

## Recomendaciones para mejorar la práctica de la Medicina

Las actividades de arbitraje médico en México se han incrementado año con año, desde la creación de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED) en junio de 1996. Su desenvolvimiento ha hecho posible poner en marcha –e ir ajustando progresivamente– un modelo particular de atención de inconformidades que presentan los usuarios de los servicios médicos.

Con el propósito de dar a conocer los aspectos generales de la nueva estructura de la comisión nacional, en las pautas para un modelo homogéneo de atención de inconformidades, así como el fortalecimiento de los procesos de apoyo a la gestión entre otros puntos, el Dr.

Carlos Tena Tamayo, en su carácter de Comisionado Nacional, convocó a la realización de la Primera Reunión Nacional de Comisiones Estatales de Arbitraje Médico, que tuvo lugar los días 2 y 3 de abril del año en curso, en la Ciudad de México.

Un acuerdo de primera importancia que derivó de esta reunión como medida para promover una cultura de prevención de la queja –y con fundamento en el análisis del origen de las inconformidades presentadas en la Comisión Nacional– fue la difusión de las siguientes recomendaciones para mejorar la práctica de la medicina, las cuales fueron aprobadas por todos los participantes.

1

### Mantener una relación respetuosa con el paciente y su familia

- Identificarse con el paciente y su familia
- Evitar malos tratos
- No demorar injustificadamente la atención
- No discriminar por ninguna razón al paciente
- Hablar con lenguaje entendible
- Ser tolerante, paciente y escuchar al enfermo y a su familia
- Mantener la confidencialidad
- Ser claro y no confundir al paciente en cuanto al pronóstico

### Informar y obtener consentimiento por escrito antes de realizar procedimientos con riesgo

- Ofrecer información clara, completa, veraz, oportuna y calificada
- Permitir la segunda opinión
- No presionar al paciente a decidir cuando no haya una urgencia real
- Solicitar consentimiento informado (en sentido positivo o negativo), antes de una intervención de riesgo, y/o consentimiento para la investigación

2

3

### **Elaborar un expediente clínico completo**

Realizar el expediente clínico de acuerdo a la NOM  
Proporcionar resumen del expediente al paciente cuando lo solicite  
Por ningún motivo alterar el expediente  
Conservarlo por un mínimo de 5 años  
Firmar todas las notas

### **Actuar con bases científicas y apoyo clínico**

Actuar según el arte médico,  
los conocimientos científicos y los recursos a su alcance  
Evitar la medicina defensiva, ya que no es ético  
Evitar prácticas inspiradas en la charlatanería  
No simular tratamientos  
Evitar prescribir medicamentos de composición no conocida  
Evitar consultas por teléfono, radio, carta e internet

4

5

### **Proceder sólo con facultad y conocimientos**

Sólo actuar cuando se tiene la capacidad reconocida para hacerlo  
(Título o Diploma)  
Recurrir a otro compañero cuando el caso esté fuera de su capacidad o competencia.  
No participar en prácticas delictivas como el aborto, eutanasia activa, falsos certificados médicos, retener pacientes por falta de pago y otras razones  
Disponer de libertad de prescripción  
No participar en prácticas con dicotomía  
Mantener una permanente actualización médica

### **Garantizar seguridad en las instalaciones y equipo**

Conocer la capacidad instalada de la unidad de salud donde se pretende dar atención  
Probar el equipo que se podrá utilizar  
Referir a otra unidad al paciente cuando no se le garantice seguridad en las instalaciones  
Informar al paciente y su familia sobre la capacidad instalada de la unidad de salud  
Preferir, cuando sea posible, hospitales certificados

6

7

### **Atender a todo paciente en caso de urgencia calificada y nunca abandonarlo**

Atender toda urgencia calificada aunque no se demuestre derechohabencia o se carezca de recursos económicos, no hacerlo es ilícito  
Asegurar que la atención del enfermo la continuará otro colega  
En situación de huelga, catástrofe, epidemia o grave riesgo para el médico, no abandonar a su enfermo