



Comisión Estatal de Arbitraje Médico en Nuevo León, el desafío laboral en tiempos de Coronavirus/SARS-CoV-2

State Commission of Medical Arbitration in Nuevo Leon, the labor challenge in times of Coronavirus/SARS-CoV-2

Ángel Arnoldo Abrego Treviño,* Omar Alonso del Castillo[†]

RESUMEN

* Comisionado Estatal de Arbitraje Médico.
[†] Subcomisionado Jurídico Estatal.

Gobierno del Estado de Nuevo León, México.

Correspondencia: ÁAAT, arnoldo.abrego@saludnl.gob.mx

Conflicto de intereses: Se declara no tener conflicto de intereses financieros ni personales que puedan influir inapropiadamente en el desarrollo de esta narrativa.

Citar como: Abrego TAA, Del Castillo OA. Comisión Estatal de Arbitraje Médico en Nuevo León, el desafío laboral en tiempos de Coronavirus/SARS-CoV-2. Rev CONAMED. 2021; 26(supl. 1): s28-s32. <https://dx.doi.org/10.35366/102578>

Financiamiento: No hubo financiamiento extraordinario a los sueldos de los autores.

Recibido: 04/11/2021.
Aceptado: 04/11/2021.

Indudablemente, la pandemia provocada por el SARS-CoV-2 trastocó las actividades diarias en el estado y todo el país, así como las actividades cotidianas gubernamentales. El ejecutivo estatal, a fin de salvaguardar la salud y prevenir el contagio del virus, tanto del personal como de los ciudadanos, ordenó mediante el periódico oficial una serie de disposiciones generales para intentar controlar la pandemia, sin dejar de prestar, en la medida de lo posible, la atención al ciudadano, cerrando inclusive algunos meses las dependencias no esenciales y dejando a decisión de los titulares de cada una de éstas la implementación de soluciones y medidas para atender a la ciudadanía. Algunas dependencias contaban con la tecnología suficiente para dar servicio vía Internet y otras, como esta Comisión Estatal de Arbitraje Médico que no cuentan con dicha tecnología, tuvieron que improvisar alternativas conforme iba pasando el tiempo para no dejar de otorgar los servicios que se brindan, como asesorar, gestionar atención médica, ofrecer conferencias, pero postergando el debido seguimiento a expedientes, elaboración de dictámenes médicos solicitados por las autoridades de procuración e impartición de justicia y recepción de inconformidades nuevas, que contrario a lo que se pudo pensar, fueron pocas relacionadas con la atención por COVID-19.

Palabras clave: COVID-19, oficina en casa, lineamientos de seguridad.

ABSTRACT

Undoubtedly, SARS-CoV-2 pandemic has disrupted daily activities in the state and throughout the country, with daily government activities not being the exception. The state Governor, in order to guarantee health and prevent the spread of the virus to both, state employees and the rest of population, commanded through the official state gazette, a series of general decree to seek the control of the pandemic, while continuing to provide as much as possible, the attention to the population; even non-essential dependencies were closed for a few months and leaving the decision of the holders of each of these, to implement solutions and measures to serve the citizens; Some government dependencies have enough technology to provide service through internet, and others like this State Medical Arbitration Commission does not have such technology, alternatives had to be improvised as time went by, so in order to not stop providing the services that are granted in what was possible such as legal advice, managing medical care, conferences, but postponing the due follow-up of files, preparation of medical dictums requested by authorities of prosecution and administration of justice and reception of new medical complaint, which contrary to what could be thought, were few are related to COVID-19.

Keywords: COVID-19, home office, safety guidelines.

INTRODUCCIÓN

Se desarrollará en forma breve y cronológicamente, las acciones, medidas y experiencias llevadas a cabo por el Comisionado Estatal de Arbitraje Médico para continuar con la actividad de la Comisión en tiempos de COVID-19.

Se trata de dar a conocer la funcionalidad de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico en Nuevo León a partir de que fue declarada la contingencia por COVID-19, también se mencionarán algunas experiencias, temores y vicisitudes más destacadas, sin dejar de lado las estadísticas del periodo comprendido de marzo de 2020 a agosto de 2021 y la inevitable comparativa con el año 2019, en la que se observa una caída abrupta de las actividades y servicios otorgados; sin embargo, lo que pudimos apreciar es que esta caída de servicios e inconformidades de origen médico, se debió principalmente al resguardo y conciencia de la misma ciudadanía, y no tanto por las medidas llevadas a cabo por el Gobierno Estatal y por nuestro Comisionado, ya que, a pesar de las dificultades, la mayor parte del tiempo se siguieron otorgando los servicios que brinda esta comisión.

La improvisación ante la falta de preparación por algo que no habíamos experimentado, pero principalmente ante la falta de tecnología, es el principal factor utilizado no solo por esta Dependencia, sino por todo el mundo.

DESARROLLO

Se veía muy lejos de nosotros un virus nuevo y desconocido que estaba infectando a la población en la ciudad de Wuhan, China, desde noviembre del año 2019; sin embargo, rápidamente se propagó por todo el mundo, con cada vez más personas fallecidas sin encontrar un tratamiento médico eficaz que ayudara a las personas infectadas. Esto comenzó a ocasionar mucho temor en el país, ya que si los países europeos primermundistas no podían controlar la propagación del virus y las muertes que éste ocasionaba, qué nos podría esperar si nos llegara; y de pronto ya lo teníamos entre nosotros en un santiamén, por lo que inmediatamente se empezaron a utilizar las medidas mundialmente recomendadas de prevención y que aún siguen vigentes, como lo son el uso de

maskarilla, lavado continuo de manos, uso de gel antibacterial y distanciamiento personal.

A partir del día 17 de marzo de 2020 se mencionó informalmente, por parte de diferentes autoridades, el personal que debería ser considerado como vulnerable para dejar de asistir a laborar para salvaguardar su salud, siendo alguna de las siguientes condiciones las que se tenían que cumplir:

- Edad mayor a 65 años
- Enfermedades crónicas
- Madres con hijos menores de edad
- Entre otras

Por tal motivo, se les ordenó a partir de ese día a quienes cumplieran con alguno de los criterios mencionados que se resguardaran en casa, haciendo, en la medida de lo posible, *Home Office* (trabajo en casa).

Cabe destacar que de 11 servidores públicos que integran la plantilla de esta Comisión, entre personal de base y de apoyo, seis eran considerados vulnerables, incluyendo al Comisionado y Subcomisionado Médico; sin embargo, cabe resaltar que de éstos **sólo el titular de la Comisión Dr. A. Arnoldo Abrego de 77 años**, mostrando un alto grado de responsabilidad y compromiso, no dejó de asistir un solo día a laborar y estar al pendiente de su encargo; todos los demás considerados vulnerables se resguardaron en casa a partir de esa fecha.

El día 19 de marzo de 2020 se publicó en el Periódico Oficial del Estado por parte del Ejecutivo,¹ la orden de **suspender todos los procedimientos administrativos que se sigan en forma de juicio ante las diversas dependencias y entidades de la Administración Pública del Estado**, incluyendo todos y cada uno de los trámites, gestiones, etapas, plazos y demás actuaciones vinculadas o derivadas de los mismos; **esto, indiscutiblemente abarcaba las actividades de esta Comisión Estatal, ya que el Procedimiento del Modelo Mexicano de Arbitraje Médico, se sigue en forma de juicio civil por sus implicaciones legales en caso de resolución de la controversia médica.**

Una vez interpretada por el Subcomisionado Jurídico de la Comisión, la orden publicada en el periódico oficial e informada al **Comisionado Estatal Dr. Arnoldo Abrego, éste indicó suspender**

los trámites de los expedientes de queja y las audiencias ya programadas, difiriéndolas para cuando se considerase oportuno y una vez que las autoridades sanitarias y el Ejecutivo lo indicaran, observando el comportamiento de la pandemia, cumpliendo así con las indicaciones señaladas. Se continuó laborando otorgando asesorías y gestiones telefónicamente a quien lo requiriera, o bien, recibir documentación por algún término por vencer otorgado por la Comisión a las partes o documentos de alguna autoridad que hubiere solicitado un Dictamen Médico Institucional o algún nuevo requerimiento de análisis.

Para esto, y una vez considerada la situación que acontecía en ese momento, **se estableció un sistema de guardias laborales cubriendo el horario completo, minimizando con esto el posible contagio del virus entre el personal de la Comisión, pero sin afectar en la medida de lo posible la actividad diaria.** Sin embargo, posteriormente y en virtud del aumento desmedido de contagios en el estado, el día **23 de marzo de 2020 se publica en el mismo Periódico Oficial del Estado**² una nueva indicación por parte del C. Gobernador Ing. Jaime H. Rodríguez Calderón, en la que **se ordenaba suspender las labores en todas las dependencias y entidades de la Administración Pública en el Estado, declarando días inhábiles a partir de la fecha de la publicación y hasta el día 20 de abril de ese mismo año.** Exceptuando en esa misma publicación al personal de la Secretaría de Salud, Secretaría de Seguridad Pública incluyendo a la Agencia de Administración Penitenciaria, Protección Civil, la Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado. Todas éstas por obvias razones.

Esta indicación fue general, sin embargo, se dejó a los Secretarios y Directores de las oficinas gubernamentales y en nuestro caso al Comisionado Estatal de Arbitraje Médico, Dr. Ángel Arnoldo Abrego Treviño, la responsabilidad de decidir las mejores acciones de acuerdo a las actividades de cada dependencia para salvaguardar la salud de los servidores públicos así como de los ciudadanos que pudieran acudir a solicitar algún servicio de la Comisión.

Es importante hacer la aclaración, que si bien la Comisión de Arbitraje Médico en Nuevo León se encuentra en el Organigrama de la Secretaría de Salud, lo está como una Dependencia Desconcentrada

de ésta, **en la cual no se otorga atención médica a la ciudadanía, ni ningún tipo de apoyo administrativo al Sistema Estatal de Salud, sino que se sigue, como ya se mencionó, un procedimiento jurídico voluntario en forma de Juicio Civil, utilizando la conciliación y el arbitraje, por lo cual, y no siendo esencial para la atención de la emergencia sanitaria, se decidió cerrar, siempre atentos a lo ordenado en la publicación oficial estatal.**

El día **15 de abril de 2020**, mediante una publicación en el **Periódico Oficial del Estado**,³ se amplía el plazo de las medidas extraordinarias llevadas a cabo hasta el día 30 de abril, por lo que la Comisión permaneció cerrada; **en esta publicación se describe en forma explícita cuáles dependencias son consideradas esenciales, por lo cual se pudo confirmar que tanto la interpretación del periódico oficial que se hizo y la decisión del Comisionado de cerrar la Dependencia, fue la correcta.**

El día **30 de abril de 2020**, mediante otra publicación en el **Periódico Oficial del Estado**⁴ se amplía nuevamente el plazo de las medidas extraordinarias llevadas a cabo hasta el día 30 de mayo de ese mismo año, por lo cual la Comisión permanece cerrada.

El día domingo 31 de mayo de 2020, **mediante la publicación en el Periódico Oficial del Estado**⁵ se abroga (dejar sin vigor) el acuerdo del día 23 de marzo; **el día 2 de junio, es decir, el día martes, la Dirección de Recursos Humanos del Estado envía un correo electrónico dirigido al Comisionado,** con la indicación de laborar con un mínimo de personal no vulnerable de forma presencial y el personal considerado vulnerable continúa resguardado en casa. Por lo anterior, se abre nuevamente la Dependencia. Ese mismo día, el 2 de junio, mediante un oficio firmado por el Dr. Abrego, se solicitan cubrebocas, caretas y sanitizantes al Secretario de Salud, con la intención de que el personal tuviera las herramientas para hacer sus labores de una forma segura.

Se iniciaron nuevamente las actividades de la Comisión solamente en lo que respecta a orientaciones, asesorías y gestiones, así como para recibir documentación, pero se continuó con la suspensión de las audiencias y los procedimientos de arbitraje médico ya iniciados.

A partir de este momento se siguió ofreciendo vía Zoom, Microsoft Teams o Google Meet las cátedras impartidas por la Comisión, pudiendo realizarse aproximadamente 30 conferencias por esta vía a la fecha en el Hospital Universitario, el Colegio de Ginecología y Obstetricia de Monterrey, en los Servicios Médicos de la Universidad Autónoma de Nuevo León, la Cruz Roja, entre otros.

Permaneció el sistema de guardias laborales después de mediodía y se implementó la atención personal por medio de citas previamente solicitadas telefónicamente para atender a los ciudadanos. Así continuaron las labores de la Comisión durante el resto del año 2020, durante todo este tiempo se recordaba al personal la necesidad de cumplir con los lineamientos de seguridad como controlar el número de personas adentro del recinto, uso de cubrebocas para toda persona que solicite algún servicio y por el personal además del uso de careta, tapete sanitizante al ingreso y toma de temperatura, limpieza del área que se haya utilizado, distanciamiento social y lavado frecuente de manos.

El día 16 de noviembre de 2020 se incapacita por un accidente durante casi dos meses el único abogado encargado de dar asesoría legal y el debido procedimiento a las quejas, para lo cual y ante la falta de personal, el Subcomisionado Jurídico tuvo que apoyar personalmente, pero sin descuidar su área de responsabilidad.

El 16 de enero de 2021 se agrega a la lista de personal considerado vulnerable el único médico que asistía a laborar en esa área al cumplir 65 años de edad; pero regresa de su incapacidad el abogado Lic. Mtro. Adrián Marcelo Alanís los primeros días de ese mismo mes; en virtud de lo anterior y al no contar con un médico que redactara las inconformidades, el Comisionado ordenó se intentará habilitar la única computadora portátil con la que se cuenta, la cual tiene una antigüedad aproximada de 17 años, esto con la intención de que vía Zoom, Microsoft Teams o Google Meet el médico de la Comisión escuchara a los pacientes y redactara el resumen médico de sus relatos y enviarlo por correo electrónico, pudiendo seguir otorgando el servicio, lo cual se consiguió.

El personal considerado vulnerable siguió resguardado en casa hasta el mes de abril del año 2021, en esa fecha se dejó la responsabilidad de los titulares de las dependencias de indicar el regreso

del personal vulnerable, a lo cual el Comisionado dio la indicación de que dicho personal que ya contara con al menos una vacuna regresara a laborar, con la excepción del personal con enfermedades crónicas no controladas o con enfermedad cardiaca, siendo el caso de una sola persona en la Comisión.

A partir de ese mes se restablecieron las audiencias y procedimientos que habían sido suspendidos, los cuales se habían acumulado con las inconformidades nuevas que no se podían iniciar por la contingencia, se llevó a cabo el mayor número de audiencias informativas y de conciliación por semana, para intentar en el menor tiempo posible poner al corriente dichos expedientes, en ese momento ya existía desesperación de algunos pocos usuarios involucrados por saber si ya se iban a reactivar sus procedimientos de queja.

No obstante, y debido a que el semáforo epidemiológico regresó a color rojo por la llamada «tercera ola» de contagios del **SARS-CoV-2 y su variante «Delta»**, se continuaron con las medidas llevadas a cabo durante el año inmediato anterior, pero ya con la asistencia de todo el personal vulnerable vacunado, se continuó laborando hasta mediodía todo el personal, periodo del día que absorbe la mayor cantidad de solicitudes de atención a esta Comisión y se dejaron guardias para continuar con la atención en el horario completo.

Hasta el momento, ninguna de las personas que laboramos en la Comisión hemos sido infectados por el virus SARS-CoV-2 dentro de

Tabla 1: Comparativa de servicios solicitados por año, previo y durante la pandemia COVID-19, COESAMED, N.L.

Tipo de servicios	2019	2020	Al 31 de agosto de 2021	Total
Asesoría	87	41	22	150
Orientación	248	268	148	664
Gestión inmediata	74	41	23	138
Queja	113	65	44	222
Dictamen	9	3	0	12
Total	531	418	237	1,186

COESAMED = Comisión Estatal de Arbitraje Médico.

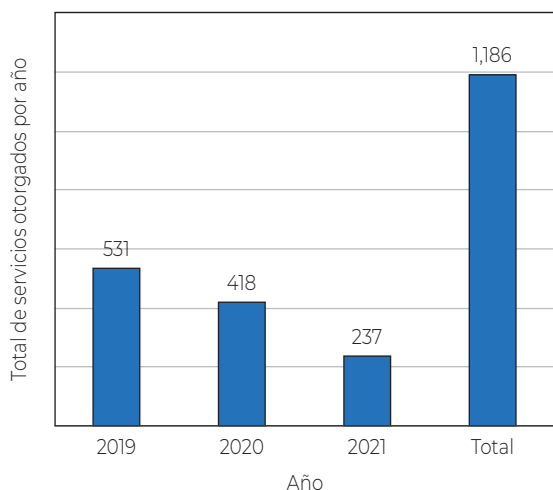


Figura 1: Comparativa de servicios otorgados en el año inmediato anterior a la pandemia (2019) vs durante ésta (año 2020 y al 31 de agosto de 2021).

las actividades laborales realizadas, gracias al estricto control implementado.

ESTADÍSTICAS

En la *Tabla 1* y *Figura 1* se muestra una comparativa con los servicios solicitados a esta Comisión en el año 2019 anterior a la pandemia versus con los años 2020 y lo que llevamos de este 2021 con la contingencia establecida. Se ve reflejada una caída abrupta de las solicitudes de todos los servicios que presta esta Comisión incluyendo las solicitudes de emisión de Dictámenes Médicos Institucionales hechas por las Autoridades de Procuración e Impartición de Justicia, quienes también aplicaron medidas de contingencia.

En la opinión de la Comisión, esta caída es multifactorial, por una parte, uno de los principales factores se debió al resguardo de los ciudadanos en sus casas, así como a la disminución de la atención médica y las cirugías electivas, ya que los hospitales tanto públicos como privados en acuerdo con el gobierno dieron prioridad a los enfermos por COVID-19. Por otro lado, las acciones llevadas a cabo para contener el virus es otro factor no menos importante.

Contrario a lo que se podía pensar, se recibieron un mínimo de quejas por la atención relacionadas

a este padecimiento (aproximadamente cuatro), lo que nos lleva a pensar que el ciudadano entendió lo difícil que fue para el sector salud atender a los enfermos por esta terrible pandemia.

CONCLUSIONES

En espera de cómo se vaya desarrollando la contingencia, pero sobre todo de las indicaciones del Ejecutivo o de la Secretaría de Salud del actual gobierno estatal o ya del nuevo gobierno, el cual entra en funciones el día 4 de octubre de 2021, la Comisión seguirá otorgando sus servicios con la experiencia adquirida durante estos tiempos difíciles, en pro de elevar la calidad de los servicios médicos públicos y privados en el estado y propiciar relaciones sanas entre los profesionales de la salud y sus pacientes, siempre de forma imparcial y empática.

REFERENCIAS

1. GOBIERNO CONSTITUCIONAL DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE NUEVO LEÓN; Periódico Oficial Monterrey, Nuevo León - Jueves - 19 de Marzo de 2020; Poder Ejecutivo del Estado de Nuevo León. Disponible en: http://sistec.nl.gob.mx/Transparencia_2015/Archivos/AC_0001_0007_00168371_000001.pdf
2. GOBIERNO CONSTITUCIONAL DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE NUEVO LEÓN; Periódico Oficial Monterrey, Nuevo León - Lunes - 23 de Marzo de 2020; Poder Ejecutivo del Estado de Nuevo León. Disponible en: http://sistec.nl.gob.mx/Transparencia_2015/Archivos/AC_0001_0007_00168382_000003.pdf
3. GOBIERNO CONSTITUCIONAL DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE NUEVO LEÓN; Periódico Oficial Monterrey, Nuevo León - miércoles - 15 abril de 2020; Poder Ejecutivo del Estado de Nuevo León. Disponible en: http://sistec.nl.gob.mx/Transparencia_2015/Archivos/AC_0001_0007_00168415_000003.pdf
4. GOBIERNO CONSTITUCIONAL DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE NUEVO LEÓN; Periódico Oficial Monterrey, Nuevo León - jueves - 30 de abril de 2020; Poder Ejecutivo del Estado de Nuevo León. Disponible en: http://sistec.nl.gob.mx/Transparencia_2015/Archivos/AC_0001_0007_00168447_000001.pdf
5. GOBIERNO CONSTITUCIONAL DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE NUEVO LEÓN; Periódico Oficial Monterrey, Nuevo León - domingo - 31 de mayo de 2020; Poder Ejecutivo del Estado de Nuevo León. Disponible en: http://sistec.nl.gob.mx/Transparencia_2015/Archivos/AC_0001_0007_00168523_000001.pdf