tendremos la oportunidad de escuchar, analizar, profundizar y reflexionar acerca de uno de los componentes fundamentales del Sistema Nacional de Salud: la *“Protección al Usuario de los Servicios de Salud”*.

El día de hoy además, y por acuerdo unánime del consejo de la CONAMED, se instaura la Conferencia Magistral Inaugural “Dr. Héctor Fernández Varela” como sencillo pero sentido homenaje en honor de quien fuera el primer Comisionado Nacional de Arbitraje Médico, que dictará el propio doctor Fernández Varela a quien agradezco halla aceptado.

La queja médica no ha sido suficientemente estudiada, y consecuentemente poco empleada como instrumento para la evaluación y mejora de la calidad de los Servicios Médicos.

El problema de la queja médica no se reduce a compensar el daño, debemos de ser capaces de comprender del por qué y de qué se quejan los pacientes en conjunto y actuar sobre las causas.

El temor a las quejas y demandas es inevitable, la queja no debe ser vista como una molestia, como algo que debemos de ignorar o eludir o peor aún ocultar, o no hablar de ellas, las quejas debe ser vista como una oportunidad única de mejorar la calidad de la atención médica y deben de entenderse como un hecho a través del cual los pacientes o sus familiares expresan sus expectativas no cumplidas y señalan los defectos y errores del servicio prestado; brindándonos la oportunidad única de comprender que aspectos deben ser modificados, fortalecidos e incluso eliminados para brindar el servicio que los pacientes requieren y merecen.

En el Programa Sectorial de Salud, el Secretario José Ángel Córdova le ha dado la más alta prioridad a la calidad de la atención médica y la seguridad del paciente.

En este sentido, es necesario reconocer el valor de la queja, asimilar y aprender de ella, para que verdaderamente sirva de retroalimentación al sistema de salud, entendiendo mejor las causas que las originan, así como el papel que juegan los distintos actores y factores en la presentación de la misma.

En el presente evento se abordarán los temas de: “La queja médica, mala práctica y eventos adversos” desde diversos ángulos; “La queja médica como generadora de políticas públicas,” “La evaluación de la práctica médica,” “Los factores de riesgo para la mala práctica,” “Los eventos adversos y seguridad del paciente” entre otros, con la participación de organismos nacionales e internacionales, prestadores de servicios de salud, legisladores, academias, instituciones de educación superior así como profesionales en enfermería y derecho. En consecuencia el simposio tendrá diversos puntos de vista, lo que permitirá un análisis sistémico con el propósito de servir mejor al sector salud y a la ciudadanía, y que esperamos esté a la altura de sus expectativas.

Debo hacer mención que el simposio en su totalidad podrá ser visto en vivo a través de la página de internet de la CONAMED y permanecerá accesible durante 15 días.

Agradezco de manera particular al Sr. Presidente de la Academia Nacional de Medicina Dr. Manuel Ruiz de Chávez la hospitalidad y las facilidades que nos ofrece para la realización de este evento.

Deseo resaltar y agradecer a la Organización Panamericana de la Salud en particular al Dr. Jonás Gonseth Coordinador de la Alianza Mundial para la Seguridad del paciente y a Phillipe Lamy representante en México de la OPS su ayuda y cooperación para la realización del Simposio.

De igual manera reconozco y valoro la presencia del Maestro Juan Molinar Horcasitas Director General del Instituto Mexicano del Seguro Social en esta nueva relación entre la CONAMED y el Instituto, la cual tiene como propósito principal al paciente y como objetivo el de resolver las solicitudes ciudadanas, responder de manera adecuada a la confianza de la gente y ofrecer a los derechohabientes una mejor y mas alta calidad en el servicio.

Es responsabilidad fundamental del Estado la de garantizar y proteger los derechos de los individuos y de la sociedad, atender y dar curso a las demandas sociales. La queja médica es una de ellas.

El arbitraje médico es una alternativa que ofrece mecanismos idóneos para la solución de controversias entre los prestadores de servicios de salud y los pacientes o sus familiares, y debe influir más en la mejora de la calidad de los servicios médicos.

Como mexicanos y como servidores públicos federales, tenemos el compromiso de tener una sociedad mejor informada, participativa, que conozca y ejerza sus derechos, así como de ofrecer una atención médica de mayor calidad, mas justa, mas humana y al alcance de todos.

Sean ustedes Bienvenidos.