



COESAMED • NL
COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO



La Conciliación: Columna vertebral del Proceso de Arbitraje Médico en México



La Justicia Alternativa Médica en México

La Conciliación en conflictos médicos en México se ha consolidado como mecanismo alternativo de solución de conflictos en el ámbito de la salud en un contexto donde los conflictos entre profesionales de la salud y pacientes son cada vez más frecuentes. En este escenario, la conciliación ofrece una vía para resolver disputas de manera más eficiente y eficaz.

A lo largo de los años, ha sido reconocida como una herramienta que permite dar solución a los conflictos sin recurrir a los tribunales, lo que reduce la carga en el sistema judicial y facilita una solución más rápida y sobre todo especializada.



M.A.S.C

- Mediación
- Conciliación
- Negociación
- Amigable Composición
- Arbitraje
- Justicia Restaurativa



Eficiencia y Eficacia

Si bien el término eficiencia tiene una connotación claramente económica, su presencia en la discusión sobre el funcionamiento del sistema de impartición de justicia tiene mucha relevancia.

La eficiencia aplicada a un Sistema de impartición de Justicia puede establecerse como una condición en la que el aparato de justicia resuelve de manera **rápida** **el mayor número** y con **un costo moderado**, todos los asuntos que se presentan.



Elementos de la Eficiencia

1. **La rapidez** se refiere al tiempo de Solución de los asuntos.
2. **La cantidad** se refiere a la capacidad de los poderes judiciales para procesar la demanda de administración de justicia. Es decir, que todos los asuntos que ingresan sean procesados.
3. Por lo que respecta a los **costos** los poderes judiciales, al igual que cualquier otro órgano del Estado, tienen la obligación de hacer un uso eficiente de los recursos que reciben.



Por ejemplo, en el tema de la eficiencia...

Costo del Conflicto

M.A.S.C



Juicio



Por lo que respecta a la eficacia:

En 1er lugar, debemos de observar que en el índice de cumplimiento va implícito el tema de la calidad de los acuerdos;

En 2º lugar, hay que atender a la manera en que la solución impacta al problema que dio origen al conflicto. Es decir, si la solución efectivamente resuelve el conflicto de raíz;

En 3er lugar, la eficacia va mas allá del índice de cumplimiento o incumplimiento de los acuerdos, también se debe de tomar en cuenta la forma en la que la solución empleada es percibida por la sociedad.



La **gestión inmediata** como proceso de depuración

Es un servicio que se ofrece a la población, cuando ésta requiere información o atención médica oportuna y no se le ha proporcionado a pesar de haberla solicitado al médico, al equipo de salud o a una autoridad de la unidad médica.

El asesor médico analizará el caso y, de considerarlo necesario, gestionará la atención necesaria cuando exista la posibilidad de un riesgo en la salud o agravamiento de síntomas en el paciente.



Posibles casos a resolver a través de Gestión Inmediata



Brindar una explicación médica



Revaloración médica



Cambio de médico o unidad hospitalaria



Reconsideración de egreso hospitalario y/o alta médica



Realización de estudios de laboratorio



Resumen clínico



Traslado



Acotar las fechas de atención



Referencia a unidad médica de mayor complejidad



Importancia de la Conciliación en el Ámbito de los Conflictos Médicos



Promueve una cultura de paz

Permite resolver el conflicto de manera pacífica;



Importancia de la Conciliación en el Ámbito de los Conflictos Médicos



Incrementa la eficiencia y eficacia

Para las instituciones les permite resolver el mayor número de asuntos, en el menor tiempo posible y a un bajo costo, en comparación con otros medios mas formales como el arbitraje o el juicio, es decir, incrementa la eficiencia y eficacia.



Importancia de la Conciliación en el Ámbito de los Conflictos Médicos



Preservación de relaciones

En el ámbito médico, la relación entre paciente y profesional de la salud es fundamental. La conciliación fomenta la comunicación y la negociación, lo que permite a las partes llegar a un acuerdo sin dañar permanentemente su vínculo profesional o personal.



Importancia de la Conciliación en el ámbito de los Conflictos Médicos



Confidencialidad

A diferencia de los juicios públicos, los procedimientos de conciliación médica suelen ser confidenciales, lo que asegura que los detalles del caso no se hagan públicos, protegiendo la reputación de las partes involucradas.

En este contexto, la conciliación se presenta como la "columna vertebral" del procedimiento arbitral médico en México, ya que es a través de este proceso que se pueden evitar litigios largos y costosos, promoviendo un entorno de diálogo y acuerdo entre las partes.





Imagina que tú o un familiar han sido víctima de una negligencia médica que les ha cambiado la vida



¿Cómo te gustaría que te atendiera la persona conciliadora?

¿Qué buscan las personas cuando acuden a la COESAMED?





Fuente: Dr. Othón Pérez Fernández del Castillo (Notario y Mediador de la CDMX)



La Conciliación como fase fundamental en el procedimiento arbitral médico

La conciliación es una fase esencial dentro del procedimiento arbitral médico, ya que permite solucionar conflictos de manera más ágil, menos formal y menos costosa que otros métodos tradicionales, como los juicios.

Si bien es cierto que el éxito de la conciliación depende de la disposición de las partes a ceder en ciertos puntos y buscar un entendimiento común, también lo es que la preparación de la persona conciliadora influye en gran medida en la eficacia del proceso conciliatorio.

En muchos casos, la conciliación evita que el conflicto escale a una etapa de arbitraje más formal y costosa. De esta manera, la conciliación se consolida como una herramienta clave en el procedimiento arbitral médico, promoviendo la paz social, el acceso a soluciones justas y el mantenimiento de la confianza en los servicios de salud.



Procedimiento de conciliación



Rol de la persona conciliadora

- Personal altamente calificado y capacitado, que cuente con las habilidades y técnicas necesarias para reducir la tensión y la agresividad de manera significativa.
- Los conciliadores deben ser médicos y/o abogados sensibles, con un sano equilibrio emocional.
- Colocar a las partes en un nivel igualitario, crearles conciencia de sus acciones y que ellos mismos evalúen su conducta ante el otro.



- Ser asertivo y tener una participación activa, ya que debe de conocer a profundidad la naturaleza de la controversia y proponer alternativas para que las partes se otorguen recíprocas concesiones.
- Mantener el respeto a las reglas del procedimiento, interviniendo cuando se agrade verbalmente o se menosprecie al otro, cuando no se respeten los turnos de palabra o cuando se desvíen del análisis de los problemas que han originado la queja.



- Se mantendrá neutral en todo momento en cuanto al contenido de la disputa, sin deslizar expresiones, o gestos que impliquen una toma de partido por una u otra parte.
- Restablecer la relación médico - paciente fracturada y lograr que entre ambos fluya el razonamiento, la prudencia y la cordura.



Profesionalización

La profesionalización significa la preparación antes y durante el desempeño del facilitador para que cuente con las competencias necesarias que le permitan actuar con el mayor nivel de eficiencia y eficacia.



Al hablar de la Profesionalización nos referimos al proceso por el cual se mejoran las habilidades del Conciliador para hacerlo competitivo en el ámbito de su competencia o profesión.

La profesionalización parte del reconocimiento al que los servidores públicos más calificados deberán ingresar a las instituciones encargadas de proporcionar mecanismos alternativos, garantizándoles su movilidad y estabilidad laboral, de acuerdo con su desempeño.



La profesionalización permite...

Elevar las capacidades del servidor público mediante la formación, actualización, capacitación y desarrollo, para encauzar su conocimiento, habilidades, actitud y desempeño hacia una superación tanto personal como profesional, y que el sistema de justicia alternativa médica cuente con servidores públicos con vocación, voluntad y competencias para ofrecer servicios de MASC y otorgar beneficios concretos a los ciudadanos.



Capacitación



El facilitador debe mantenerse informado y actualizado, pues la calidad de su desempeño durante las audiencias dependerá, en buena medida, de su capacitación

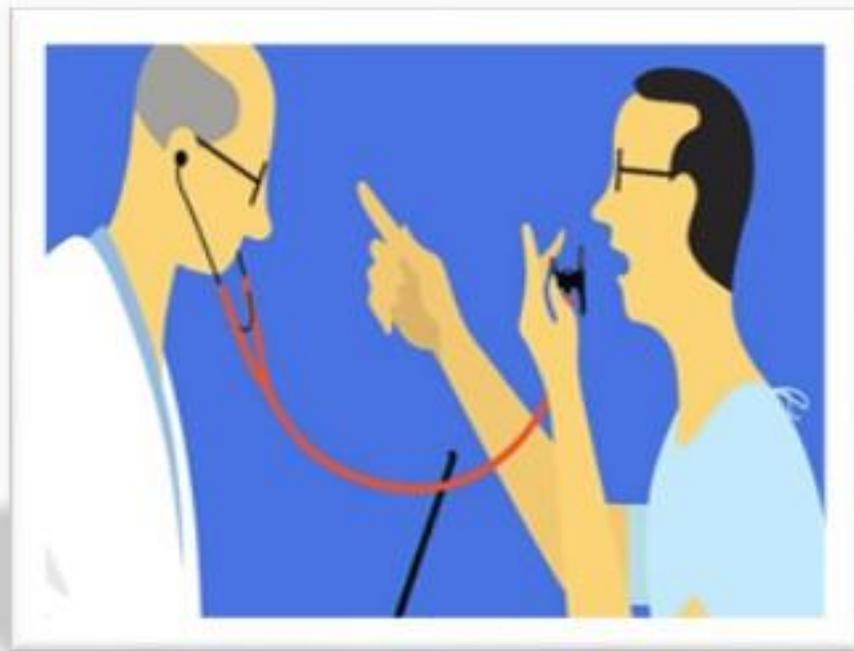
La capacitación del conciliador hace posible un manejo eficaz del proceso, que reeditará en la obtención de un convenio eficaz e inobjetable.

La capacitación permite la profesionalización del facilitador.



Relación Médico – Paciente y la Empatía

La profesionalización a través de una adecuada capacitación le permite a la persona Conciliadora promover la empatía mutua entre el usuario y el prestador del servicio y así mejorar la relación médico – paciente.



Contexto Nacional de la Certificación de Conciliadores Médicos

Derivado de una investigación realizada por medio de la plataforma nacional de transparencia, se encontró que actualmente en las Comisiones de Arbitraje Médico del país, solo en 10 estados de la república cuentan con conciliadores certificados:

- Baja California
- Chiapas
- Coahuila
- Guanajuato
- Nayarit
- Nuevo León
- Puebla
- Tlaxcala
- Veracruz
- Yucatán

30%



Desafíos de las Comisiones Estatales de Arbitraje Médico

- Certificación especializada en mecanismos alternativos de solución de controversias médicas para conciliadores;
- Expedición de lineamientos de certificación especializada en materia de salud;
- Reticencia de las partes (médicos, pacientes y familias) a participar en la conciliación



Reticencia de las partes a participar en la conciliación

Como se ha expuesto, la conciliación se utiliza con el objetivo de resolver conflictos de manera pacífica y sin recurrir a medidas más extremas como los litigios.

Sin embargo, en el ámbito sanitario, es común encontrar una reticencia por parte de las diferentes partes involucradas: médicos, pacientes y sus familias. Esta resistencia puede ser producto de varios factores, que abarcan desde la desconfianza hacia el sistema, hasta la falta de comprensión de los beneficios del proceso de conciliación.



Reticencia de los MÉDICOS

Los médicos suelen mostrar reticencia a participar en la conciliación por varias razones:

Preocupación por la responsabilidad profesional:

Muchos médicos temen que, al participar en un proceso de conciliación, puedan implicarse en un reconocimiento de errores o malas prácticas. Existe la percepción de que cualquier tipo de acuerdo podría poner en riesgo su carrera profesional o su reputación.

Desconfianza en el sistema:

Algunos profesionales de la salud pueden ver la conciliación como un mecanismo que favorece más a la parte quejosa (pacientes y familiares) que a ellos, temiendo que el proceso sea percibido como una forma de admitir culpa, aunque no lo sea.

Falta de formación en resolución de conflictos:

No todos los médicos están capacitados para manejar conflictos o resolver disputas fuera del contexto médico. Esto puede llevarlos a sentir que no tienen las herramientas necesarias para afrontar la conciliación de manera efectiva.



Reticencia de los PACIENTES

Por otro lado, los pacientes pueden mostrarse reacios a participar en un proceso de conciliación por varias razones:

Desconfianza en el sistema de salud

Muchos pacientes sienten que el sistema de salud está más enfocado en proteger a los profesionales que en velar por sus derechos. Esta desconfianza puede generar una resistencia a aceptar la conciliación, ya que temen que el proceso no sea verdaderamente imparcial.

Desinformación en el proceso

A menudo, los pacientes no están familiarizados con los procesos de conciliación o no entienden cómo funcionan. Esto puede llevar a que perciban el proceso como una pérdida de tiempo o una forma de evitar que se haga justicia.

Expectativas de compensación e indemnización

En algunos casos, los pacientes pueden estar buscando una compensación económica o una sanción a los responsables, por lo que la conciliación, que no siempre implica una compensación significativa, puede no cumplir con sus expectativas.



Reticencia de las FAMILIAS

Las familias de los pacientes también juegan un papel crucial en la disposición hacia la conciliación, especialmente cuando se trata de situaciones graves o de negligencia médica. Algunos factores que afectan su participación son:

Emociones intensas

Las familias suelen estar emocionalmente involucradas en la situación, especialmente si se trata de un daño permanente o la muerte de un ser querido. Estas emociones pueden nublar su capacidad de ver la conciliación como una opción viable y generar resistencia hacia el proceso, ya que puede percibirse como una "solución fácil" para el daño sufrido.

Expectativa de justicia más severa

En casos graves, las familias pueden esperar una respuesta más contundente, como una sanción penal o una indemnización elevada, y ver la conciliación como una manera de evitar una justicia real.

Falta de comprensión

Al igual que los pacientes, las familias pueden no entender bien cómo funciona el proceso de conciliación, lo que les genera dudas y una resistencia a participar.



Ejemplos de casos prácticos

Conciliación inmediata

Es el caso de un usuario que solicitaba apoyo para el suministro de un medicamento controlado que estaba en desabasto en su clínica correspondiente, por lo que se ofrece el servicio de gestión inmediata, para apoyar a conseguirlo en alguna otra clínica dentro del sistema de salud.



Ejemplos de casos prácticos

Conciliado con explicación detallada

Un gran porcentaje de las quejas recibidas es debido a errores de comunicación, en este caso que se presenta, el usuario y el médico, llegaron a un acuerdo con sólo proporcionar una explicación amplia y detallada de los procedimientos realizados.



Ejemplos de casos prácticos

Conciliación mediata con convenio de transacción

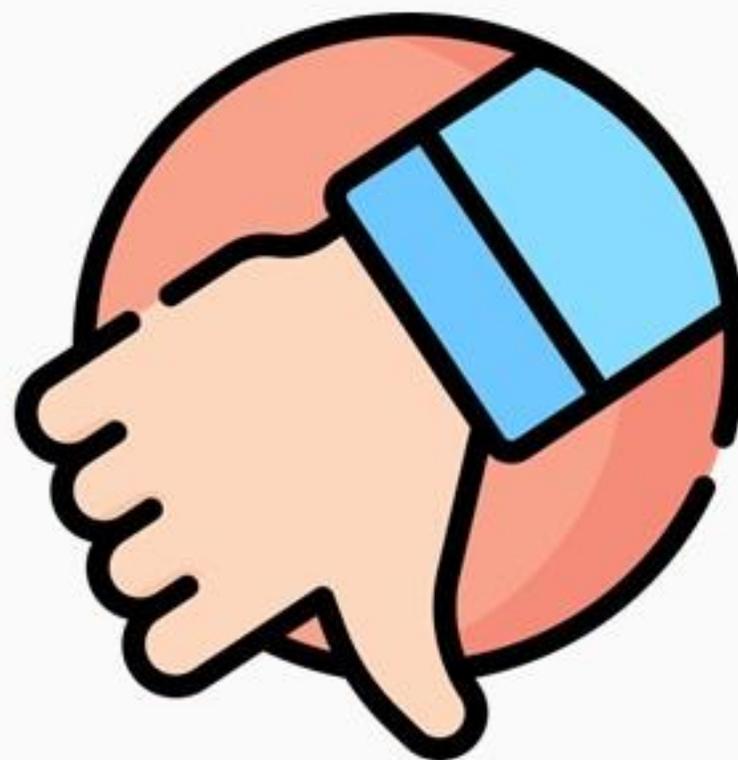
En este caso la usuaria acude a interponer una queja en contra de un médico cirujano dentista de una clínica privada, debido a la probable impericia, por lo que después de la intervención de los conciliadores, se logró que las partes llegaran voluntariamente a un acuerdo monetario.



Ejemplos de casos prácticos

No conciliado por decisión del prestador de servicio

No se concilia debido a que el prestador del servicio manifiesta no tener interés en aceptar la responsabilidad por indicaciones de su abogado.



Ejemplos de casos prácticos

No conciliado por decisión del usuario

Se expone el caso, en el que el usuario solicitaba se le retirara la cédula profesional al médico tratante, por lo que después de una amplia explicación de los alcances de la Comisión, decide terminar el proceso conciliatorio, y acudir a otras instancias.





COESAMED • NL

COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO

