

Editorial

La comisión nacional de arbitraje médico y la calidad de la atención

Héctor Fernández Varela

En México los servicios de salud que ofrecen el Estado y los particulares han mejorado sustancialmente y se prestan con adecuados márgenes de calidad, aunque se deben reconocer diversas limitaciones, algunas de índole económica y otras derivadas de problemas de organización, de administración e incluso de actitudes del personal de salud y de los usuarios.

Esta mejoría obedece en gran medida a los avances tecnológicos, a la aplicación de la investigación científica que se desarrolla en el país, que alcanza niveles de excelencia, y a que existen también instituciones educativas que son pilar en la formación de recursos humanos altamente calificados.

Recordaremos que la ciencia médica, en esa vertiginosa carrera que progresa de manera paralela a la investigación científica, ha permitido avances inimaginables hace apenas algunos años, pero al medir los resultados y evaluar su calidad, debemos aplicar un mayor rigor metodológico y utilizar parámetros específicos que permitan conocer el grado de satisfacción de la demanda de servicios.

Los servicios que en materia de salud ofrecen las instituciones públicas y privadas, así como personas físicas, debieran de tener como premisa principal la aspiración de satisfacer un derecho tutelado en nuestra Constitución: el derecho a la salud, que si bien no es un derecho consustancial al ser humano, sí es indispensable para que su desarrollo y existencia en sociedad contribuya a una vida plena y satisfactoria.

Esta aspiración sólo puede hacerse realidad con el esfuerzo conjunto de todos los actores vinculados a la prestación de los servicios de salud. La comunidad médica juega un papel preponderante y junto con las instituciones de salud debe asumir el reto de prestar los mejores servicios a la población.

Los progresos del Sistema de Salud de México, se caracterizan por el combate a la enfermedad con un aumento notable en la esperanza de vida, disminución de la mortalidad de menores de cinco años, erradicación de la poliomie-

litis, etc., los programas de vacunación, el incremento constante en el número de unidades médicas y un mejor desarrollo institucional, aunado al proceso de descentralización de los servicios. Paradójicamente, se observa también un aumento en el número de casos de insatisfacción de los usuarios por la calidad de esos servicios.

Este hecho ha salido a la luz en diversas encuestas, entre ellas la realizada por la Fundación Mexicana para la Salud, denominada Encuesta Nacional de Satisfacción de los Servicios de Salud, que encontró que el 44% de la población entrevistada considera la calidad de los servicios regular o mala.

En los trabajos que el grupo de prospectiva en Salud y Seguridad Social publicó como "Retos y Propuestas" en 1994, plantea buscar la satisfacción del usuario como el objetivo fundamental en la prestación del servicio médico y propone una profunda reforma del sistema de salud y seguridad social, con el fortalecimiento de los mecanismos de protección a los usuarios y la creación de instancias para la resolución eficaz de los conflictos entre prestadores y usuarios.

Con esto como mira, el Programa de Reforma del Sector Salud establece objetivos, tanto en lo que se refiere a la consolidación de una cultura de salud basada en la aceptación y confianza hacia las instituciones médicas, como en el desarrollo organizacional para que arraigue entre el personal de salud, una actitud responsable hacia el desempeño de sus actividades.

El proceso de modernidad de la sociedad actual permite que se expresen libremente todo tipo de inconformidades y controversias en diferentes foros y espacios; no es de extrañar entonces que cada día se presente un mayor número de quejas de los usuarios de los servicios médicos, situación que indirectamente también es generada por la creciente complejidad de los procedimientos diagnósticos y terapéuticos que implican situaciones de carácter técnico y ético no contempladas en el pasado.

Debido a que muchas de las inconformidades son atendidas por instancias jurisdiccionales que no cuentan con

los elementos técnicos necesarios para fundamentar sus dictámenes, dentro del marco del Programa de Reforma del Sector Salud, se estudiaron y discutieron diversas alternativas para resolver dichos problemas y se consideró necesario que la población cuente con mecanismos que contribuyan a tutelar el derecho a la protección de la salud.

Para lograr tal objetivo, la alternativa que ha parecido más racional es la de contar con un órgano al cual puedan acudir los usuarios y los prestadores de servicios médicos, para dilucidar, en forma amigable y de buena fe, posibles conflictos derivados de dichos servicios, con lo cual se contribuirá a evitar grandes cargas de trabajo para los órganos jurisdiccionales, sin sustituirlos.

Es indispensable por supuesto, que esa instancia especializada, garantice a los usuarios y prestadores de servicios médicos, imparcialidad en el análisis, dictamen y resolución en las controversias que conozca, investigue las presuntas irregularidades en la prestación de servicios médicos y emita sus opiniones, acuerdos y laudos.

Se ha creado así oficialmente la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, cuyo propósito principal está enfocado a contribuir a resolver en el ámbito nacional, los conflictos suscitados entre los usuarios y los prestadores de servicios de salud. Se le ha dotado de plena autonomía técnica y capacidad para actuar como mediador en términos amigables, asegurando a unos y otros que su actuación estará caracterizada siempre por la ética, la imparcialidad y la justicia.

Al frente de la Comisión se encuentra un Comisionado, nombrado directamente por el titular del Ejecutivo Federal, y en su estructura orgánica incluye personal calificado tanto médico, como jurídico y de otras profesiones del área de salud. En su quehacer, estará permanentemente asesorada y supervisada por un Consejo multidisciplinario, integrado por personalidades de reconocido prestigio ético y profesional.

Las quejas presentadas contra los prestadores de servicios de salud, serán recibidas en la Comisión por personal especializado, que brindará en primera instancia asesoría e información sobre los derechos y obligaciones de usuarios y prestadores. Posteriormente, analizará de manera detalla-

da la documentación aportada por el quejoso, y toda aquella información que sea requerida o exhibida por los prestadores de servicios, con el propósito de contar con los elementos que faciliten el proceso de conciliación de las partes.

De no lograrse el acuerdo y una vez agotado el procedimiento de conciliación, se propondrá el arbitraje como medio de solución al conflicto, el cual se llevará a cabo siempre y cuando exista la voluntad expresa de las partes para acatar el laudo que resulte.

Se estima que el impacto del quehacer de la Comisión, estará reflejado no sólo en la atención transparente de quejas y los intentos de amigable conciliación, sino sobre todo en la mejoría de la calidad de los servicios, reducción de costos y atención más oportuna de los pacientes. Con todo ello contribuirá a renovar y fortalecer la confianza de los usuarios hacia el personal y las instituciones de salud.

En resumen, la Comisión Nacional de Arbitraje Médico no será de ninguna manera un ente regulador de la conducta de los profesionales que prestan toda clase de servicios médicos, ni tampoco un sancionador de presumibles conductas indeseables en la práctica médica; para ello existen ya desde hace mucho tiempo instancias jurisdiccionales que dirimen fríamente los conflictos. En la comisión Nacional de Arbitraje Médico prevalecerá el análisis cuidadoso por encima de la calificación ligera e injusta de los problemas.

La Comisión tiene el compromiso de contribuir a elevar la calidad de los servicios de salud en el país, al constituir una legítima autoridad moral sobre la comunidad médica y al educar a la población para que la demanda de servicios tenga como premisa el respeto.

Al crear la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, el Estado propicia la interacción responsable de los individuos dentro de un orden social que garantice la armonía en la convivencia, que al actuar dentro de un marco de libertades, se permita manifestar nuestras inquietudes ante un órgano con la suficiente autonomía técnica para valorar las diferencias que resulten de la relación médico-paciente, y contribuir así a satisfacer un derecho social muy concreto, el derecho de todo mexicano a servicios de salud de calidad creciente.