

COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

Informe Anual de Actividades
sept. 2020 – ago. 2021

Santiago de Querétaro, 20 de septiembre del 2021



SECRETARÍA
DE SALUD



Contenido

- 1.- Directorio
- 2.- Presentación
- 3.- Antecedentes
- 4.- Objetivos de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro
- 5.- Valores de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro
- 6.- H. Consejo de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro
- 7.- Resultados
 - 7.1. Número y tipo de atenciones
 - 7.2.- Tipo de resolución de quejas
 - 7.3.- Opiniones Técnico Médicas
 - 7.4.- Asuntos recibidos por institución
 - 7.5.- Asuntos recibidos por especialidad médica
 - 7.6.- Asuntos recibidos por motivo
 - 7.7.- Recomendaciones
 - 7.8.- Comparativo de asuntos recibidos de 1999-2021
- 8.- Actualización del Marco Normativo de CAMEQ
- 9.- Actividades docentes y de capacitación
- 10.- Actividades de difusión
- 11.- Convenios de colaboración
- 12.- Miembro de Comités, Academias etc.
- 13.- Conclusión

1.- Directorio

Dr. Genaro Vega Malagón

Comisionado de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro

Dr. Fernando José Cruz López

Sub Comisionado de Recepción y Seguimiento de Quejas y de Divulgación

Lic. Lorena Yazmín Hernández Valeriano

Sub Comisionada de Conciliación y Arbitraje

Lic. Gabriela Espinoza Cervantes

Jefe del Área Administrativa

Dr. Eugenio Hilario Miranda García

Asesor Médico

Lic. Rosa María Vela Reséndiz

Asesora Jurídica

C. Hilda Razo Razo

Secretaria

C. Nayeli Ferrusca Benítez

Secretaria

C. Angelina Ramos Rodríguez

Auxiliar Administrativo

Lic. Jasein Haddad Cortes Ahumada

Mensajero- Notificador

2.- Presentación

Francisco Domínguez Servien

Gobernador Constitucional del Estado de Querétaro:

A efecto de cumplir con la obligación señalada en la fracción XIV del Artículo 10 de nuestro Decreto de Creación, presento a usted el Informe Anual de Labores septiembre 2020 – agosto 2021 de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro, el cual fue aprobado previamente por el Consejo de la misma.

Esta Comisión contribuye a dar cumplimiento al mandato constitucional plasmado en el Artículo Cuarto de nuestra carta magna referente al derecho de todo mexicano a la protección de la salud, y artículo 17, en su párrafo tercero “Las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias”

Y en uno de los objetivos del Programa Sectorial de Salud Federal 2015 – 2021 que dice “Asegurar el acceso efectivo a los servicios de salud con calidad” en donde una de sus líneas de acción para mejorar la calidad de los servicios de salud del Sistema nacional, señala “Fortalecer la conciliación y el arbitraje médico para la resolución de las controversias entre usuarios y prestadores de servicios”

De la misma manera en el Plan Estatal de Desarrollo del Estado de Querétaro 2015 – 2021, señala en el primer Eje rector la estrategia y línea de acción para la protección a la salud de una manera efectiva, oportuna y con calidad para la población del Estado y mejorar la calidad de los servicios de salud en todos los niveles de atención.

Estas son las líneas primordiales en el funcionamiento y organización de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro donde todos sus integrantes participan con entusiasmo, responsabilidad, compromiso y convicción para mejorar

el bienestar de la población de la entidad, con un gran profesionalismo, calidez y acorde a sus necesidades y expectativas de nuestra sociedad siempre contribuyendo a resolver los conflictos suscitados a través de la mediación, conciliación y el arbitraje médico.

En este informe se pretende exponer de una manera clara, sencilla y transparente las acciones realizadas por esta Comisión durante el periodo septiembre 2019 a agosto 2020

3.- Antecedentes

La Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro, nace hace 22 años, en Julio de 1999 atendiendo a las necesidades de una población que conscientes de sus derechos en el ámbito profesional, solicitaban los servicios de una manera competente y ética, esto permitió propiciar la generación de instancias adecuadas para permitir atender las legítimas demandas de los usuarios con mayor calidad y eficiencia de dichos servicios.

Por su importancia y trascendencia, resultó necesario que la población contara en el área médica, con mecanismos ágiles que contribuyeran a tutelar el derecho a la protección de la salud y fortalecer la eficiencia y calidad de los servicios médicos.

Por lo anterior, en el año de 1999 la Ley de Profesiones del Estado de Querétaro creó un órgano desconcentrado que contribuyera a resolver en el área médica los conflictos suscitados entre los usuarios de los servicios profesionales y los profesionistas, como una instancia idónea a la cual puedan acceder para dilucidar por la mediación, la conciliación y el arbitraje, en forma amigable y de buena fe, posibles conflictos derivados de la prestación de dichos servicios.

Con este medio alternativo de impartición de la justicia se permitió además disminuir querellas y demandas, además de aminorar la gran carga de trabajo de los órganos

competentes para la impartición de la justicia, sin perjuicio de su relevante competencia en la solución de los conflictos, colaborando así en la generación de una cultura basada en el respeto a la dignidad de las personas y la protección.

Actualmente, después 22 años de trabajo intenso la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro a través de la aplicación de mecanismos alternativos de solución de conflictos como la mediación y la conciliación mantiene comunicación constante con la ciudadanía para responder con efectividad, a las demandas de atención, logrando la confianza de los usuarios y prestadores de servicios de salud, que a través del diálogo pueden solucionar los conflictos derivados del acto médico; por lo que en esta Comisión se les ofrece, un espacio seguro, confidencial, imparcial y gratuito, pero sobretodo colaboramos en la protección a la salud de los habitantes de nuestro Estado.

4.- Objetivos de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro

- I. Contribuir a resolver los conflictos suscitados entre los usuarios de los servicios médicos profesionales y los profesionistas prestadores de los mismos,
- II. Contribuir a tutelar el derecho humano a la salud;
- III. Contribuir a elevar la calidad de los servicios de salud en el Estado;
- IV. Promover una buena práctica de la medicina, coadyuvando a mejorar la prestación de servicios de atención médica; y
- V. Orientar a los usuarios de los servicios médicos, al personal de salud, así como a los establecimientos e instituciones médicas sobre sus derechos y obligaciones en materia de prestación de servicios de atención médica.

Otros acciones que realiza CAMEQ:

1.- Programar en coordinación con la Secretaria de Salud del Estado de Querétaro y la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED), proyectos de difusión de las funciones y atribuciones de la CAMEQ en el manejo de las inconformidades en la prestación de los servicios médicos en el estado.

2.- Programar ciclos de conferencias sobre responsabilidad médica abarcando los aspectos médicos y jurídicos, dirigido a todo el personal de la salud, incluyendo a los alumnos de medicina, odontología, fisioterapia, enfermería etc.

3.- Participar activamente con los cuerpos colegiados de profesionales de la salud en la celebración de eventos científicos y académicos, así como en la promoción de las certificaciones de los profesionistas en el Estado de Querétaro.

4.- Difundir a la población urbana y rural del Estado de Querétaro las funciones de la CAMEQ y los beneficios que su intervención significa para preservación y conservación de la salud.

5.- Participar en forma activa con las autoridades de salud en los programas relacionados a una mejora en la calidad de la atención.

6.- Atender la totalidad de los usuarios de los servicios médicos y de los prestadores de servicios que se presenten ante la Comisión para solicitar orientación, gestión, asesoría y quejas.

7.- Atender al 100% las solicitudes de dictámenes médicos solicitados por las autoridades de impartición de justicia.

8.- Consolidar en el Estado de Querétaro, el Modelo Mexicano de Arbitraje Médico para la atención de inconformidades, y ser un referente a nivel nacional por su

contribución a elevar la calidad de la atención médica, mediante la equidad y la eficiencia en la prestación de los servicios médicos en el Estado.

5.- Misión, Visión y Valores de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro.

MISIÓN

Contribuir a mejorar los servicios médicos del Estado, procurando la protección del derecho a la salud de los individuos e incentivando el desarrollo de los sistemas de calidad y evaluación en las instituciones médicas, a través de la solución de controversias por medio de la conciliación y el arbitraje.

VISIÓN

Constituirse y ser reconocido por la población del Estado de Querétaro como un medio especializado, de buena fe y asertivo en resolución de conflictos entre usuarios y prestadores de servicios de salud.

VALORES

- Compromiso
- Honestidad
- Confidencialidad
- Imparcialidad
- Equidad
- Transparencia
- Respeto

6.- H. Consejo de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro

El H. Consejo es el órgano colegiado de la Comisión, tiene las atribuciones que se establecen en su Decreto de Creación, y se integra a lo dispuesto en el mismo. Está conformado por cuatro consejeros seleccionados por su amplia trayectoria profesional y/o representantes de los Colegios Médicos del Estado.

Este Consejo es el encargado de vigilar el cumplimiento de los lineamientos y políticas generales y de naturaleza administrativa que rigen el funcionamiento de la Comisión, todos sus miembros son reconocidos profesionistas y se destacan por su compromiso y responsabilidad social, comparten nuestra misión y visión de mejorar la calidad de la atención médica en el Estado de Querétaro.

Por ello, nuestro reconocimiento y agradecimiento a los consejeros:

Dr. Genaro Vega Malagón

C.D. Aracely Márquez Terán

Dr. Felipe Alejandro Montaña Jiménez

Dr. Pablo Pérez Quintanilla

7.- Resultados.

7.1 Número y tipo de Atenciones

Atenciones	Número
Asesorías	261
Gestión inmediata	103
Orientaciones	79
Quejas	89
Opiniones técnico – médicas	25
Recomendaciones	21
Total	578



En el período comprendido de **septiembre 2020 a agosto 2021** se atendieron **578** asuntos.

De los **578** asuntos atendidos **532** se refieren a inconformidades medicas de las cuales se resolvieron el **98.12%** de las inconformidades recibidas.

La gran mayoría de las inconformidades que se presentan a esta Comisión de Arbitraje se resuelven a través de la **Asesoría especializada**, en la cual como su nombre lo indica, se brinda una asesoría médica y jurídica a los usuarios en la cual pueden resolver sus dudas y con ello dar por terminada su inconformidad sin necesidad de iniciar procedimiento de queja. En este período se otorgaron **261** asesorías a la población en el ámbito médico. Durante la pandemia que estamos atravesando por COVID 19 esta Comisión de Arbitraje Médico fue una instancia donde los usuarios podían acudir para solucionar sus inquietudes e interrogantes ya que asesoró y orientó a todos los usuarios que requirieron de nuestros servicios, por vía telefónica, correo electrónico o a través de la página web.

La **Gestión Inmediata** es otra modalidad que ofrece la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro para atender las inconformidades de los usuarios, tanto de servicios médicos privados como públicos, otorgando una solución generalmente **inmediata, no mayor a 48 horas.**, logrando **103** gestiones realizadas. Servicio rápido y sencillo que logró solucionar las inconformidades en un tiempo breve y fue de gran utilidad para resolver muchas inconformidades planteadas por los usuarios durante este período de pandemia.

7.2 Tipo de Resolución de Quejas

De las **532** inconformidades recibidas solo **89** derivaron al trámite de **queja** y se resolvieron de la siguiente forma:

Tipo de resolución de Quejas	
Conciliadas	40
En trámite (Públicas)	10
En trámite (Privadas)	1
No conciliadas	22
Falta de interés	14
Desistimiento	0
Arbitraje	2
Total	89



Como se puede observar de las **89** quejas recibidas en este periodo **60** se sometieron a la **Conciliación** para solucionar su controversia lográndose resolver el **66.6%** de las quejas que lograron llegar a la etapa procesal de la **Audiencia de Conciliación**. *Este resultado deriva de la capacidad conciliadora que se ha logrado en la Comisión gracias a las herramientas recibidas a través de los cursos que han tomado los mediadores y conciliadores para llegar a una mayor efectividad, reflejándose en este porcentaje.*

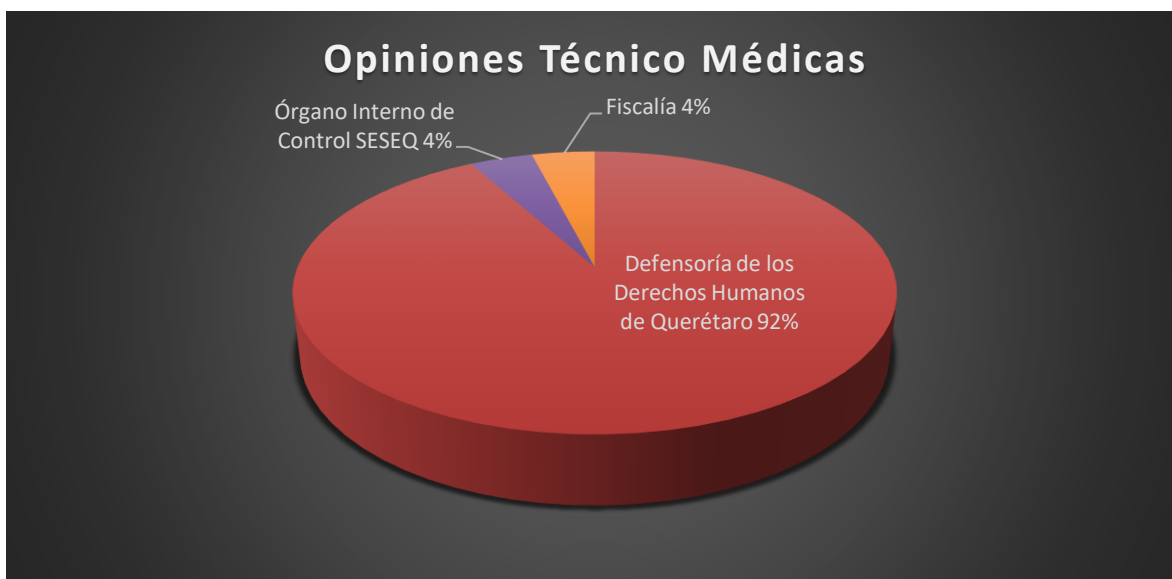
Vale la pena destacar y recordar que el personal de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro se basa en valores como, la ética, la imparcialidad, la equidad, la transparencia, entre otros, y por lo que dicta la Lex Artis. Nuestra intención es que el conflicto se resuelva a través del diálogo de una manera amigable y de buena fe.

Al ser este un medio alternativo de justicia no coercitivo totalmente voluntario el prestador de servicio médico tiene la opción de someterse o no al procedimiento; por lo que, el **16%** de quejas admitidas tuvieron **falta de interés del prestador de servicio médico** para resolver su controversia por este medio; por lo anterior, esta Comisión de Arbitraje Médico a través de sus atribuciones, solicitó apoyo de la Dirección de Regulación Sanitaria y de la Dirección de Profesiones para revisiones tanto de cédulas como de consultorios y nosocomios encontrando una serie de irregularidades que muchas veces derivó en el cierre de estos servicios médicos que actúan de forma irregular. Se observa que la mayoría de los prestadores de servicio médico que no acude a tratar de resolver su controversia a través de estos medios es porque no están trabajando de forma adecuada; por lo que, las revisiones a sus consultorios los ayuda a regularizarse o en caso que no cuenten con las acreditaciones que se requieren y no brinden atención médica profesionistas que no lo son, contribuyendo con estas acciones a elevar la calidad de los servicios que se brindan en el Estado.

7.3 Opiniones Técnico Médicas

La Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro emite **Opiniones Técnico-Médicas** a petición de diversas autoridades, dichas opiniones al tener formalidades de un dictamen especializado ayudan y aportan elementos para el esclarecimiento de los hechos que se someten a investigación. En este período se recibieron **25 solicitudes** y se desglosa de la siguiente forma:

Autoridad	Número
Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro	23
Órgano Interno de Control SESEQ	1
Fiscalía	1
Total	25



7.4 Asuntos recibidos por Institución

Institución	Acumulado
IMSS	187
I.S.S.S.T. E	25
PRIVADAS	266
SESEQ	54
TOTAL	532



Los servicios privados que se encuentran dentro Estado son los que mayores inconformidades recibieron en este período, a pesar de representar tan solo el **4%** de la atención médica a la población queretana; los principales motivos son por una deficiente relación médico paciente, basado en un trato desigual del médico hacia sus pacientes, otro factor es verlos como clientes y no como pacientes, encareciendo los servicios médicos y por último la poca o nula información hacia el paciente sobre los tratamientos que van a recibir.

Por lo que se refiere al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS); a pesar que atiende a más de la mitad de la población queretana, sus quejas disminuyeron considerablemente a diferencia del año pasado, esto debido en gran parte a la disposición de apoyar los requerimientos de los derechohabientes directamente o través de las **gestiones inmediatas** que realiza en conjunto con esta Comisión sin necesidad de que acudan a otras instancias para resolver sus inconformidades o ingresen una queja formal, cumpliendo así con los objetivos de la Comisión que versan sobre contribuir a mejorar la calidad de los servicios de salud que se encuentran en el Estado.

7.5 Asuntos recibidos por especialidad médica

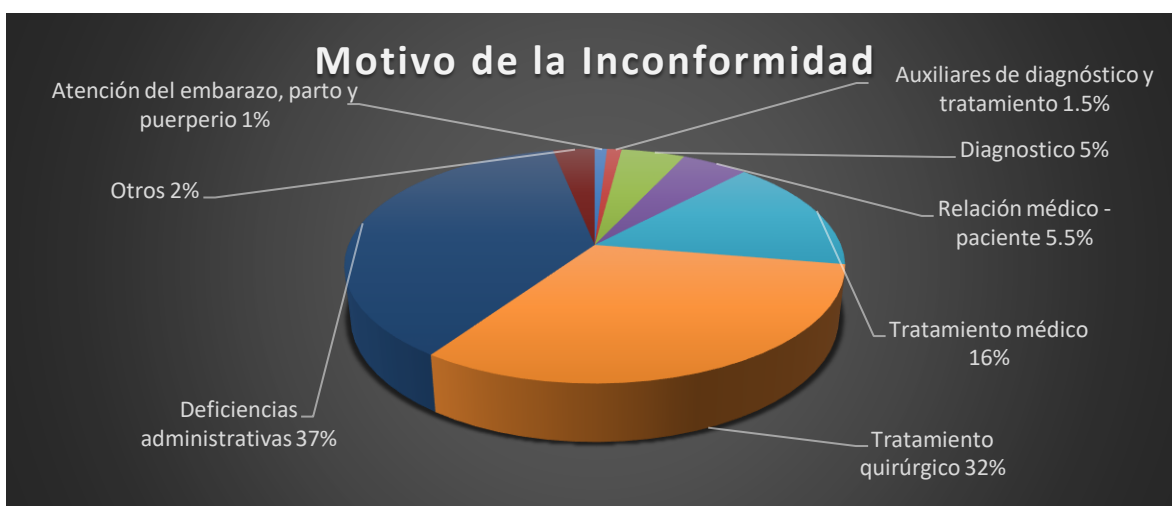
Asuntos recibidos por especialidad médica	
Traumatología y Ortopedia	118
Odontología General	70
Cirugía General	63
Ginecología y Obstetricia	36
Oncología	34
Medicina de Urgencias	31
Medicina General	24
Medicina Familiar	23
Medicina Interna	17
Oftalmología	17
Pediatría	16
Cirugía, Estética, Plástica y Reconstructiva	15
Neurología	15
Nefrología	11
Urología	9
Otros servicios	33
Total	532



En este período la especialidad con mayor número de quejas es **Ortopedia y Traumatología**, esto en su mayoría derivado de problemas de tipo administrativo, (falta de insumos, diferimiento de consultas y cirugías las dos últimas se dieron también por la pandemia por Covid 19), el segundo lugar lo ocupa **Odontología**, en su mayoría por la falta de seguimiento a las Guías de Práctica Odontológica e incumplimiento a las Normas Oficiales Mexicanas como son la NOM-004-SSA3-2012 del Expediente Clínico, y la NOM-013-SSA2-1994 para la Prevención y Control de Enfermedades Bucales. En tercer lugar, encontramos a **Cirugía General** al ser un servicio especializado de alta demanda así como de alto riesgo, frecuentemente se inconforman de esta especialidad sin que sean por una mala práctica médica sino más bien son quejas sentidas y por una deficiente relación médico-paciente.

7.6 Asuntos recibidos por motivo

Motivo de la Inconformidad	
Atención del embarazo, parto y puerperio	5
Auxiliares de diagnóstico y tratamiento	6
Diagnóstico	26
Relación médico - paciente	27
Tratamiento médico	83
Tratamiento quirúrgico	170
Deficiencias administrativas	198
Otros	17



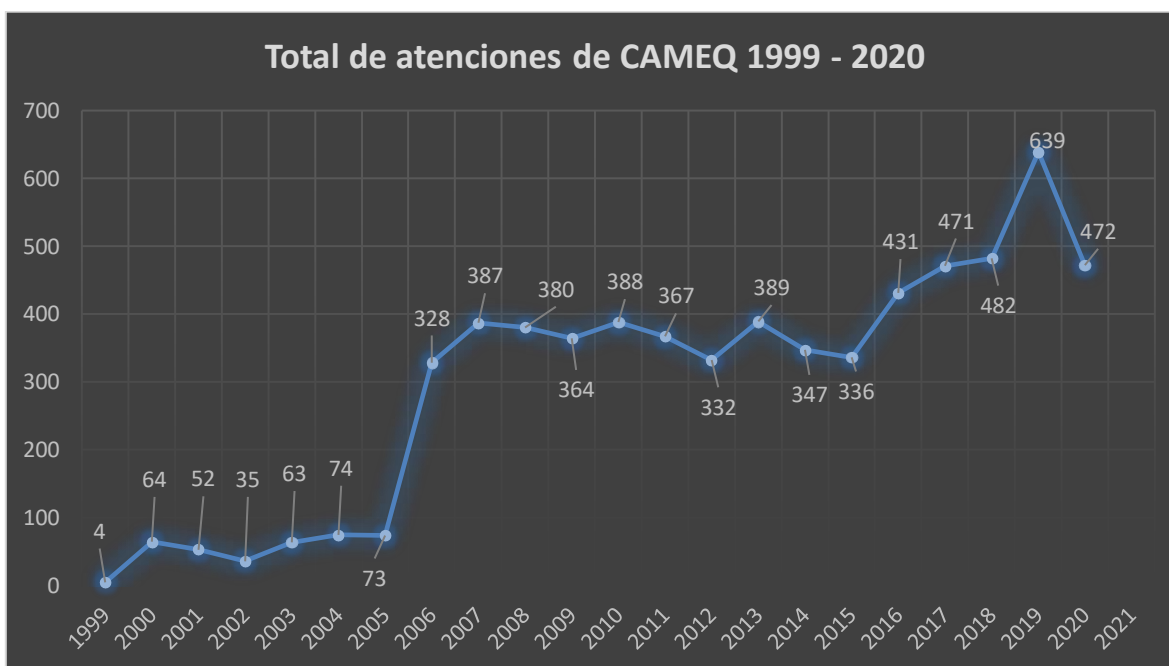
En este período el mayor número de inconformidades fue de tipo administrativo debido a la demora en la asignación de consulta y fechas de procedimientos quirúrgicos, falta de insumos, además de la cancelación de consultas con especialistas debido a la pandemia por Covid 19, el siguiente motivo es por tratamiento quirúrgico, y esto se debe en general a la falta de diagnóstico oportuno o correcto, además de retraso en la realización de cirugías, estudios de laboratorio y gabinete por parte de las instituciones públicas.

7.7 Recomendaciones

Las **Recomendaciones** son emitidas por la **CAMEQ** y dirigidas a los prestadores de salud, autoridades y corporaciones médicas por probables irregularidades en la práctica médica, esto derivado del análisis de las inconformidades que se reciben o por un caso de interés público. No son Coercitivas y el único fin es mejorar la práctica médica y elevar la calidad en la atención.

Esta Comisión de Arbitraje Médico derivado del análisis de las quejas recibidas emitió **21** recomendaciones a prestadores de servicios de salud en el ámbito privado y público.

7.8 Comparativo de asuntos recibidos de 1999-2020



Este es un comparativo de atenciones otorgadas desde que inició sus funciones la Comisión de Arbitraje Médico en el Estado de Querétaro en el año de 1999 al 2020.

En un inicio no se contaba con el Sistema de Atención de Quejas Médicas denominado SAQMED; por lo que, no se llevaba un registro de atenciones totales (asesorías especializadas, gestiones inmediatas y orientaciones) únicamente se registraban las inconformidades que ingresaban como quejas, a partir del año **2005** se comienza a registrar las atenciones en el sistema (SAQMED) teniendo números reales de las atenciones realizadas a partir de este año manteniéndose una constante hasta el año **2016**, a partir del año 2018 con la reforma al Art. 17 Constitucional que reconoce a los Medios Alternos de Justicia como una forma de solución de controversias de manera formal, la ciudadanía acude a estos medios incluida esta Comisión para dar solución a sus informidades médicas notándose un aumento en las atenciones, siendo una constante hasta el año 2019 donde derivado de la prontitud con la que se es posible resolver estas controversias la población confía en este medios para la solución de sus controversias incrementado el número de atenciones considerablemente en un 20%; que en atenciones aproximadamente suma 200 más al año anterior, en el año 2020 continua con la tendencia en el número de atenciones (exceptuando el año 2019) que a pesar de la pandemia por COVID-19 que comenzó en marzo de 2020 la población continúa requiriendo de los servicios de esta Comisión de Arbitraje Médico que además se convirtió en un apoyo para la sociedad queretana que se ha visto afectada por las condiciones sanitarias actuales.

8.- Actualización del Marco Normativo de CAMEQ

Después de 22 años de la creación de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro y derivado de las necesidades y el incremento del número de atenciones que brinda a la población se requería de instrumentos legales acordes a la realidad que le permitan a la Comisión seguir contribuyendo a mejorar la calidad de los servicios de salud en todos los niveles de atención del Estado y apoyar a otras instancias a la solución de controversias médicas; por estas razones se inició con la modificación del Decreto de Creación el cual fue publicado el 6 de marzo de 2019, en el Periódico Oficial, “La Sombra de Arteaga”, siguiendo la modificación del

Reglamento Interior de la CAMEQ, publicado el 9 de diciembre de 2019, en el Periódico Oficial, “La Sombra de Arteaga”, concluyendo la actualización de la normatividad con el Reglamento de Normas y Procedimientos para la Atención de las Quejas de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro, publicado el 24 de febrero de 2021, en el Periódico Oficial, “La Sombra de Arteaga”.

9.- Actividades docentes y de capacitación

En esta Comisión la capacitación continua que recibe nuestro personal es parte fundamental y punta de lanza de nuestro trabajo, debido a que es la forma en que podemos incidir para resolver las diferentes inconformidades planteadas por la población, por lo que cada 6 meses el Comisionado y los Subcomisionados Médico y Jurídico acuden a la capacitación en diversas áreas.

Este periodo derivado de la Pandemia por Covid-19 se realizaron las capacitaciones mediante la plataforma digital Zoom:

1. XXXVI Sesión Ordinaria del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico, en la Ciudad de México en diciembre del 2021. Donde se contó con la participación de las 28 Comisiones Estatales de Arbitraje Médico quienes trabajaron en las sesiones técnicas para la **estandarización y homologación del Modelo de Arbitraje Médico y hacer un conjunto adicional de indicadores para evaluación de la calidad de la atención médica.**

La inauguración de los trabajos estuvo presidida por el Comisionado Nacional de Arbitraje Médico y Presidente del CMAM, Dr. Onofre Muñoz Hernández.



XXXVI Sesión Ordinaria del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico

2. Seminario CONAMED por su 25 Aniversario, contando con temas sobre: **La Visión a futuro de los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias, La CONAMED en la defensa de los Derechos Humanos, El inicio de las comisiones estatales, entre otros.**



Seminario CONAMED por su 25 Aniversario

3. *Curso denominado “ Odontología y Derecho punto de encuentro “ impartido por la Comisión de Arbitraje Médico de Puebla”*

4. *Simposio 2021 “La pandemia por Covid 19. Una visión general. Retos y oportunidades del sector salud” impartido por la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de México.*
5. *Curso denominado funciones y atribuciones de las CESAMED impartido por la Comisión de Arbitraje Médico de Puebla*
6. *Curso “Código de Ética de los servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro”.*
7. Reuniones Técnicas semanales de trabajo con el personal de la CAMEQ con el fin de revisar, evaluar y comentar desde el punto médico y jurídico, los diferentes casos que nos llegan derivados de las quejas de los usuarios.

10.- Actividades de difusión

A pesar de las condiciones sanitarias de salud la Comisión de Arbitraje Médico ha implementado mecanismos aprovechando las nuevas tecnologías para poder realizar la Difusión de la Comisión a través de las pláticas vía remota a través de plataformas digitales.

Realizando 20 pláticas a diferentes prestadores de salud e Instituciones Académicas entre ellas:

- 1 Pláticas al personal del Instituto Mexicano de Oftalmología
- 2 Pláticas a los alumnos de la Facultad de Medicina de la Universidad Autónoma de Querétaro
- 1 Pláticas a los alumnos de la Facultad de Medicina de la Universidad de Valle de México, Campus Querétaro.
- 1 Pláticas a los alumnos de las áreas de salud de la Universidad de Valle de México, Campus Querétaro.

- 2 Pláticas a los alumnos de Derecho Universidad Londres, Campus Querétaro
- 6 Pláticas a los alumnos de Odontología de la Universidad Autónoma de Querétaro,
- 2 Pláticas al personal médico del Hospital San José
- 2 Pláticas a los residentes del Hospital General de Querétaro de SESEQ.
- 1 Pláticas al personal del Hospital Infantil de Oncología
- 2 Pláticas al personal de salud del Hospital General de Querétaro de SESEQ.

Además, se han dado entrevistas de diversos temas médico legales que competen a esta Comisión en medios escritos, radiofónicos y de televisión.

11.- Convenios de colaboración:

Durante esta administración se firmaron **12** Convenios de Colaboración Interinstitucional, los cuales son un claro ejemplo de la coordinación y buena relación entre instituciones; a través de estos convenios, se busca fortalecer los lazos de vinculación entre estas importantes dependencias y la Comisión de Arbitraje Médico en función del bienestar social de Querétaro.

Su principal objetivo es establecer las bases para una estrecha colaboración en la atención de las inconformidades expresadas tanto por los pacientes como por los profesionales de salud en las diferentes fases del proceso de atención a la salud, además de generar un marco de trabajo colaborativo para fortalecer las capacidades técnicas del personal que labora en las comisiones, así como de la difusión de información a la población general que les facilite tanto el acceso como los procesos de queja por la atención en salud inadecuada.

12.- Participación en Comités, Colegios y Asociaciones

El Comisionado ha procurado establecer vínculos académicos con diferentes agrupaciones, siendo un ejemplo la vicepresidencia del Capítulo Querétaro de la Academia Nacional Mexicana de Bioética A.C. y teniendo el gran honor de participar en la fundación de esta academia contando con la importante presencia del Dr. Enrique Mendoza Carrera, presidente de la Academia Nacional.

Se participa también en la Presidencia del Comité Hospitalario de Bioética del Hospital San José de Querétaro, Presidencia del Comité de Ética en Investigación del mismo hospital y en la Secretaría del Comité Hospitalario de Bioética del Hospital Santa Rosa. Asimismo, forma parte del Comité Estatal de Bioética de la Secretaría de Salud.

Se Colaboró con la Fiscalía General de Querétaro como integrante del protocolo de Estambul (Grupo consultivo para Evaluación y Monitoreo de posibles tratos de tortura).

Finalmente, la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro cumpliendo con su Misión y su Visión continuará con los siguientes proyectos:

- 1.- Mantener a la Comisión de Arbitraje Médico como un referente a nivel nacional dentro de los Medios Alternos de Justicia para la Solución de Conflictos.
- 2.- Fomentar una cultura del diálogo y respeto en la sociedad entre prestadores y usuarios de los servicios de salud.
- 3.- Continuar el diálogo constante con las instituciones educativas y de salud, así como con los colegios y asociaciones para mejorar la calidad de los servicios de salud públicos y privados.

4.- Difundir las actividades de la CAMEQ ante la sociedad y los prestadores de los servicios de salud.

5- Insistir en que los sistemas de procuración e impartición de justicia en nuestro Estado informen y sugieran a las partes involucradas en un conflicto por atención médica para que tengan como primera opción a esta Comisión.

13.- Conclusión

En la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro tenemos bien definida cual es nuestra misión y visión; por lo que, constantemente estamos trabajando en lograr nuestros objetivos y contribuir a crear una cultura de respeto, confianza y del diálogo, así como colaborar con las instituciones de salud en su esfuerzo para mejorar constantemente la calidad de los servicios que ofrecen.

La Comisión está comprometida con el Plan Estatal de Desarrollo del Estado de Querétaro 2015 – 2021, dirigiendo nuestros esfuerzos para elevar la calidad de los servicios de salud y así dar respuesta a todos y cada uno de los requerimientos que nos ha planteado la sociedad queretana, de esta forma, este Órgano Desconcentrado de la Secretaria de Salud, está cumpliendo cabalmente con el fin para el que fue creado en el año de 1999.

De la misma manera reconocemos a nuestro Gobernador C. Francisco Domínguez Servián, que, por conducto de nuestro Secretario de Salud, el Dr. Julio Cesar Ramírez Arguello mantienen su compromiso social con todo el Estado de Querétaro que, entre otras acciones, se ha visto reflejado en las obras de ampliación, rehabilitación y equipamiento de las clínicas y hospitales en el Estado, así como en la capacitación permanente del personal de salud, atendiendo siempre los distintos problemas de la población y con la visión de trascender y mejorar el nivel de salud y bienestar de los queretanos.

En esta Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro, nos sentimos orgullosos de que, a través de nuestro trabajo diario, contribuimos en los logros del Plan Estatal de Desarrollo en materia de Salud y con ello mejorar los estándares de vida de la sociedad queretana.

Muchas gracias

Dr. Genaro Vega Malagón



Personal de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro

COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

Hablar y escuchar:

la mejor receta para evitar conflictos entre médicos y pacientes.

PLATICA CON TU MÉDICO. HABLA CON TU PACIENTE.

Comenta la enfermedad, las complicaciones, las alternativas de tratamiento, los probables resultados y las molestias que pueden aparecer.

Diálogo
LA MEJOR RECETA
ENTRE PACIENTES Y MÉDICOS



Corregidora Norte Núm. 55
Col. Centro, C.P. 76000. Querétaro, Qro.
Despacho 101 y 102, 1ER PISO.
TELS. 442 224 10 94, 224 10 95 y 214 48 19.
cameq42@hotmail.com y cameq@queretaro.gob.mx



“Esta (obra, programa o acción) es de carácter público; no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los ingresos que aportan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de esta (obra, programa o acción) con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de esta (obra, programa o acción), deberá ser denunciado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente”.

