



## La Mediación en el Derecho Sanitario Mexicano. La Mediación en el proceso arbitral médico de la CONAMED *Mediation in Mexican Health Law. Arbitration proceedings of National Commission of Medical Arbitration (CONAMED)*

Raúl Moctezuma Carrillo<sup>1</sup>

### (Cuarta y última parte)

Hemos llegado a la cuarta y última parte de los artículos publicados en esta revista, que conforman la tesis sobre la Mediación en el Derecho Sanitario Mexicano, y después de ese recorrido es de concluir que la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED) a mi juicio, no ha alcanzado la consolidación del modelo único de atención a quejas médicas mediante el cual resuelve las controversias de carácter sanitario, debido a que sus dos etapas, la conciliatoria y la decisoria o resolutoria, no han sido suficientes como se analizó en el artículo tercero, hace falta la mediación como otra instancia dentro de la propia Institución. Cada una de las figuras mencionadas tiene herramientas diferentes, que están claramente definidas, conservando sus bondades y elementos para que rindan adecuadamente sus beneficios y den vida a un proceso arbitral médico restaurado, para que la CONAMED cumpla cabalmente el objeto por el que fue creada, en beneficio de la sociedad a la que sirve.

De incorporarse la mediación al proceso arbitral médico, se lograría mediante la aplicación de sus técnicas; reducir la tensión que puede existir por los enfrentamientos previos entre las partes, facilitar la comunicación entre ellas, propiciar y ayudar en la formulación de propuestas positivas y de acuerdos, como parte del proceso o como su culminación, escuchar para promover la reflexión de las personas sometidas a presiones y conflictos, generar confianza en las soluciones propuestas por las partes y derivar los casos hacia otros profesionales cuando la mediación resulte ineficaz, pudiendo ser los conciliadores o en su caso árbitros, profesionales con los que también cuenta la CONAMED.

El mediador es asertivo y activo en todo lo que se refiere al proceso de mediación, es decir, en mantener el respeto a las reglas del juego donde este se desarrolla, interviniendo cuando se agrede verbalmente o se menosprecie al otro, cuando no se respeten los turnos de palabra o cuando se desvíen del análisis de los problemas que han originado la mediación, se mantendrá neutral en todo momento en cuanto al contenido de la disputa, sin deslizar opiniones, comentarios, expresiones o gestos que impliquen una toma de partido por una u otra parte. Sin embargo, aunque se recomienda que el mediador acepte la solución a la que han llegado las partes a pesar de que éste no la comparta o no le parezca la mejor, la intervención siempre es necesaria cuando la solución sea inaceptable legal, ética o moralmente, o cuando implique y perjudique a terceros o se prevea que puede generar más conflictos que los que soluciona.

Además de los conocimientos y la experiencia que todo mediador ha de poseer en relación con el campo sanitario en el que ejercería su función, se identifican una serie de habilidades y técnicas, que permitirán un mayor éxito en la resolución de las controversias médicas, como son la escucha activa empática también denominada “parafrasear” que implica recoger la información de los mediados ponerla en sus propias palabras y devolverla a los emisores incluyendo las emociones expresadas, la reenmarcación de frases negativas, que se conoce también como la reformulación o reencuadre, consiste en retomar el mediador las opiniones negativas expresadas por las partes, eliminando los comentarios dañinos, desagradables o negativos, lo que es muy importante para el control de la ira.

<sup>1</sup> Dirección de Área Jurídica, Dirección General de Orientación y Gestión, Comisión Nacional de Arbitraje Médico, Ciudad de México, México.

**Correspondencia:** Lic. Raúl Moctezuma Carrillo, Director de Área Jurídica, Dirección General de Orientación y Gestión, Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED). Mitla 250 esquina Eje 5 Sur Eugenia, Col. Vértiz Narvarte. Deleg. Benito Juárez. Ciudad de México, México. Correo electrónico: rmoctezuma@conamed.gob.mx .

Este trabajo forma parte de la tesis “La mediación en las controversias de carácter médico” presentada por el autor en el Master en Gestión y Resolución de Conflictos: Mediación. Universitat de Barcelona, España.

Folio 369/2016 Artículo recibido: 28/05/2016 reenviado: 12/06/2017 aceptado: 5/07/2016

También, el mediador realiza diferentes tipos de preguntas con un propósito específico, que pueden ser de clarificación para la búsqueda de confirmación o comprobación sobre asuntos implicados en la discusión, preguntas cerradas, para clarificar o comprobar en las cuales sólo se puede responder sí o no, de acuerdo o en desacuerdo, preguntas abiertas, que permiten la respuesta libre con objetivos creativos, como son; “por qué”, “qué”, “dónde”, “quién”, “cómo” o “cuándo”.

El mediador equilibra el poder, pone a las partes en igualdad de circunstancias, intercambia roles invitando a cada una de las partes en que se ponga en el lugar de la otra, con el objeto de percibir la realidad desde otro enfoque, gestiona la ira y las emociones fuertes, mediante descansos o sesiones por separado, debe resolver los estancamientos con intervenciones, cambiando de tema, de atmósfera, usando el buen humor, etc.

Además de lo anterior, el mediador debe contar con otras habilidades tales como; capacidad de escucha y paciencia, capacidad de síntesis y de potenciación de las soluciones que propongan las partes, optimismo, capacidad de desarrollo de sentido del humor, habilidad para transmitir serenidad, sencillez en la expresión de lo que es y pretende lograr la mediación, sensibilidad ante las emociones de las personas, pero también capacidad para no dejarse influenciar por los intentos de las partes para que se ponga de su parte, mostrar y garantizar la confidencialidad del proceso y por último debe contar con una actitud ética y conocer las relaciones interpersonales, así como la comunicación verbal y no verbal.

A continuación, se mostrará una tabla y una gráfica que la CONAMED, ha incorporado a los informes anuales de actividades que ha rendido en los ejercicios 2013 y 2014, en las cuales observaremos cual es el motivo principal que genera las inconformidades médicas y sobre todo la gran distancia que se guarda entre un motivo y otro, quedando sin lugar a dudas la necesidad de atender de manera prioritaria dicha causa.

En la siguiente tabla que corresponde al informe anual de actividades del 2013, en ella se puede apreciar la distribución de motivos registrados que han generado las inconformidades, derivados del análisis médico de 7,019 quejas admitidas y las variables que se han obtenido.

Como es de apreciarse del total de motivos de queja, corresponden a la relación médico-paciente 2,583, siendo la más representativa, este dato incluso sobrepasa a las correspondientes a tratamiento médico y quirúrgico.<sup>1</sup>

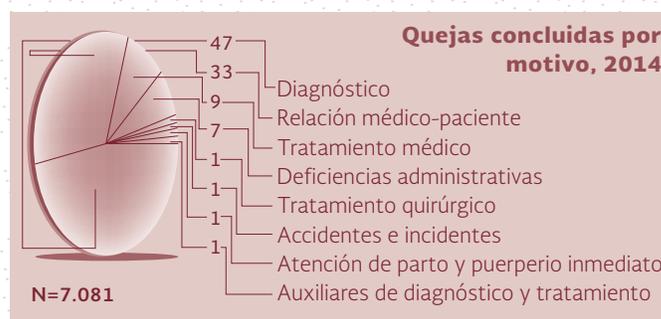
<sup>1</sup> ver: <http://www.conamed.gob.mx>

Accidentes e incidentes	95
Atención de parto y puerperio inmediato	110
Auxiliares de diagnóstico y tratamiento	59
Deficiencias administrativas	492
Diagnóstico	1,345
<b>Relación médico-paciente</b>	<b>2,583</b>
Tratamiento médico	443
Tratamiento quirúrgico	1,892
<b>Total</b>	<b>7,019</b>

Nota: Se incluye más de un motivo por queja.

Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED).

La segunda gráfica corresponde al informe anual de actividades del 2014, en la cual se aprecia, que de las quejas concluidas en dicho año, se registraron 7,081 motivos, los principales son los siguientes:



Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED).

De la gráfica anterior, se observa, que los motivos de quejas concluidas en dicho año, que tienen que ver con la relación médico paciente corresponden al 33%, ocupando el segundo lugar sólo por debajo de los motivos por diagnóstico.

Los datos demuestran, que el alto número de presentación de quejas médicas se debe a la falta de comunicación y al maltrato, que surge con motivo de la práctica de la medicina, que de por sí suele ser complicada, más aún si le agregamos que no sólo en estos casos se encuentra en riesgo la salud, sino también influyen la confianza, seguridad y esperanza que deposita el paciente o sus familiares en su médico. Entonces, con la incorporación de la mediación al proceso arbitral médico, se atenderá una gran gama de emociones que se encuentran en juego, por lo que en estos casos se convierte en una alternativa de suma importancia, toda vez que la conciliación y el arbitraje no son suficientes para cumplir en su totalidad las expectativas de los médicos y pacientes y, mucho menos logran restituir sus relaciones, lo que provoca gran insatisfacción e incumplimiento de los objetivos y metas adoptados por la institución, sin embargo contando con las tres instancias se logrará brindar un servicio integral con calidad y calidez.



# SALA DE MEDIACIÓN

Concluiré en definitiva con lo siguiente; La adición al artículo 17 constitucional en su párrafo tercero es todo un acierto, al señalar que “las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias. En materia penal regularán su aplicación, asegurarán la reparación del daño y establecerán los casos en que se requerirá supervisión judicial”. Toda persona tiene derecho a que se le administre justicia por tribunales que estarán expeditos para impartirla en los plazos y términos que fijen las leyes, sin embargo, ahora este artículo constitucional no impone la obligación de acudir a los tribunales del Poder Judicial para resolver conflictos entre particulares, no existe el imperativo expresamente para que los ciudadanos deban acudir forzosamente a dichos tribunales. Al complementar este artículo se da la oportunidad a la auto composición, para que los particulares, intenten resolver sus diferencias por sí mismos, lo que implica una garantía para los ciudadanos, quienes tienen actualmente a su alcance los mecanismos diversos o alternos de solución de controversias.

Por las razones expuestas, la mediación debe ser manejada por organismos del Estado, pero que sean diferentes del Poder Judicial, como lo es la CONAMED en el caso de nuestro país, para que no ocurra como en

España, que se le dio más cargas de trabajo a los tribunales, quienes llevaron por saturación la conciliación con irregularidades cayendo en desuso hasta su desaparición, volviendo el juez a resolver de acuerdo al proceso legal del que se trate. Hay que fortalecer otras instituciones como la ya señalada Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED), en materia de conflictos médicos, como una instancia inicial pero obligatoria antes de recurrir a los juzgados. Pero una CONAMED fortalecida, actualizada, para obtener otros mecanismos alternativos que le ayuden a solucionar controversias, siendo el caso la incorporación de la mediación a sus atribuciones. Dotándola de facultades en virtud de su especializada participación e materia médica, a fin de que su actuación abone en su legitimación ante la sociedad, Institución que deberá cumplir al pie de la letra con su misión bajo los valores éticos fundamentales, que la llevarán a que su desarrollo sea en beneficio de los que acudan a ella, como un órgano moderno de la Administración Pública Federal.

Espero que este trabajo sirva como una referencia de motivación, para toda persona que como su servidor, estamos convencidos de la necesidad de utilizar medios alternos de solución de controversias como la mediación, y no sólo en el ámbito médico, sino en toda actividad humana.