

“El rol del conciliador médico en las audiencias de conciliación”

DIRECCIÓN GENERAL DE CONCILIACIÓN

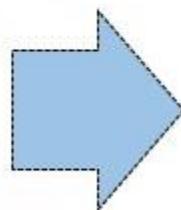
DR. LUIS DANIEL OLVERA MARTINEZ



EL PROCESO ARBITRAL EN LA CONAMED

Primera Etapa - Conciliación

**Dirección General de
Orientación y Gestión**
(Admite la queja y turna)



**Dirección General de
Conciliación**
(radicación de la queja)

CONCILIACION

Proceso voluntario al que acuden dos o más personas que tienen un conflicto para que, con la ayuda de un tercero profesional (conciliador) quien participa de manera imparcial, sugiriéndoles posibles alternativas de solución, construyan acuerdos para solucionar su conflicto.



Marco normativo del conciliador médico



- Reglamento para la atención de Quejas Médicas y Gestión Pericial de la CONAMED
- Manual de Procedimientos
- Manual de Organización Específico CONAMED
- Reglamento interno de CONAMED

Funciones del Conciliador Médico

- Análisis imparcial de los asuntos
- Análisis de los documentos aportados por las partes
- Proponer al prestador de servicios que manifieste su voluntad de participar en el procedimiento

Funciones del Conciliador Médico

- Conducir a las partes mediante el diálogo que permita el entendimiento mutuo.
- Orientar a las partes en los aspectos técnicos-médicos
- Promover el arbitraje en los casos que no sean susceptibles de conciliar

ANALISIS IMPARCIAL DE LOS ASUNTOS

- Revisa el relato de hechos para detectar la problemática médica y las pretensiones
- Emite los oficios para notificar al prestador del servicio médico
- Emite oficio de conocimiento
- En caso necesario, se emite la solicitud a prestadores no involucrados



ANALISIS DE DOCUMENTOS APORTADOS

USUARIO

- Relación Relato-Documentación
- Recetas
- Estudios
- Notas médicas

PRESTADOR

- Acreditaciones
- Síntesis Curricular
- Informe médico
- Expediente clínico
- Congruencia Informe-Expediente

PROPONER AL PRESTADOR QUE MANIFIESTE SU VOLUNTAD DE PARTICIPAR

- Adecuada notificación de la queja (presencial o a distancia)
- Celebración de audiencia explicativa
- Se recaba la documentación del prestador
- Se platica con el prestador de servicio sobre las particularidades del caso
- Establecer ambiente de confianza
- Se le informa sobre las ventajas de llegar a un acuerdo conciliatorio

CONducir a las partes mediante el diálogo

- Encuadre al inicio de la audiencia
- Ratificar la queja para no dejar lugar a dudas
- Permitir que cada parte termine su idea
- Parafrasear lo que las partes señalan
- Redirigir siempre al tema médico de la controversia
- Recordar en todo momento la importancia de construir soluciones
- Tener en cuenta la atención médica como propuesta conciliatoria

ORIENTAR A LAS PARTES EN LOS ASPECTOS TÉCNICO-MÉDICOS

- Basarse siempre en lo que se encuentra plasmado en el expediente y demás documentales aportadas por las partes
- Utilizar lenguaje sencillo para explicar a las partes los puntos esenciales del caso.
- Conducir al prestador para que aclare los aspectos que motivaron la inconformidad.
- Ser reiterativo para no dejar lugar a dudas.

PROMOVER EL ARBITRAJE EN LOS CASOS QUE NO SEAN SUSCEPTIBLES DE CONCILIAR

- Conocer los aspectos médicos finos del caso
- Exponer a cada una de las partes las ventajas de resolver el caso en la etapa de arbitraje
- Realizar sesiones individuales en caso necesario

EJEMPLOS

CASO 1.

Hechos: Paciente recién nacido de madre con antecedentes Gesta 3 Partos 1 Cesárea 1 sin aparentes complicaciones que fue egresado a los tres días. En su domicilio presentó ictericia por lo que regresó al hospital donde se detectó aumento en las cifras de bilirrubina asociada a incompatibilidad de grupo sanguíneo con su madre. Se brindó tratamiento pero con alta probabilidad de secuelas neurológicas.

Inconformidad: Considera que se egresó de manera prematura.

Pretensión: Reembolso, indemnización y atención médica (la cantidad total estimada por el promovente fue de \$6'000,000).

VALORACIÓN MÉDICA Y AUDIENCIA

- Revisión del expediente desde el control prenatal
- Ausencia de pruebas de incompatibilidad a grupo sanguíneo
- Nota del médico exponiendo negativa de los padres
- Evolución del recién nacido → deterioro neurológico

Desarrollo de la audiencia:

- Dialogar sobre la importancia del tamizaje y la corresponsabilidad médico-paciente
- Negativa de tamizaje por temas económicos
- Adeudo pendiente
- Falta de información.
- Privilegiar el tema de la salud para atender las secuelas del menor

RESULTADOS

- Los padres se desistieron de la pretensión económica
- El prestador decidió condonar el adeudo pendiente
- Se ofreció atención médica especializada a bajo costo
- CONCILIADA

CASO 2

Hechos: Femenino 30 años de edad, que fue intervenida de cesárea, cursando inicialmente sin complicaciones y siendo egresada a las 48 horas, en su domicilio evolucionó con dolor abdominal y vómito acudiendo a otro hospital donde se encontró compresa intrabdominal.

Inconformidad: La paciente continuó con dolor lumbar en el post-operatorio acudiendo con otro facultativo público que diagnosticó lumbalgia crónica.

Pretensión: Reembolso \$24,000.00.

VALORACION MÉDICA

- De la revisión del expediente se encontró que la paciente era primigesta y no contaba con antecedentes quirúrgicos previos a la cesárea.
- Se solicitó el expediente al tercero no involucrado → Estudio histopatológico que corrobora la compresa.
- En audiencia explicativa el prestador negó haber dejado material textil en cavidad intraabdominal, mostró hoja quirúrgica con cuenta de gasas completa.
- Refirió que ha recibido amenazas de parte de la parte quejosa.

AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN

- Al inicio la parte quejosa solicitaba el 100% de su pretensión y la parte prestadora no estaba interesada en otorgar cantidad alguna
- Se brindó una explicación sobre los protocolos de seguridad y el conteo de textiles dentro del quirófano.
- Se propuso llevar a cabo sesiones individuales con las partes
- Al prestador se le mostró el estudio histopatológico y la importancia de buscar un acuerdo en esta instancia.
- Al usuario se le expuso la importancia de haber solicitado atención al prestador involucrado.

Sesión de preguntas y respuestas





¡MUCHAS GRACIAS!



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO