

## **Derechos de los usuarios de servicios médicos**

Ninguna persona está exenta de padecer una mala atención o sufrir la negligencia por parte de un médico o un centro de atención médica. Sin embargo, la gran mayoría de la población desconoce los derechos generales de los pacientes o simplemente no cuenta con la información necesaria para reclamar. Por este motivo, es importante conocer los servicios que brinda la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED).

La Constitución Mexicana establece que toda persona tiene derecho a la protección de la salud. Para contribuir a tutelar este derecho y mejorar la calidad en la prestación de los servicios médicos, en 1996 se creó la CONAMED para ayudar a solucionar los conflictos o diferencias que se presenten entre los usuarios de los servicios médicos y los prestadores de los mismos, ya sea en la atención pública o privada.

Durante 2007, a nivel nacional, la CONAMED atendió 17,369 asuntos entre los que destacan: orientación, asesoría, inconformidades –gestión inmediata y quejas– y dictámenes médicos. El Distrito Federal es la entidad que registra mayor número de asuntos, con 1,380, seguido por el Estado de México, con 295 asuntos.

Cabe mencionar que las Instituciones médicas a nivel nacional, con mayor número de evidencias de malas prácticas y responsabilidad Institucional registradas en las estadísticas de la Comisión son: el IMSS (262), el ISSSTE (94), y los servicios privados (108) que incluyen consultorios, hospitales y clínicas sin servicios de hospitalización.<sup>1</sup>

Para realizar las acciones de defensa de los derechos de los usuarios de atención médica, la CONAMED cuenta con las siguientes atribuciones:

- Brindar orientación y asesoría a los usuarios de servicios médicos y a los prestadores de servicios, sobre sus derechos y obligaciones.
- Recibir, investigar y gestionar asuntos relacionados con la posible irregularidad o negativa en la prestación de servicios médicos, o cuando se presume que la atención médica recibida fue deficiente.
- Emitir opiniones sobre las quejas recibidas

La CONAMED brinda asesorías especializadas y proporciona información sobre los principales aspectos jurídicos y médicos relacionados con la queja. De esta manera, el paciente afectado puede contar con la información necesaria para decidir si presenta su inconformidad o no.

---

<sup>1</sup> Estadísticas de la CONAMED <http://www.conamed.gob.mx/index.php>

Si el paciente decide continuar con el procedimiento, la comisión puede fungir como árbitro entre el afectado y el prestador del servicio. Este proceso arbitral se desarrolla en dos etapas. En la primera, conciliatoria, ambas partes resuelven la controversia con la celebración de un convenio de conciliación. En caso de no llegar a ningún acuerdo, se procede a la segunda etapa en la que médicos calificados revisan a fondo el caso y proporcionan un fallo.

Si este fallo establece que no existe responsabilidad del prestador del servicio, el afectado no podrá demandar ante los órganos judiciales. En caso de que el prestador del servicio resulte responsable, el fallo debe ser homologado por una autoridad civil correspondiente.

La existencia de esta comisión es una opción para que a los usuarios de los médicos y los centros de atención de la salud, se nos proporcione información completa, atención oportuna y, sobre todo, un trato digno. Es necesario que nosotros, como usuarios, asumamos una actitud responsable, hagamos uso de esta instancia cuando lo consideremos necesario y justo y, muy especialmente, hagamos valer nuestros derechos.

### **Derechos que todos los usuarios de un servicio médico deben exigir:**

#### **Derechos generales de las y los pacientes**

1. Recibir atención médica adecuada
2. Recibir trato digno y respetuoso
3. Recibir información suficiente, clara, oportuna y veraz
4. Decidir libremente sobre su atención
5. Otorgar o no su consentimiento válidamente informado
6. Ser tratado con confidencialidad
7. Contar con facilidades para obtener una segunda opinión
8. Recibir atención médica en caso de urgencia
9. Contar con un expediente clínico
10. Ser atendido cuando se inconforme por la atención médica recibida