

Bibliografía

- Barash, P. G.; Cullen B. F.; Stoelting, R. K.: Handbook of Clinical Anesthesia, 3rd Edition, Version 2.0, Lippincott-Raven Interactive

Anesthesia Library on CD-ROM, 1997. pp: s/n.

- Bardoczky, G.; Yernault, J.: Large Tidal Volume Ventilation does not Improve Oxygenation in Morbidly Obese Patients during Anesthesia.

Anaesthesia & Analgesia, August 1995, V: 81, N: 2, pp: 385-388.

- Benumof, J.: The ASA difficult airway algorithm: New thoughts & considerations. 49th Annual Refresher Course Lectures and Clinical

Update Program, U.S.A., American Society of Anesthesiologists, 1998. Pp: 236 (7 pags).

- Buckley, P.: Anesthetizing the morbidly obese patient. 44th Annual Refresher Course Lectures and Clinical Update Program, U.S.A.,

American Society of Anesthesiologists, 1998. Pp: 151 (7 pags).

- Crosby, G.: Perioperative CNS dysfunction - diagnosis and management. 49th Annual Refresher Course Lectures and Clinical Update

Program, U.S.A. , American Society of Anesthesiologists, 1998. Pp: 244 (7 pags.).

Palabras del Comisionado Nacional de Arbitraje Médico durante el IV Informe de actividades de la CONAMED

(22 de agosto de 2000)

Introducción

Han transcurrido poco más de cuatro años desde aquel 6 de junio en que usted, señor presidente, promulgó el Decreto de creación de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico. Hoy, se puede constatar que los resultados de nuestra labor han sido benéficos para la sociedad mexicana al perfilar un modelo de resolución de conflictos justo e imparcial, que beneficia por igual a los pacientes y a los profesionales de la salud que confían en la CONAMED.

Cuatro años son un lapso corto en la vida de una institución; sin embargo, son ya una realidad, ampliada ahora con la creación de 13 comisiones estatales que, de igual manera, brindan a la población de esas entidades la posibilidad de resolver sus problemas en un marco de confianza y de absoluta imparcialidad.

Lo anterior nos permite asegurar que el propósito que tuvo usted, señor presidente, al crear la CONAMED, se inscribe en su política de fomentar en la sociedad la armonía en la convivencia y el respeto y la tolerancia por la diversidad, vigilando que el pensar diferente no sea obstáculo para encontrar respuestas positivas y beneficios mutuos.

Los resultados de estos cuatro años de trabajo son muestra de que la creación de la CONAMED no fue un acto fortuito del poder público, sino la voluntad de un presidente convencido de que la sociedad necesita instituciones en las que, además del análisis objetivo de los conflictos, éstos se resuelvan con la activa participación de los involucrados. De ahí la importancia de que el paciente tenga la certeza de que su apreciación de los hechos será siempre útil para mejorar los servicios

recibidos; en ello radica el valor de la conciliación. Con voluntad y confianza se debe construir en nuestro país un modelo de atención a la salud cada vez más humano.

El espacio ganado por la CONAMED es resultado, en gran medida, de su contribución para estrechar los vínculos de cordialidad que propician confianza mutua entre las partes, reconociendo que las discrepancias que se dan al calificar la atención médica pueden ser el punto de partida para fortalecer una relación perdurable.

El apoyo del Consejo de la Comisión ha sido fundamental para el cumplimiento de nuestro cometido. La presencia de destacadas personalidades de la sociedad en este cuerpo colegiado es un factor importante de la confianza ganada entre la ciudadanía. La

valía y objetividad de sus comentarios en las sesiones de trabajo permiten apreciar con claridad la función social para la cual fue creada la Comisión. Por todo ello, nuestro reconocimiento a quienes han sido consejeros; su participación para consolidar el modelo de arbitraje médico en nuestro país será siempre recordada.

En este cuarto informe de labores, además de la presentación de cifras, es importante reflexionar en voz alta sobre los compromisos adquiridos y las acciones fundamentales que han formado parte de nuestras tareas diarias, expresando los límites de nuestra actuación, pero destacando la aceptación que tiene ya en nuestro país —e incluso en otras latitudes— la aplicación de un modelo de resolución alterna de conflictos en el caso de las controversias médicas.

Actividad de la Comisión

En este periodo, se desahogaron 12 mil 035 acciones para orientar a la ciudadanía. Entre ellas, se incluyen solicitudes de información sobre establecimientos médicos; se brinda orientación para actuar ante situaciones adversas, y muchas más en que solicitan criterios orientadores para elegir al médico idóneo en casos específicos.

Aquí, es pertinente subrayar que, en principio, todos los prestadores de servicios médicos son merecedores de nuestra confianza. La CONAMED, lo reitero hoy, no es una

institución que persiga a la comunidad médica, ni mucho menos busca su desprestigio; por el contrario, se esmera en profundizar sobre las causas generadoras de inconformidad, para inducir acciones que fortalezcan la calidad de los servicios.

Los asuntos atendidos mediante asesoría ascendieron este año a 1,822, cifra que se encuentra 11.7% por debajo de la reportada en el informe anual anterior, lo que hace suponer que la ciudadanía tiene un conocimiento más preciso sobre los alcances de nuestra actuación, y acude a presentar su inconformidad cuando está cierta que pertenece al ámbito de nuestra competencia.

Nuestra ética

Es precisamente en esta etapa de nuestro quehacer donde se aprecia con claridad el impacto social de la Comisión, en inconformidades de esta naturaleza, que se basan más en la apreciación subjetiva que en la evidencia científica. El conocimiento especializado de la institución es garantía suficiente para que la ciudadanía desestime dar curso a un litigio cuando nuestro análisis le despeja inquietudes acerca de una supuesta mala práctica médica.

No se trata, de ninguna manera, de encubrir conductas indebidas del personal de

salud; la imparcialidad en nuestra función ha sido cuidada con escrupuloso celo a fin de mantener intacta nuestra vocación de servicio. Por ello en este acto invito a la comunidad médica a reconocer y valorar los beneficios de fomentar en el paciente la confianza en sus servicios, asumiendo como eje rector los principios de beneficencia y autonomía del enfermo, hoy puesto en jaque por la presión de intereses opuestos a nuestras convicciones profesionales.

La CONAMED, lo reitero hoy, no es una institución que persiga a la comunidad médica, ni mucho menos busca su desprestigio; por el contrario, se esmera en profundizar sobre las causas generadoras de inconformidad, para inducir acciones que fortalezcan la calidad de los servicios.

Inconformidades y quejas

En lo que corresponde a las inconformidades admitidas formalmente como quejas, se recibieron este año 2 mil 482, con un aumento de 19% en relación con las admitidas en el periodo anterior, y de casi 40% con respecto al segundo año de labores, lo que muestra su tendencia creciente; situación que confirma una mayor presencia de la Comisión en la ciudadanía.

Los asuntos ingresados, aunados a los 342 en proceso del ejercicio del año anterior, sumaron 2 mil 824 casos a atender en el periodo. De este total, 23% se desahogó a través de gestiones directas con los prestadores de servicios, que fueron efectivas en prácticamente todos los casos; con ello se vio beneficiado un número importante de usuarios de instituciones de salud, principalmente públicas, que demandaban atención inmediata a sus necesidades.

Las acciones llevadas a cabo por la CONAMED para atender este tipo de quejas tienen

gran valor para fortalecer nuestra presencia en la sociedad y construir la fuerza moral necesaria para lograr el arraigo social que debe sustentar nuestro quehacer.

De los 2 mil 167 asuntos restantes, 81% fue sometido a un proceso formal de conciliación. Se resolvieron 683 casos mediante la firma de convenios en los cuales se comprometieron acciones concretas por parte de los prestadores del servicio; mientras que en 387 se concluyó la intervención de la CONAMED al no poder avenir a las partes. De estos asuntos, en 65 se aceptó someterse al juicio arbitral.

Un dato importante que permite apreciar la buena fe de la mayoría de los quejosos es el hecho de que sólo 37% de ellos solicitó del prestador una indemnización económica o reembolso de gastos; en cambio, para el 63% restante fue suficiente la explicación médica otorgada por el prestador de servicios en relación con su actuación profesional, o el compromiso de otorgar al enfermo una atención médica de calidad, sin desembolsos económicos que propicien la medicina defensiva practicada en otros países.

El arbitraje médico

Respecto al arbitraje, nos hemos preocupado porque éste sea modelo de imparcialidad, dadas las repercusiones legales que el laudo tiene al ser equivalente a una sentencia judicial; se turnaron a juicio arbitral 69 asuntos, cifra similar a la del pasado ejercicio, a los que se suman 59 en proceso del periodo anterior. Con ello, el número de juicios arbitrales a desahogar en este cuarto año llegó a 128, de los cuales se concluyeron 76 casos.

Es importante mencionar que, de los laudos emitidos, se concluyó la existencia de buena práctica médica en 52% de ellos, por lo que los prestadores de servicios fueron exonerados de las demandas del quejoso; en tanto que en el 48% restante,

se demostró la relación de causalidad entre la actuación del médico y los daños ocasionados a la salud del paciente.

En este orden de ideas, debo resaltar nuestro empeño por vigilar el cumplimiento cabal de los compromisos adquiridos por los prestadores de servicios, los cuales son parte de los convenios de conciliación, como los laudos que se emiten; en este sentido, se dieron por atendidos los compromisos pactados en mil 371 casos, y están en proceso los 272 restantes.

De conformidad con los registros del periodo, del total de asuntos con compromiso económico, los prestadores del servicio cubrieron un monto de 4 millones 4 mil 187 pesos, de los cuales 5% correspondió a condonación de adeudos; 31%, a reembolso de gastos, y 64% a indemnizaciones.

Verificación y satisfacción

Al momento de hacer el seguimiento, se ha constatado que en 67% de los casos el usuario, de manera espontánea, expresó su satisfacción con los resultados obtenidos; y en 29%, no obstante que no se pronunció al respecto, de la revisión de los compromisos se concluye que fueron cumplidos cabalmente. Sólo en 4% de los asuntos la insatisfacción con el cumplimiento de los compromisos pactados fue expresamente manifestada por el paciente o sus familiares. Este grupo, aunque muy pequeño, es materia de nuestra mayor atención, pues es el punto de partida para mejorar los procedimientos establecidos.

Por lo que toca a la actividad pericial, el crecimiento de las solicitudes demuestra la confianza adquirida por las autoridades que requieren nuestros servicios al contar con dictámenes fundados en el análisis objetivo médico, producto de una metodología sustentada en la reglamentación sanitaria, la ética y la *lex artis* médica.

Durante el primer año de labores se recibieron 123 solicitudes y se emitieron 65 dictámenes, mientras que, en este periodo, las peticiones fueron 635 y se suscribieron 649, lo que significa un crecimiento de 416% y 900%, respectivamente.

La evaluación de los dictámenes nos permite señalar que en 43% se demostró una práctica médica adecuada, en tanto que en el 57% restante se encontraron elementos suficientes para determinar eficiencias en la atención médica brindada.

Particularmente importantes son las acciones que de manera específica implementa la CONAMED para contribuir a elevar la calidad de los servicios médicos que se presentan en el país. En especial, destacan las recomendaciones que se han formulado a las instituciones que prestan servicios médicos, y las Opiniones Técnicas que se emiten al identificar deficiencias que afectan la práctica médica en alguna especialidad, en una unidad médica, o bien, en casos de mala práctica recurrente de un profesionista. En todos los casos, los prestadores del servicio aceptaron las recomendaciones formuladas y establecieron medidas para corregir las deficiencias observadas.

Actuación de oficio

*Por lo que toca a la actividad pericial, el crecimiento de las solicitudes demuestra la confianza adquirida por las autoridades que requieren nuestros servicios al contar con dictámenes fundados en el análisis objetivo médico, producto de una metodología sustentada en la reglamentación sanitaria, la ética y la *lex artis* médica.*

Especialmente relevante es la actuación de oficio que hace posible la intervención de la CONAMED para investigar hechos que pudieran poner en riesgo a los pacientes. Por ejemplo, cito el caso del hospital de Puerto Vallarta, donde la

investigación llevada a cabo por la CONAMED concluyó con la emisión de Opiniones Técnicas a las autoridades

estatales y federales de salud.

En lo que corresponde a las actividades de difusión, del 24 al 26 de noviembre de 1999 se celebró la cuarta edición del simposio internacional denominado "Por la calidad de los servicios médicos y la relación médico paciente". En este encuentro participaron reconocidos expositores nacionales y extranjeros que presentaron sus puntos de vista en conferencias y paneles de discusión donde se abordó todo lo relacionado con la ética médica como sustento de la relación médico paciente, así como con el impacto negativo de la medicina defensiva; asuntos éstos acerca de los cuales la CONAMED guarda especial interés para privilegiar una relación médico paciente fundada en la confianza y en la actualización permanente del conocimiento, alejada de todo sentido mercantilista, que, por el contrario, fortalezca el sentido humanitario que históricamente ha caracterizado a la medicina mexicana.

Durante este año se llevaron a cabo, además, tres cursos taller sobre la resolución alterna de conflictos en colaboración con la Universidad Iberoamericana, el Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social y la Universidad Veracruzana. Asimismo, se inició un diplomado sobre estos temas con el Instituto Tecnológico Autónomo de México.

Señor presidente:

Nada está más alejado del espíritu de la CONAMED que la idea de dejar que las cosas sigan en el estado en que se encuentran.

Las deficiencias que en ocasiones se observan en los servicios médicos y que afectan a nuestros compatriotas deben ser corregidas para regenerar la confianza en las instituciones.

Hace ya cuatro años que, con visión de cambio, su administración, a través de la Secretaría de Salud, decidió dotar a la ciudadanía de un organismo de clara vocación social; promover el cambio para mejorar ha sido siempre el signo distintivo de nuestra actuación institucional, pues nos consideramos parte de un proceso en evolución continua.

Estamos convencidos de que la trascendencia de las acciones que ha instrumentado la CONAMED dependerá de la modificación de formas de pensar de médicos y pacientes, y de que habrá que desterrar de la mentalidad de ambos la equivocada idea de que todo lo que viene del poder público es engañoso, artificioso y, por lo tanto, poco confiable.

Hoy, la CONAMED contribuye a incrementar la confianza en la sociedad; ésta debe reconocer los beneficios de contar con una instancia en la que la solución no se impone, pues surge de aceptar las inquietudes del paciente y las razones del prestador del servicio.

Los tiempos que vivimos demandan de los médicos una mayor entrega para recuperar ascendencia y prestigio; asimilar el punto de vista del paciente sobre los servicios recibidos y nunca, nunca traicionar nuestros principios: el beneficio del paciente como eje rector de nuestros actos

Respuesta al IV Informe de actividades de la CONAMED

Juliana González Valenzuela

Doctora en Filosofía, profesora Emérita de la Universidad Nacional Autónoma de México y Profesora titular definitiva de la Facultad de Filosofía y Letras de la máxima casa de estudios. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores y de cinco Consejos Editoriales. También es miembro la H. Junta de Gobierno de la UNAM y del Consejo de la CONAMED.

Desde su creación hace cuatro años, la Comisión Nacional de Arbitraje Médico ha ido definiendo y consolidando sus funciones más propias, haciendo patente con ello el sentido eminentemente ético y humanístico de su misión. La CONAMED representa una singular forma de llevar a la práctica la esencial amalgama que existe entre los valores, médicos, éticos y jurídicos.

Desde luego, la medicina ha estado siempre indisolublemente unida a la ética, y entre ética y derecho existe una intrínseca relación que se hace particularmente manifiesta en las cuestiones de orden médico. Puede decirse incluso que, en varios sentidos, la CONAMED es una expresión institucional de la ética en general, cuyo eje es la relación médico paciente; relación que no es sólo de orden interpersonal, sino que abarca una realidad más amplia en la que quedan por un lado, sí, los pacientes; pero por el otro, no sólo los médicos, sino todos cuantos intervienen en los servicios de salud, incluyendo las propias instituciones o instancias públicas o privadas.

En una primera etapa, la CONAMED tuvo que enfrentar decisivos retos y vencer serias resistencias. Su creación fue vista con toda clase de prejuicios, suspicacias, dudas y temores de toda índole, con una intensa y generalizada desconfianza que provenía de los tres principales sectores involucrados: de los propios pacientes y, muy señaladamente, de los médicos y las instituciones. Su gran desafío fue, precisamente, generar la confianza recíproca y cumplir con el difícil compromiso de actuar con plena objetividad e irrestricta imparcialidad, procurando la avenencia de estos tres factores y la resolución de conflictos por vías amigables.

Son estas responsabilidades las que la CONAMED ha logrado afrontar con éxito a lo largo de estos cuatro años. Ha sido capaz de mostrar su razón de ser y su esencial capacidad de equilibrio, equidad y justicia haciendo patente, con ello, su carácter intrínsecamente benéfico, tanto para los pacientes como para los médicos y las instituciones.

La presencia creciente de la CONAMED, su arraigo, su vida propia, se han hecho posibles, en gran medida, por la autoridad moral con que ella ejerce sus tareas. Su trascendencia e, incluso, su eficacia, son resultado de múltiples virtudes: de un trabajo responsable; de perseverancia y prudencia; de una capacidad resolutive que se obtiene a través de razones y no de imposiciones; de una acción cotidiana realizada con un decidido apego a principios y convicciones. Son producto, en suma, de la competencia médica, jurídica y ética, así como de la transparencia con que lleva a cabo sus acciones y del liderazgo moral que ejerce su comisionado.

Lo que mejor habla de la CONAMED es, significativamente, el hecho de que no se hable mucho de ella. La realización prudente de sus tareas y funciones produce un estado de normalidad, y el silencio es signo de que, en efecto, está cumpliendo sus objetivos de conciliación y concordia.

Después de vencer sus retos iniciales, la CONAMED ha tenido que hacer frente a los obstáculos y tendencias de una realidad, en muchos sentidos, adversa a sus propósitos más preciados; ha tenido que afrontar las dificultades y los grandes problemas —justamente de orden ético— que presenta la situación médica de nuestro tiempo y de nuestro entorno.

Por una parte, esta situación remite a los cambios extraordinarios que se han producido en el ámbito de las ciencias biomédicas y de la tecnología, los cuales han abierto una problemática que afecta, en particular, a la medicina y a su función

social. Por otra parte, la situación contemporánea conlleva transformaciones sociales, históricas y culturales no menos trascendentales e importantes, las cuales coexisten con los cambios científicos y tecnológicos.

Se producen, en este ámbito, dos tendencias de signo contrario: aquellas expresiones socioculturales que manifiestan una generalizada crisis de valores y una progresiva deshumanización, la cual se hace patente tanto en la mecanización y masificación de las

actividades humanas como en el auge de los valores mercantiles y, en general, en los múltiples males que agobian al mundo moderno y que repercuten, de manera particularmente sensible, en el ámbito de la medicina, traduciéndose en un apagamiento de la mística médica, de su alma misma.

Aquellas otras tendencias de signo contrario, igualmente reales en nuestra época, apuntan en la dirección opuesta; es decir, hacia una progresiva humanización y hacia una creciente conciencia ética. Son las corrientes que responden a los reclamos de una reinstauración de los valores y la apertura de nuevos cauces para una vida más civilizada, racional y humanizada, como son, en especial, los valores del respeto a la dignidad y libertad humana, la igualdad, la tolerancia, la pluralidad, el reconocimiento de los derechos y los valores fundamentales del hombre.

En esta tendencia histórica de signo positivo se ubica una institución como la CONAMED, destinada a salvaguardar tales valores en un ámbito tanpreciado como es el de la salud. Así lo confirma, expresa o implícitamente, el informe del doctor Fernández Varela. De ahí que la Comisión tenga que luchar, en su propio ámbito, contra las tendencias opuestas; que tenga que nadar contra corriente en defensa de los principios de la ética médica. Ésa es la ubicación de la CONAMED dentro del contexto general, y lo

que explica que sus tareas sean tan delicadas como encomiables y dignas de verdadero respaldo.

De cuanto nos ha informado en concreto el Comisionado son dignos de destacarse, a mi juicio, al menos estos hechos: en primer lugar, la significación básica que tiene la fase de información, orientación y asesoría que presta la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, en la cual se revela el papel determinante que tiene la incomunicación, o la comunicación fallida, entre médicos y pacientes; se trata de una deficiencia de orden ético y no propiamente médico o técnico.

Es notable, por ejemplo que —como se señala en el informe— en un número considerable de de casos, la simple explicación que el médico proporciona al paciente puede ser suficiente no sólo para disolver la inconformidad, sino también para restaurar la confianza entre el médico y el paciente; objetivo en el cual, es cierto, el Comisionado pone un énfasis especial.

El recurso de conciliación se convierte, en consecuencia, en el procedimiento principal que realiza la CONAMED. Se nos dice que esta vía se ha incrementado de manera significativa, en un 20% anual en promedio, con lo que se muestra su capacidad para alcanzar una resolución respetuosa de los conflictos, amigable y de buena fe, y satisfactoria, por lo demás, tanto para el médico como para los pacientes y las instituciones.

Por lo que se refiere al juicio de arbitraje, este cuarto informe señala que es un recurso que mantiene sus virtudes, pero que ha disminuido en estos años por la creciente aceptación y confianza que se tiene en la vía de la conciliación.

Por otra parte, la Comisión ha realizado, en este periodo, otras de sus actividades

fundamentales, como son tanto la elaboración de dictámenes, cuya creciente demanda revela el reconocimiento de la autoridad médica y ética de la CONAMED, como la emisión de opiniones y sugerencias que se transmiten a las personas e instituciones. La Comisión cuenta, ciertamente, con un material informativo valiosísimo que permite detectar los comunes denominadores de las fallas más frecuentes, lo cual propicia la conciencia crítica y las posibilidades de retroalimentación y superación. Así lo pone de relieve el informe del Comisionado.

Llama la atención, asimismo, la presencia tan activa y efectiva que ha tenido la CONAMED en el ámbito nacional: sus colaboraciones regionales, sus asesorías a las entidades federativas, sus convenios y, señaladamente, el respaldo ofrecido para la conformación de las comisiones estatales que hoy, significativamente, ascienden a trece.

No quisiera dejar de hacer, por último, un breve comentario acerca del cumplimiento que la CONAMED ha dado a esa otra función suya, contemplada también en su Decreto de creación, que se cifra en la posibilidad de desplegar una actividad propia con el propósito sustancial de mejorar la calidad médica y la calidad humana con que se prestan los servicios de salud de nuestro país.

Se trata, por tanto, de una función creativa, esencialmente educadora y formativa, destinada no sólo a reparar daños posibles en el ejercicio de la práctica médica, sino a prevenirlos y, más allá de esto, a promover condiciones cada vez mejores para el desarrollo de una progresiva cultura de la salud.

... se trata de un órgano que contribuye, de manera original y moderna, a enriquecer el caudal de la tradición humanista de la medicina mexicana

La sola existencia de la CONAMED ya contribuye, a mi juicio, a la mejoría de la cultura médica; de ahí la importancia de su difusión y su promoción; de que su presencia llegue a cada consultorio, a cada quirófano, a cada servicio hospitalario, a cada paciente consciente de sus derechos. Pero también, que llegue a las aulas, a los espacios donde se forman los médicos.

La difusión y, en general, las tareas destinadas a generar esa cultura de la salud han sido objeto, en el periodo que abarca este informe y en los años anteriores, de una particular atención que se ha expresado tanto en las publicaciones de CONAMED, como en su promoción de actos académicos e, incluso, en sus propias tareas de investigación y de transmisión de sus experiencias y conocimientos.

La CONAMED, así, ha echado ya raíces en la sociedad. Tiene una presencia tan ejemplar como irreversible. Ha madurado, ha probado sus bondades, ha crecido y se ha

renovado; ha encontrado también, como se hace expreso en este cuarto informe, sus propios escollos, y ha mostrado la voluntad de profundizar en su cometido. Tiene un porvenir cierto en el que habrá de proseguir su ruta, intensificarla, mejorar sus procedimientos, trascender aquellos obstáculos externos e internos que puedan frenar su compromiso. Es una institución que realiza un imprescindible bien social, que requiere de los mejores cuidados y que merece, en todos los órdenes, ser reconocida y respaldada.

Es un hecho, señor presidente, que la iniciativa de su gobierno de crear la Comisión Nacional de Arbitraje Médico fue certera y fecunda; cuatro años después, puede usted sentirse con gratitud y satisfecho por la existencia de esta notable institución, como lo estamos todos.

Fue, en realidad, un proyecto de profunda visión histórica, pues se trata de un

órgano que contribuye, de manera original y moderna, a enriquecer el caudal de la tradición humanista de la medicina mexicana.

Fue también una iniciativa visionaria en tanto que la CONAMED, al contribuir de manera ejemplar a la rehumanización de las instituciones y las personas dedicadas al cuidado de la salud, se inscribe, ciertamente, en esa corriente —la más viva y promisoría de nuestro tiempo— que se dirige hacia la construcción de una sociedad más igualitaria y respetuosa de los valores humanos; hacia la prosecución, en fin, de un mundo más humanizado y civilizado.

Palabras del Presidente Ernesto Zedillo al término del IV Informe de actividades de la CONAMED

Es para mí motivo de especial satisfacción reunirme con ustedes en ocasión del cuarto informe de labores de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

Quiero, antes que nada, reconocer la labor eficaz, y muy comprometida, del doctor Fernández Varela, pues con su trabajo al frente de esta Comisión contribuye a renovar y fortalecer la confianza del pueblo, de la gente, en las instituciones de salud públicas y privadas. El cuidado de la salud es una de las prioridades de las familias mexicanas y, por eso mismo, es —ha sido—debe ser siempre una de las más altas prioridades del gobierno de la República.

La necesidad de establecer una relación ordenada, madura, seria, entre los usuarios y los prestadores de servicios médicos —una relación a la altura de las necesidades y aspiraciones de la población— nos llevó a instituir este organismo. Los resultados que el doctor Fernández Varela acaba de presentarnos son halagüeños y renuevan nuestra confianza en los trabajos de la Comisión.

En la medida en que nuestro sistema de salud ha crecido y atiende a 99 de cada 100 hombres y mujeres de nuestro país, el universo de la CONAMED también se ha extendido. Como es de su conocimiento, a lo largo de estos años hemos hecho un esfuerzo muy serio no sólo para aumentar la cobertura de los servicios de salud, sino también para elevar su calidad.

Las cifras y consideraciones expuestas por el doctor Fernández Varela muestran que este organismo se ha esmerado en cumplir su función central: resolver las controversias derivadas de la prestación de los servicios médicos. Al mismo tiempo, con una clara y firme orientación social, la Comisión ha consolidado un muy noble propósito, que es orientar a los usuarios de los servicios —a veces, desde antes de que acudan—sobre lo que pueden esperar de los mismos y sobre sus derechos como pacientes.

Por fortuna, en este esfuerzo hemos contado con la voluntad y la decisión de médicos y enfermeras de toda la República, quienes comprenden muy bien la importancia que tiene su trabajo para toda la población. La CONAMED es ahora un instrumento muy útil en la búsqueda de la alta calidad que merecen todos y cada uno de los usuarios de nuestro Sistema Nacional de Salud. Así lo han comprendido tanto el personal de nuestras instituciones públicas como los profesionales que se dedican a la práctica privada.

La CONAMED es ahora un instrumento muy útil en la búsqueda de la alta calidad que

merecen todos y cada uno de los usuarios de nuestro Sistema Nacional de Salud.

Por ello, es de justicia que hagamos un reconocimiento muy especial a las doctoras y los doctores, así como a las enfermeras de México, por su comprensión acerca de las tareas de la CONAMED, y por la colaboración que han brindado para el

cumplimiento de esas responsabilidades. La CONAMED ha ejercido en este tiempo una muy importante labor de vigilancia sobre el funcionamiento de las instituciones públicas de salud, la cual ha contribuido realmente a su mejoría.

A pesar de esta labor, se ha cobrado mayor conciencia de la necesidad de fortalecer la comunicación entre médicos y pacientes; se ha trabajado para mejorar el diseño y el uso de los expedientes clínicos, y se ha confirmado la conveniencia de recabar consentimientos informados de los pacientes y sus familiares, sobre todo en procedimientos de alto riesgo. Esencialmente, la experiencia de la CONAMED ha subrayado la importancia de la ética profesional como elemento indispensable en la prestación de los servicios médicos.

La solución adecuada a las controversias que se presentan en el ejercicio de la medicina contribuye a fortalecer la confianza social en la prestación de los servicios, lo que eleva el aprecio de todos por el trabajo de nuestros médicos y enfermeras. Los pacientes cuentan, por primera vez, con un organismo que vela por sus intereses, y los profesionales de la medicina cuentan con un foro donde pueden explicar las razones de su actuación y contar con un estímulo para mejorar cada día su práctica cotidiana.

El trabajo que ha desarrollado esta Comisión es una muestra de la madurez de nuestra sociedad y de nuestras instituciones. Dos ejemplos han dado solidez a los resultados de su función arbitral y conciliatoria: en primer lugar, su autonomía, que es, a la vez, garantía de imparcialidad; en segundo, la honorabilidad y profesionalismo que han desplegado en sus funciones los consejeros y los servidores públicos que la integran. Para ellos también nuestro mayor reconocimiento por su generosidad al dedicar tiempo y

talento a las tareas de la CONAMED, a las cuales han otorgado eficiencia y legitimidad. Las recomendaciones y opiniones de la CONAMED están respaldadas por su nivel técnico y académico, por su imparcialidad y la solidez de sus principios éticos. Esta es, en el fondo, la imparcialidad con que actúa la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

Saber que las instituciones médicas, tanto públicas como privadas, aceptan la labor de la CONAMED, contribuye al sentimiento de seguridad que debe prevalecer en las relaciones sociales. Las mexicanas y los mexicanos tenemos el mayor interés en alentar el sentido humanista y social de la medicina, así como en preservar el valor de la justicia como uno de los mayores bienes a que puede aspirar una sociedad. En este sentido, podemos sentirnos muy satisfechos de lo que en estos cuatro años nos ha brindado la CONAMED.

Al reconocer su éxito, renuevo la seguridad que tenemos en que continuará trabajando con la misma dedicación y el mismo alto sentido de responsabilidad. Estoy seguro de que así será, en beneficio de nuestro muy querido México.