



# Sesión XXXV Ordinaria del CMAM

## “TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS COMISIONES ESTATALES”

DR. ERNESTO GARCIA CARATACHEA  
CECAMED GUANAJUATO



## Introducción

Existe un entorno tendiente a la desconfianza y falta de credibilidad que afecta a los profesionales de la salud y a las instituciones, lo que se traduce en un incremento importante en el número de quejas o inconformidades, las cuales deben ser resueltas preferentemente por el médico o la institución que otorgó la atención o, en caso necesario, con la participación de una instancia especializada en la materia, que evite a toda costa los esquemas de enfrentamiento de las partes y el uso de estrategias que al aplicarse rompen el sentido humanista, de buena fe, colaboración y confianza que caracterizan a la relación médico paciente, una estrategia eficaz impulsada por la CONAMED y que encontró eco en las Comisiones de los Estados, ha sido el establecimiento formal de convenios de colaboración con diferentes instancias de gobierno de actividad pública y también con instituciones privadas.

# En la CECAMED Guanajuato actualmente contamos con la firma de diversos convenios de colaboracion que han fortalecido el actuar de la misma

DENOMINACIÓN DE CONVENIOS CELEBRADOS	FECHA DE FIRMA	INSTITUCIÓN PARTICIPANTE
CONVENIO DE COLABORACIÓN CON EL INTITUTO DE SALUD PÚBLICA DEL ESTADO DE GUANAJUATO ISAPEG	<b>29/04/1999</b>	INSTITUTO DE SALUD PÚBLICA DEL ESTADO DE GUANAJUATO
CONVENIO QUE ADICIONA LAS BASES DE COORDINACIÓN IMSS-CONAMED	<b>07/11/2000</b>	CONAMED-IMSS
"LA PROCURADURIA GENERAL DE JUSTICIA DEL ESTADO DE GUANAJUATO Y LA COESAMED.	<b>25/03/2005</b>	LA PROCURADURIA GENERAL DE JUSTICIA DEL ESTADO DE GUANAJUATO-
CONVENIO DE COLABORACION CON EL COLEGIO DE MÉDICOS DEL ESTADO DE GUANAJUATO. FEDERACIÓN MÉDICA	<b>29/03/2006</b>	COLEGIO DE MÉDICOS DEL ESTADO DE GUANAJUATO, FEDERACIÓN MÉDICA. A.C.
CONVENIO DE COLABORACION PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS.	<b>22/09/2006</b>	CONAMED, I.M.S.S. I.S.S.S.T.E. COESAMED
FEDERACIÓN DE COLEGIOS DE CIRUJANOS DENTISTAS DE GUANAJUATO A.C.	<b>19/10/2007</b>	FEDERACIÓN DE COLEGIOS CIRUJANOS DENTISTAS DE GUANAJUATO, A.C.
CONVENIO DE COLABORACIÓN CON LA PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA DEL ESTADO DE GUANAJUATO	<b>03/10/2008</b>	PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA DEL ESTADO DE GUANAJUATO- COESAMED

CELEBRADOS	FECHA DE FIRMA	INSTITUCIÓN PARTICIPANTE
CONVENIO DE COLABORACION CON LA PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE GUANAJUATO.	<b>20/04/2010</b>	PROCURADURIA DE LOS DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE GUANAJUATO
CONVENIO DE COLABORACIÓN CON EL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO.	<b>31/08/2012</b>	INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO.
CONVENION DE COLABORACIÓN CON EL INAPAM	<b>26/06/2014</b>	INSTITUTO NACIONAL ATENCIÓN PARA ADULTOS MAYORES
CONVENIO DE COLABORACIÓN CON CONAMED/CECAMED PARA EMICIÓN DE OPINIONES MÉDICAS Y/O PERITAJES	<b>14/04/2015</b>	COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO
CONVENIO DE COLABORACIÓN CON EL DIF ESTATAL/CECAMED	<b>27/10/2016</b>	SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE GUANAJUATO.
CONVENIO DE COLABORACIÓN CECAMED/FEDERACIÓN DE COLEGIOS DE CIRUJANOS DENTISTAS DEL ESTADO DE GUANAJUATO. A.C.	<b>02/08/2018</b>	FEDERACIÓN DE COLEGIOS DE CIRUJANOS DENTISTAS DEL ESTADO DE GUANAJUATO. A.C.
CONVENIO DE COLABORACIÓN CECAMED/COPREG	<b>14/08/2018</b>	CONSEJO DE PROFESIONISTAS DEL ESTADO DE GTO.
CONVENIO DE COLABORACIÓN DE ACCIONES CON MUNICIPIOS DEL ESTADO	<b>De 2013</b>	LOS 46 MUNICIPIOS DEL ESTADO DE GUANAJUATO

# Antecedentes

- Firma del Convenio:
- 22 de septiembre de 2006

CONAMED  
COMISIÓN NACIONAL DE  
ARBITRAJE MÉDICO



- ❑ Objeto: Establecer las bases y procedimiento para que las quejas, de las unidades médicas de las Delegaciones del I.M.S.S. e I.S.S.S.T.E se desahoguen con la intervención de la CECAMED, tomando en cuenta los acuerdos entre la CONAMED-IMSS E ISSSTE.(Bases de Coordinación)
- ❑ Vigencia.  
Indefinida
- ❑ Compromiso.  
Dos reuniones anuales de evaluación

# COMPETENCIAS al momento de la firma



Explicación  
Atención Médica  
Reembolso hasta 750 S/M vigente en el D.F.



Explicación  
Atención Médica  
Reembolso  
Indemnización

# Problemas de Ejecución procedimiento de queja al inicio del convenio

## Delegación ISSSTE

- No envían los expedientes clínicos.
- El tiempo promedio de resolución es de 1 año
- Aunque el Convenio señala que podrán aceptar el Arbitraje, no hay posibilidad de ello conforme al Procedimiento establecido en su Normativa Interna.
- No acudían a la audiencia
- El Derechohabiente, en caso de ser improcedente su resolución, tiene el Recurso de Inconformidad.

## CONAMED

- El tiempo de resolución de las quejas.
- De 1 a 2 años.
- Se solicita seguimiento de las quejas por escrito

## Delegación IMSS

- No envían los expedientes clínicos.
- No acudían a audiencia de mediación/conciliación, realizaban directamente la notificación de la resolución emitida por el Comité Técnico

# Actualmente atención de la Queja

## Delegación ISSSTE

- Se pueden recibir todas las quejas, incluyendo si solicitan indemnización; siempre y cuando no exista la pérdida de la vida o función.
- No envían los expedientes clínicos.
- El tiempo promedio de resolución es de 1 año ó más en la delegación.
- Se interviene en el comité de reembolsos con voz y sin voto.
- Se analizan las quejas.
- El Derechohabiente, en caso de ser improcedente su resolución, tiene el Recurso de Inconformidad.
- Las GI se resuelven de manera inmediata con los directivos.
- Excelente comunicación

## CONAMED

- El tiempo de contestación de la resolución de las quejas de 1 a 2 años.
- Se solicita seguimiento de las quejas por escrito
- Se atienden y resuelven GI telefónicas a través de la Dirección de Orientación y Conciliación con excelentes resultados.

## Delegación IMSS

- No envían los expedientes clínicos.
- Se realizan reuniones con la comisión de análisis de las quejas y se analizan las de CECAMED.
- Acuden a audiencia de mediación/conciliación, realizan la notificación de la resolución emitida por el Comité Técnico.
- El tiempo de resolución de la queja en la **delegación es de 6 meses a partir de enero de 2019**, debido a que ahora no cuentan con asesores externos para la revisión de casos.
- Las GI se resuelven de manera inmediata con los directivos. Excelente comunicación



# ASUNTOS POR INSTITUCIÓN 2019

Institución	Gestiones	Quejas	Total
IMSS	111	37	<b>148</b>
ISSSTE	28	8	<b>36</b>
<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>45</b>	<b>184</b>

Asuntos recibidos en el periodo enero-octubre 2019

# Secretaría de Salud del Estado

- Antecedentes: Firma de convenio de Colaboración para la atención de las quejas
- Tiempo de respuesta: **Inmediata** de acuerdo a los términos del procedimiento.
- Se realizan audiencias de mediación-conciliación
- Se obtienen resultados favorables en mas del 60% de las quejas.
- Las quejas se resuelven en igual o menos a 70 días

# Fortalezas de la CECAMED con las Instituciones de Salud Federales y Estatales

- Excelente atención del Personal de las Delegaciones y Directores de Unidades Médicas y encargados del trámite de las quejas.
- Acercamiento para el Trámite y Resolución de las Gestiones inmediatas en un 100%.
- Capacitación al personal de las Instituciones de 1º, 2º y 3er nivel en todo el Estado.

# Ejemplos de Inconvenientes con los tiempos para el tramite de las quejas y el seguimiento de estas:

- Existen algunas Improcedencias que consideramos parcialmente justificadas por quejas contra el IMSS presentadas ante Derechos Humanos que se enviaron por parte de la delegacion de acuerdo a su reglamento a la Ciudad de México, dándose respuesta en las oficinas centrales el jefe del área de investigaciones de quejas médicas, determinando improcedencia de la misma, pero no existe manifestacion en relación de la queja médica, por el promovente ha estado muy insistente con relación al aspecto medico.

# Propuestas CECAMED

- Actualización del Convenio de Colaboración IMSS e ISSSTE.
- Tiempos y Procedimientos de acuerdo a la Realidad Operativa y normativa interna de las instituciones.
- Suscribir un Convenio por cada Institución, de acuerdo con su normativa Interna.
- Ratificación de Enlaces Institucionales.
- Suscribir Convenio con a las UMAES y el Hospital Regional del ISSSTE.
- Seguimiento a las Reuniones de Evaluación a sus acuerdos en el CMAM.



# **“TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS COMISIONES ESTATALES”**

DR. ERNESTO GARCIA CARATACHEA  
CECAMED GUANAJUATO

## **GRACIAS**