

Por ahora, la I2 está reservada a pequeños círculos de institutos científicos y de investigación de alto nivel. Se utiliza, entre otras cosas, para operaciones quirúrgicas a larga distancia, videoconferencias y acceso a proyectos de investigación, con lo cual los campos académicos sin duda se verán beneficiados. Se espera que en México el uso de la I2 permita el uso de nuevas aplicaciones, velocidad de transmisión y procesamiento de datos con mayor calidad que la Internet.

El objetivo de la I2 no es sustituir a la Internet o acabar con ella y sus múltiples aplicaciones; de hecho, las instituciones participantes prefieren continuar usando aplicaciones de Internet tales como e-mail, news y WWW para disminuir el tráfico de la I2 y, de este modo, emplearla únicamente con los objetivos trazados desde su inicio.

En conclusión, la Internet es una herramienta útil aun con lo anárquica que parezca ser su estructura. La facilidad para obtener información rápida, de bajo

costo y diversa, la hacen un buen medio para los médicos que hacen uso de ella, quienes han generado criterios para la selección de los sites de donde obtienen su información. Evaluarla con sentido crítico es, sin duda, una de las tareas más difíciles.

Por otra parte, su principal desventaja, al menos en potencia, es para los pacientes que buscan soluciones e información referente a los múltiples problemas que les atañen, ya que muchos de ellos no poseen la educación en salud suficiente para poder evaluar la información obtenida en la dimensión adecuada. Para ellos es preferible buscar la asesoría de un médico para analizar y ponderar la viabilidad de los recursos diagnósticos o terapéuticos de cada caso en particular.

Archivo vertical

Azucena López Saucedo

El [archivo vertical](#) es una de las principales herramientas de investigación documental con que cuenta actualmente la CONAMED. A continuación se detallan sus características generales y las ventajas que proporciona a quienes requieren información específica difícil de conseguir por otros medios.

[María Azucena López Saucedo](#) es egresada del Colegio de Bibliotecología de la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM. Ha ejercido su profesión en diversos centros educativos de nivel medio superior y superior. Actualmente es responsable del Centro de Documentación de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

En la antigüedad, los documentos se guardaban horizontalmente; es decir, apilándose unos sobre otros, y en algunas ocasiones se colocaban sobre un clavo llamado espigón. Esta forma de manejar los documentos hacía difícil y lenta la recuperación del papel o documento que se necesitaba, además de que se ocupaba mucho espacio y se maltrataban los materiales. Así apareció el archivo vertical, un mueble donde se colocan los papeles sobre un extremo y dentro de una carpeta sostenida por guías. Esta forma agilizó y facilitó la localización de cada documento, además de que éstos se conservan mejor y se ahorra espacio. De aquí que en el ámbito bibliotecario se le denomine a este tipo de colección archivo vertical.

El archivo vertical se puede definir como una selección de material informativo sobre temas relevantes, de actualidad, difíciles de conseguir o de interés transitorio. Estos materiales pueden ser folletos, recortes de periódicos o revistas, panfletos o volantes, ponencias, resúmenes, láminas, fotografías, tarjetas postales, sobretiros * ,

boletines, fotocopias de materiales muy solicitados, o incluso, si se trata de libros deteriorados pero que aún son muy consultados, se puede obtener una fotocopia de la sección o capítulo que se requiere para integrarla como un documento más de la colección del archivo vertical.

Es una parte determinada de una publicación que se imprime sin cambios, por separado y en un número reducido de ejemplares.

En este tipo de colección los temas varían de acuerdo al tipo de biblioteca o centro de documentación de que se trate; por ejemplo, en bibliotecas públicas se pueden encontrar documentos que van desde el retrato de un personaje histórico o artículos de sucesos recientes, hasta la historia de la comunidad donde se encuentra ubicada la propia biblioteca. En el caso de bibliotecas especializadas o centros de información y/o documentación, el archivo vertical debe estar conformado por materiales y temas relacionados con las áreas de

estudio o investigación de las instituciones en las que se encuentran ubicadas o a las cuales sirven.

El archivo vertical del Centro de Documentación de la CONAMED está conformado básicamente por folletos, artículos de revistas y documentos obtenidos a través de las bases de datos Artemisa editadas por la Secretaría de Salud y el Diario Oficial de la Federación, o por Internet, que cubren, de manera específica, al área médica y al área jurídica.

Importancia

La importancia del archivo vertical radica en que es un valioso instrumento de recuperación de documentos que proporcionan información más reciente a la aparecida en los libros, o de materiales que por alguna razón no llegaron a publicarse, pero que son de interés para el personal de la institución. Además, reúne documentos que contienen información efímera, es decir, aquella que cambia con frecuencia, como es el caso de los aspectos estadísticos y los avances tecnológicos y científicos. Por lo tanto, a esta colección se le debe dedicar especial atención para mantenerla siempre actualizada; sin embargo, es importante aclarar que no siempre las obras del archivo vertical son transitorias, pues hay ocasiones en que son los únicos documentos con los que cuenta la biblioteca sobre un tema en particular, y es conveniente, en estos casos, conservarlos.

Para el Centro de Documentación de esta Comisión, el archivo vertical constituye un material de consulta de primera mano y de gran demanda por parte tanto del personal de la CONAMED (usuarios internos) como del público en general (usuarios externos) que requiere información sobre temas como negligencia médica, eutanasia, bioética, calidad de la atención, arbitraje médico, derechos de los pacientes, responsabilidad médica, las normas oficiales en materia de salud o los decretos de creación y los reglamentos internos de las comisiones estatales que hasta el momento se han creado: Aguascalientes, Colima, Estado de México, Guanajuato, Querétaro, Quintana Roo, San Luis Potosí, Tabasco, Veracruz y Puebla.

Organización

El archivo vertical es responsabilidad de los servicios de consulta, ya que es aquí donde el personal de la biblioteca tiene contacto directo con el usuario, quien le expresa sus necesidades de información; lo que permite realizar una correcta selección, preparación, ordenamiento y descarte de los documentos que lo conforman.

Para su mejor manejo, los documentos se deben organizar en carpetas por temas de interés, los cuales estarán ordenados alfabéticamente. Es recomendable que esta colección se encuentre en archivadores de acero o metal, los cuales, por lo regular, consisten en tres o cuatro gavetas con deslizadores telescópicos que permiten que la gaveta se abra totalmente. Estos deslizadores se mueven sobre cojinetes de nylon para abrir y cerrar fácilmente la gaveta con una sola mano.

El archivador vertical, también llamado archivo informativo, permite mantener los documentos en mejores condiciones, así como manejar más fácil y rápido cada documento por medio de las guías. Éstas son de cartón lo suficientemente rígido como para sostener documentos y lo bastante flexible para evitar que se rompan. Se fabrican con pestañas en el borde superior, en diversas posiciones, de manera que puedan adaptarse a cualquier sistema. Las guías tienen dos funciones principales: dividen la gaveta en secciones con el fin de facilitar la localización de documentos específicos, y los sostienen dentro de la gaveta evitando su deterioro.

Por lo anterior, es importante que las gavetas no estén totalmente llenas para que las guías puedan moverse con facilidad, permitiendo la salida y reincorporación de los folders que contienen los documentos. Para lograr que los materiales se sostengan verticalmente se debe hacer uso de los bloques de seguimiento, cuya función es sostener y comprimir los documentos.

En el Centro de Documentación de la CONAMED, el archivo vertical está ordenado alfabéticamente por temas y dividido en tres secciones: la primera está dedicada a los temas generales de las áreas médica y jurídica; en la segunda se encuentran las normas oficiales en materia de salud más solicitadas por el personal de la Comisión, y en la tercera se tienen documentos de índole internacional. Así, encontramos que esta colección se integra por 54 guías con un total de 184 documentos. Algunos de los temas principales que la conforman son:

- Arbitraje MédicoMéxico
- Bioética
- Calidad de la atención en la salud
- Derechos de los pacientes
- Ética médica
- Eutanasia
- latrogenia
- Relación médicopaciente
- Responsabilidad profesional en la práctica médica

En la sección de normas oficiales se encuentran:

- AnestesiaNorma Oficial
- Bucales, enfermedadesNorma Oficial
- Certificación de hospitalesNorma Oficial
- Embarazo, partoNorma Oficial
- Expediente clínicoNorma Oficial

- Hemodiálisis Norma Oficial
- Obesidad Proyecto de norma oficial
- Rayos X Norma oficial
- Residencias médicas Proyecto de norma oficial
- Sangre- Norma oficial

En la tercera sección del archivo vertical de este Centro de Documentación contamos con los documentos siguientes: Ley de creación del Tribunal Nacional de Ética Médica de Colombia; UNCITRAL (United Nations Commission on International Trade Law); Código Internacional de Ética Médica; Documentos del Comité Permanente de las Organizaciones Médicas de las Comunidades Europeas.

Debido a la naturaleza y características físicas de los archivos verticales y de los materiales que lo integran, se recomienda que sólo el personal de la biblioteca

tenga acceso a esta colección, pues se corre el riesgo de que personas sin la precaución debida reintegren el documento en un folder o guía equivocado, o que incluso se llegue a extraviar el documento completo o una parte de él. Por lo anterior, en el Centro de Documentación de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico el acceso a esta colección está restringido exclusivamente a personal del mismo, quienes proporcionan cada documento al público en general, y al momento de su devolución lo reintegran a la colección del archivo vertical, lo que salvaguarda esta colección y permite la viabilidad de su constante consulta.

Hay quienes avizoran, conforme a las modernas posibilidades tecnológicas, la capacidad de que a través de sistemas electrónicos de almacenamiento estos archivos puedan ofrecerse tanto por intranet como por Internet.

Sistema de atención de quejas médicas, SAQMED,

(historia y desarrollo)

Ubaldo Zepeda Camacho

El Sistema de Atención de Quejas Médicas es una herramienta invaluable para registrar, clasificar, analizar y recuperar la información generada por la Comisión Nacional de Arbitraje Médico. En el siguiente artículo se explican algunas de sus principales funciones, las cuales han permitido a CONAMED mantenerse a la vanguardia en la atención a los usuarios de servicios médicos.

El licenciado en informática por el IPN Ubaldo Zepeda Camacho es Director de Informática de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

Registrar, clasificar y recuperar fácilmente la información que ofrecen los pacientes al presentar sus quejas ante la Conamed es fundamental para el buen funcionamiento de la Comisión. Para satisfacer esta necesidad, la Dirección de Informática, perteneciente a la Dirección General de Investigación y Métodos de la institución, diseñó el Sistema de Atención de Quejas Médicas (SAQMED), con el cual se asegura la disponibilidad, confiabilidad y confidencialidad de la información.

Desde la creación de la CONAMED fue evidente la necesidad de contar con un sistema de este tipo, acorde a sus propios requerimientos. Con este fin se analizaron los mecanismos de registro de quejas y consulta de datos de instituciones afines, tales como la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo, la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor y la Comisión