

2006-02

La Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco: una instancia alterna de resolución de conflictos derivados de la prestación de servicios de salud 2001-2005

Becerra-Zavala, Roberto

Becerra-Zavala, R. (2006). La Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco: una instancia alterna de resolución de conflictos derivados de la prestación de servicios de salud 2001-2005. Trabajo de obtención de grado, Maestría en Política y Gestión Pública. Tlaquepaque, Jalisco: ITESO.

Enlace directo al documento: <http://hdl.handle.net/11117/3203>

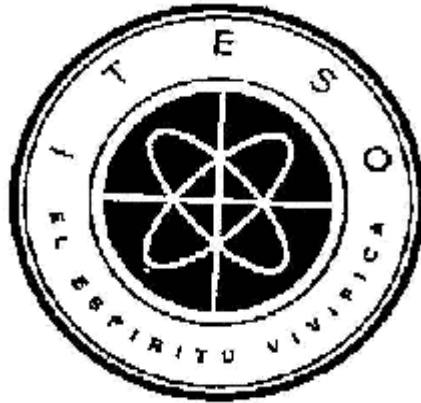
Este documento obtenido del Repositorio Institucional del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente se pone a disposición general bajo los términos y condiciones de la siguiente licencia:
<http://quijote.biblio.iteso.mx/licencias/CC-BY-NC-ND-2.5-MX.pdf>

(El documento empieza en la siguiente página)

INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE OCCIDENTE

DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN DE FECHA 3 DE DICIEMBRE DE 1986

DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS SOCIOPOLITICOS Y JURÍDICOS
MAESTRÍA EN POLÍTICA Y GESTIÓN PÚBLICA



**“LA COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE JALISCO: UNA
INSTANCIA ALTERNA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DERIVADOS
DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS SALUD 2001- 2005”**

REPORTE DE EXPERIENCIA PROFESIONAL
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE

MAESTRIA EN POLÍTICA Y GESTIÓN
PÚBLICA
PRESENTA

ROBERTO BECERRA ZAVALA

ASESOR GUILLERMO ZEPEDA LECUONA

Guadalajara Jal. Febrero de 2006

INDICE

I. CAPITULO PRELIMINAR.	3
1.- Problema público.	3
2.- Características centrales del problema público.	6
3.- Breve descripción sobre el tipo de información utilizada.	7
4.-Breve nota sobre el método que se utilizará.	10
II. LOS CONFLICTOS Y LA COMPOSICIÓN DE LOS MISMOS.	12
1.- Consideraciones previas al estudio de los conflictos y su composición	12
2.- Formas o métodos para la composición de los conflictos.	16
I Autodefensa.	16
II Autocomposición.	17
III Heterocomposición.	19
III. LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA EN MÉXICO.	28
1.-El Acceso a la justicia en México	28
2.- Algunas percepciones acerca de nuestra administración de justicia.	31
3.-Un problema público: Los costos de nuestra justicia.	35
IV.-LOS MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y EL PAPEL DE LA COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE JALISCO.	49
1.-Los Métodos alternativos de resolución de conflictos.	49
2.-Algunas legislaciones en otros países referentes a los métodos alternativos de resolución de conflictos.	54
3.- Antecedentes de los métodos alternativos de resolución de conflictos en México.	56
4.- La Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco: Una instancia alternativa de resolución de conflictos derivados de la prestación de servicios de salud.	63
5.-Servicios de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco.	66
6.- Análisis de las funciones de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco y los costos que implican los procedimientos de conciliación y arbitraje médico.	69
V. EXPERIENCIA PROFESIONAL EN LA COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE JALISCO.	79
1.- Organigrama de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco y ubicación de mis funciones.	79
2.- Experiencia Profesional en la Atención de Quejas Médicas.	81
3.-Presentación de algunas quejas conciliadas.	87
VI. CAPITULO CONCLUSIVO	111
VII. BIBLIOGRAFIA	115

Resumen Ejecutivo

Toda sociedad presenta conflictos, los cuales se han resuelto de diversas maneras en el transcurso de la historia, sin embargo en la mayoría de los Estados Nacionales se han logrado consolidar determinadas instancias que se encargan de administrar la justicia y dirimir las controversias.

En nuestro Sistema Jurídico Mexicano el Poder Judicial representa la principal institución que se encarga de solucionar las disputas de las personas en distintas áreas, no obstante, la sociedad se ha mostrado insatisfecha con los procedimientos y formas que ha ofrecido. Entre los diversos problemas que presenta, se encuentran los costos que implica el acceso a la justicia. Ante esta situación han resurgido los mecanismos alternos de resolución de conflictos, ya que ofrecen ventajas muy atractivas en cuanto a que son procedimientos más flexibles, menos costosos en tiempo y dinero entre otros.

El presente reporte después de contextualizar y analizar el problema público y sus elementos, documenta una de las soluciones que se han desarrollado, destacándose los resultados de la experiencia institucional de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco, así como la experiencia profesional en cuanto al ofrecimiento de una alternativa a la solución de conflictos. De tal manera que la metodología jurídica-racional, el análisis de documentos y la metodología empirista, la cual es resultante de la experiencia institucional y profesional, permiten concluir que ante determinados conflictos, es recomendable que sean resueltos a través de los métodos alternativos, en particular mediante la conciliación, ya que un alto porcentaje de los conflictos son resueltos a través de éste medio en un tiempo relativamente breve y aceptable, evitándose diversos costos.

I. CAPITULO PRELIMINAR

1) PROBLEMA PÚBLICO.

En México, usualmente se escucha la frase popular: “es mejor un mal arreglo que un buen pleito”, o bien, entre abogados se dice que “es mejor una mala transacción que una buena sentencia”; detrás de estas expresiones, se encuentra una verdad, la cual sólo el que ha vivido un juicio o participado en él puede conocer el verdadero sentido de esta expresión. A priori, estas expresiones denotan la desconfianza de un amplio sector de la ciudadanía hacía las autoridades que se encargan de procurar la justicia.

Antes de entrar al asunto central del documento, debemos entender que el Estado Mexicano ha adoptado la teoría de la división de poderes, quedando integrado por el Poder Ejecutivo, el Legislativo y el Judicial, siendo este último el encargado de resolver los conflictos derivados de la aplicación de la ley y de los conflictos que se presentan no sólo entre autoridades sino entre las personas que viven en nuestro país. Sin embargo, debe aclararse que no todos los conflictos son solucionados por el Poder Judicial, sino que existen diversas maneras de arreglarse una desavenencia.

Desde la antigüedad cuando las personas tenían un conflicto buscaban una solución, y la práctica usual, al no contar con una autoridad, era hacerse la justicia por su propia mano; esta solución se le ha denominado autodefensa o autotutela, la cual actualmente está prohibida, pese a que actualmente existen figuras jurídicas que la permiten, siendo excepciones a la norma general y bajo ciertas condiciones, tales como la legítima defensa. Asimismo, en la historia se han presentado formas de solución de conflictos más benévolas, en las que una de las partes o ambas decidían dar por terminado un conflicto, las cuales son conocidas como formas autocompositivas, y por último contamos con figuras más desarrolladas, en donde un tercero es el que participa y decide la solución en que concluirá un problema, conocidas como formas heterocompositivas, destacando entre éstas, el procedimiento jurisdiccional, en el que participa el Poder Judicial.

Como puede apreciarse el Poder Judicial fue adquiriendo una legitimidad y se fue posicionando como la autoridad responsable de resolver los conflictos que se presentaban entre las personas. Este hecho fue un avance significativo, que poco a poco conllevó un aumento gradual de sus labores; sin embargo, el incremento de demandas y denuncias ha sido un problema que ha provocado un rezago en las resoluciones definitivas de las mismas.

El Poder Judicial, paulatinamente, comenzó a presentar diversos problemas que han complicado su función entre ellas principalmente:

- 1.-Exceso de demandas en el área civil y denuncias o querellas en el área penal.
- 2.- Insuficiencia de juzgados y agencias.
- 3.-Ausencia de incentivos e instituciones que impulsen soluciones rápidas

Estos hechos han conllevado que el ciudadano perciba con poca confianza al Poder Judicial y al Sistema de Procuración de Justicia, ya que existen diversos costos al acceso a la justicia, destacándose los siguientes:

1.-Costos de Asesoría Jurídica. Éstos consisten básicamente en los honorarios de un tercero, generalmente abogado, por ser éste el que tiene los conocimientos específicos para ganar una contienda judicial.

2.-Gastos que implica un Juicio. Todo juicio implica distintas erogaciones, desde las más sencillas, como obtener copias simples o certificadas del juicio, hasta las necesarias para cubrir los honorarios de peritos en caso de requerirse ésta prueba.

3.- Costos en Tiempo. Un juicio siempre implica tiempo, el cual siempre puede ser usado en otras cosas. En México, los juicios pueden

tomar meses e incluso años para una resolución definitiva, lo que también implica una pérdida económica para los contendientes como para el Estado.

4.- Procedimientos formalistas. Nuestro sistema jurídico es escrito y requiere ciertas técnicas básicas para ganar un juicio; además existen leyes con fórmulas legales o enunciados que no son sencillos para el común de la gente y que, si no son usados adecuadamente, pueden producir errores en un juicio que provoquen perder el mismo.

5.-Corrupción. Un grave problema que existe y que algunas veces no es reconocido dentro del Poder Judicial es la corrupción, pese a que es una práctica común y que es disfrazada con otros términos como propina, retribución, apoyo, estímulo etc.

Evidentemente, este hecho presenta un grave problema o dificultad que hay que resolver, el cuál es trascendental, ya que es de interés público. Las preguntas que se presentan son diversas ¿Cómo hacer que la Justicia sea pronta, completa, imparcial y gratuita? ¿Qué puede hacer el Estado para solucionar este problema público?

Ante esta situación resurgen los métodos alternativos de resolución de conflictos, ya que ofrecen una opción diferente de ver el conflicto y de darle solución. Algunas de las instituciones administrativas que ofrecen medios alternativos de resolución de conflictos son la PROFECO, la CONDUSEF, la CONAMED, la CAMEJAL etc.

Estos medios de resolución de controversias, traen consigo un aspecto importante; modifican las tesis que sostiene que sólo el Poder Judicial, es el único que puede y debe resolver los conflictos.

Es por ello que el presente trabajo se enfocará a evaluar los resultados de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco, la cual aplica dos métodos alternativos de resolución de conflictos (conciliación y arbitraje) aplicándolos a las disputas que se presentan en la prestación de servicios de salud.

Al existir pocos estudios, referentes a la conciliación y en específico en el ámbito sanitario, este estudio seguramente aportará elementos útiles y prácticos para futuras publicaciones sobre la presente temática y además integrará elementos para un debate más profundo respecto a los métodos alternativos de resolución de conflictos.

2) CARACTERÍSTICAS CENTRALES DEL PROBLEMA PÚBLICO.

El presente trabajo pretende analizar algunas causas que han provocado que el Poder Judicial haya perdido la confianza y credibilidad en el ciudadano, particularmente los costos que implica acceder a la justicia, demostrando con algunos estudios la percepción que se tiene hacia el Poder Judicial y en general hacia las autoridades encargadas de procurar justicia.

Posteriormente se describirá cómo los medios alternativos de resolución de conflictos están auxiliando al Poder Judicial en la administración de justicia, ya que atienden conflictos sociales, evitando que estos lleguen al mismo. El sustento del presente reporte está centrado además por la experiencia institucional de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco, así como la profesional que he adquirido en ésta. Se podría describir brevemente cuál ha sido esta experiencia del autor en este campo y por cuánto tiempo.

Se estudiará cómo ha funcionado la Comisión, sus resultados y los costos que implica el procedimiento de quejas, en donde son utilizados los métodos alternativos de resolución de conflictos.

Debemos aclarar que las características de la justicia es que ésta sea expedita, completa e imparcial, destacando como primer característica que ésta no sea costosa en tiempo.

De tal manera que propongo como hipótesis, el siguiente enunciado: *Si se presentan algunos conflictos no graves en el ámbito sanitario, es preferible que se agoten los métodos alternativos, que ofrece la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco, que acudir a otras instancias judiciales o administrativas, porque las partes pueden construir un acuerdo amistoso, de una manera relativamente pronta y aceptable, evitándose diversos costos.*

3) BREVE DESCRIPCIÓN SOBRE EL TIPO DE INFORMACIÓN UTILIZADA.

La información que se recabó es principalmente documental, describiéndose brevemente algunas fuentes,

I.- Conocimientos de información general a partir de la opinión pública.

a) Diarios o Periódicos.

Se presentan algunas notas periodísticas respecto al Poder Judicial, así como respecto a los medios alternativos de resolución de conflictos. Notas del periódico MURAL y el INFORMADOR entre otros.

b) Revistas.

He utilizado algunas revistas, destacando las siguientes *Este País*, *Tendencias y Opiniones* y *El Mundo del Abogado*, ya que presentan diversas estadísticas y artículos de opinión que son de utilidad.

II.- Conocimientos Críticos.

a) Fuentes de conocimiento crítico: Enciclopedias especializadas:

Enciclopedia Jurídica Mexicana. México: Porrúa e Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México. XII Tomos, 2002. Ya que contiene algunos términos útiles que son usados en el ámbito legal, tales como arbitraje, mediación, laudo, etc.

Diccionario de Política. México: Siglo XXI editores. 2 Tomos. Decimotercera edición en español. 2002, la cual define algunos conceptos interesantes del Estado, Conflicto y Administración Pública.

b).-Fuentes de Primera y Segunda Mano, es decir aquellos que han sido recogidos, organizados y formulados por el investigador en el primer caso y en el segundo aquellos que recoge de otras investigaciones, pudiendo ser incluso de tercera mano. Algunas referencias son las siguientes:

Zepeda Lecuona, Guillermo. *Crimen sin castigo. Procuración de Justicia Penal y Ministerio Público en México.* México, Fondo de Cultura Económica y Centro de Investigación para el Desarrollo A.C. 2004. En esta obra se encuentra un excelente diagnóstico del subsistema de seguridad ciudadana y justicia penal en México.

Flores García, Fernando. *Teoría General de la Composición del Litigio.* México, Porrúa, 2003. Es una obra que explica las diversas formas de componer los conflictos, explicando las características de las mismas.

Alcalá Zamora y Castillo, Nieto. *Proceso, autocomposición y autodefensa. Contribuciones al estudio de los fines del proceso.* México, Universidad Nacional Autónoma de México. Primera reimpresión 2000. Este trabajo es una obra clásica, que aporta elementos teóricos de los fines del proceso jurídico.

Azar Manssur, Cecilia. *Mediación y conciliación en México: dos vías alternativas de solución de conflictos a considerar*. México, Porrúa. Breviarios Jurídicos número 11, 2003. EL libro hace una revisión del estado de arte de la mediación y conciliación en México, organizando información importante y proponiendo algunas soluciones para mejorar estas alternativas.

III.- Documentos Oficiales.

a) Legislación. Es importante revisar algunas normas referentes a la temática que se va a tratar, destacando la Constitución General de los Estados Unidos Mexicanos, por ser la norma suprema. Leyes Federales: Ley General de Salud, que regula el derecho a la salud. Leyes Estatales: Ley Estatal de Salud, ya que ésta última contiene los artículos que crean la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco, institución que se analizará. En este apartado se estudiará la exposición de motivos que crea la Comisión así como de sus respectivas reformas, ya que contienen el espíritu de la ley, las razones de los legisladores.

b) Publicaciones Administrativas. Entre ellas destacan las publicaciones emitidas por la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco, como: I.- *Responsabilidad Profesional en Salud*, México, Editorial Pandora S.A de C. V., 2002. II.- *Arbitraje Médico: Recurso para la calidad de la atención*, México, Editorial Pandora S.A de C. V., 2002. III.- *Los Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos Médicos y su trascendencia Social*, México, Editorial Pandora S.A de C. V., 2002.

c) Informes Anuales de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco de los años 2002, 2003 y 2004. que contienen información estadística importante.

d) Actas de Conciliación levantadas por mí, ya que pienso hacer un análisis de mi participación y mi experiencia al participar en la conciliación de conflictos.

e) Otras Estadísticas y Encuestas. Algunas de las Estadísticas que se usarán son las que vienen en algunos libros ya citados y de algunas organizaciones que han realizado estudios sobre percepción ciudadana, entre ellas las del Latinobarometro, la Encuesta Nacional sobre Cultura Política y Practicas Ciudadanas entre otras.

f) Internet. En caso de encontrarse información fundamental e importante en el medio electrónico, se citará la respectiva página.

4) BREVE NOTA SOBRE EL MÉTODO QUE SE UTILIZARA.

Dos métodos se utilizarán. El primero consistente en una metodología de Análisis de Evidencia Empírica, ya que consiste en recopilar información institucional de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco, para después clasificarla y realizar un análisis de los mismos. Asimismo con el fin de aportar elementos de mi experiencia profesional, realizó una revisión de las Actas de Audiencias Conciliatorias que me han tocado atender y desahogar, desde que empecé a laborar en la ya citada Comisión hasta la fecha. Con la recopilación de la anterior información, analizaré cuántas quejas se conciliaron; examinaré si los acuerdos fueron económicos o no, si fueron cumplidos los acuerdos, y ofreceré algunas reflexiones derivadas de mi propia observación.

Lo anterior significa que en el presente trabajo he aplicado la observación y el examen directo de algunas fuentes informativas, particularmente del ordenamiento jurídico y su contexto social.

La segunda metodología es aplicada, la Jurídica- Racional, entendiéndose ésta, tal como la define Fix Zamudio: “la disciplina que se encarga de estudiar los instrumentos técnicos necesarios, para conocer, elaborar, aplicar y enseñar el objeto de conocimiento que denominamos

Derecho". (Fix:1988) Para ello pretendo utilizar los instrumentos de inducción, deducción y análisis de la información observada de los datos que he logrado obtener.

Considero que este pequeño estudio, aunque no es concluyente, puede aportar un sustento preparatorio que seguramente representará contribuciones en el estudio de los métodos alternativos de resolución de conflictos, en particular el de la conciliación en el ámbito sanitario.

II. LOS CONFLICTOS Y LA COMPOSICIÓN DE LOS MISMOS.

1) CONSIDERACIONES PREVIAS AL ESTUDIO DE LOS CONFLICTOS Y SU COMPOSICIÓN.

En toda sociedad se presentan conflictos de diversa índole, incluso se presentan en una persona física (intrapersonal) o en una persona moral (intraorganizacional) o bien entre dos o más individuos (interpersonal) o dos o más grupos, organizaciones, instituciones e incluso naciones (intergrupales). De ahí que el tema del “conflicto” no es nada nuevo, sino por el contrario existen diversos estudios en distintas áreas que se han interesado por este tema, tales como la jurídica, política, económica¹, psicológica, sociológica², filosófica³ y actualmente la administrativa⁴.

La palabra conflicto, de acuerdo al Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española presenta las siguientes definiciones: combate, lucha, pelea // enfrentamiento armado // apuro, situación desgraciada y de difícil salida // problema, cuestión, materia de discusión // coexistencia de tendencias contradictorias en el individuo capaces de generar angustia y trastornos neuróticos // La palabra “conflicto” proviene del latín *conflictus*, y este de *confligere*, que significa: chocar.

El término conflicto generalmente es entendido como algo no deseable, en específico cuando se refiere a relaciones interpersonales o intergrupales,

¹ En el aspecto económico se ha estudiado principalmente como una estrategia como la denominada teoría de juegos inventada por John von Neumann y ampliada por Oskar Morgenstern y que ha sido de gran interés, entregándose incluso el Premio Nobel de Economía de 2005 a por sus aportaciones en este tema.

² Algunos sociólogos (Durkheim, Adam Smith) con una perspectiva funcional sobre la integración social, consideran que la sociedad se mantiene unida a través de la interacción de partes complementarias, mientras que los que apoyan la perspectiva del poder (Marx., Weber) consideran el conflicto como el estado natural e inevitable de los asuntos sociales (Cf. Martínez Ávila, Alejandra (Comp.) *Sociología de las Organizaciones*, México, ed. Mc. Graw Hill, 1997)

³ La Filosofía ha empezado a incursionar las llamadas Consultorías Filosóficas como herramienta que ayuda al consultante de la misma, a reflexionar sobre diversos tópicos, incluyendo problemas o conflictos para que éste logre encontrar una solución, teniendo su origen en 1982 con la Sociedad Alemana de Consultoría y Filosofía Práctica y la Sociedad de Consejerías Filosóficas. Sobre este tema se encuentra más información en Kreimer, Roxana, *Artes del Buen Vivir*, Buenos Aires, ed. Paidós, 2005

⁴ En el aspecto administrativo, se ha estudiado el conflicto principalmente desde la perspectiva del tema de Negociación y Recursos Humanos, existiendo una diversidad de bibliografía respecto al tema.

porque evoca la existencia de diferencias entre las partes, que provocan un desencuentro tanto de gustos e intereses como de ideas y opiniones.

Para Weber una relación social es de lucha cuando la acción se orienta por el propósito de imponer la propia voluntad contra la resistencia de la otra u otras partes. En tanto el distinguido jurista Carnelutti considera el conflicto como una colisión de intereses cualificada por la pretensión de uno de los interesados y la resistencia del otro. Pasquino por su parte, considera que el conflicto es una forma de interacción entre individuos, grupos, organizaciones y colectividades que implica enfrentamientos por el acceso de recursos escasos y su distribución (Pasquino: 2002)

El conflicto por tanto, supone un acto realizado por cada uno de los sujetos, que así se convierten en contendientes, de los que uno pretende y el otro se opone o resiste a la pretensión. A esta pugna de intereses, cuando tiene una trascendencia jurídica se le denomina “litigio”.

La representación gráfica del litigio puede ser ésta:

Gráfica 1



Como ya se mencionó el término “conflicto”, generalmente es percibido negativamente; sin embargo, no siempre debe ser así⁵. El conflicto es sólo una forma de interacción entre los sujetos, ya que también existe la cooperación, la cual sería la más digna en una sociedad (Romo, 2002). Lo que se debe destacar es que los conflictos, al ser parte de las interacciones humanas, pueden ser gestionados y, si se establecen algunas estrategias, se puede

⁵ Existen algunas teorías y modelos de análisis del conflicto, que consideran que el conflicto debe ser visto como algo natural y hasta necesario, de las relaciones entre personas y entre grupos sociales, ya que no siempre conducen a resultados catastróficos, lo cual permite que ésta no sea considerada como una amenaza, sino como un resultado natural de una situación de recursos escasos.

encontrar una solución satisfactoria para las partes en contienda, pudiendo obtenerse soluciones más creativas y provechosas.

Es preciso aclarar que el término conflicto no significa violencia, ya que esta última supone una ruptura absoluta y destructiva de las relaciones, significa la negación del conflicto atentando contra el otro, por diversos medios que pretenden imponer o vencer la resistencia del otro. Otro aspecto importante es que los conflictos están inmersos en una cultura o subcultura y se ha considerado que está afecta de tres modos a los conflictos: en el modo de concebirlo, en el modo de conducirlo y en el modo de resolverlo.⁶ (Stella:2003)

En todo caso algunos conflictos o interacciones entre sujetos o personas pueden ser disfuncionales y por ende representan un obstáculo para conseguir determinados valores individuales y colectivos necesarios para la sociedad y para el Derecho como: la paz, la seguridad jurídica, el bienestar común, el orden jurídico, la libertad, la igualdad, la equidad, la dignidad humana y la justicia. Es por ello que desde la Antigüedad evolucionaron métodos para resolver los conflictos.

Históricamente la solución de conflictos se ha presentado en diversas etapas o períodos, las cuales se asemejan a la evolución de las ideas penales: (Castellanos:1997; 31-37)

A) Venganza Privada. Esta etapa también es conocida como venganza de la sangre, época bárbara y autodefensa. En un inicio la función represiva estaba en manos de los particulares; la venganza de los sujetos era lo que prevalecía; sin embargo, debido a que existían excesos, surge la fórmula de talión, “ojo

⁶ Así por ejemplo, Stella menciona que en Oriente la visión China del conflicto está impregnada de una aversión cultural a confrontar directamente. Al igual que los chinos los coreanos ven en el conflicto no sólo un problema de comunicación sino de falta de respeto. Mientras que en ciertas culturas de estilo occidental resulta más honesto expresar abiertamente el conflicto y tratar de resolver las disputas

por ojo y diente por diente”, reconociendo sólo al ofendido el derecho de vengarse o responder con la misma intensidad. (se puede hacer la relación histórica al código Hamurabi, de donde sale la frase citada)

- B) Composición Voluntaria.** El origen no es preciso, pero un hecho evidente es que, desde la antigüedad, las partes en conflicto preferían en algunos casos llegar a acuerdos, convenios o desistimientos, para evitar un círculo vicioso de tragedias, motivadas por las venganzas.
- C) Venganza Divina.** Al existir en un inicio sociedades teocráticas, el derecho de vengarse fue permitido en algunos casos por autoridades religiosas, por atentar contra las leyes divinas o contra la misma divinidad.
- D) Venganza Pública.** A medida que las sociedades se integran y van surgiendo los Estados, a través de determinadas instituciones (que fueron antecedente del poder judicial) se interponen penas a quien atente contra las leyes de la comunidad; sin embargo, comenzaron a surgir descontroles en la ejecución de las penas, las que fueron crueles y excesivas, lo que desembocó en la necesidad de reformas necesarias.
- E) Período Humanitario.** Hasta la segunda mitad del siglo XVIII con Cesar Bonesana, marqués de Beccaria, surge un movimiento en que el Estado humaniza las penas, excluyéndose los suplicios y crueldades innecesarias.
- F) Etapa Científica.** Es conocida porque nacen estudios sistematizados, particularmente en el área penal que

pretenden dar un sustento científico a la participación del Estado en la impartición de justicia, aplicación de penas etc.

Como podemos apreciar, el conflicto es uno de los grandes temas comunes a todas las ciencias sociales y humanas, existiendo una preocupación compartida por diseñar mecanismos que favorezcan la solución pacífica de controversias o disputas, desarrollándose diversas técnicas e instancias públicas y privadas

2) FORMAS O MÉTODOS PARA LA COMPOSICIÓN DE LOS CONFLICTOS.

En la literatura jurídica existe una clasificación aceptada que distingue tres formas de solución de conflictos o controversias (Flores, 2003; Alcalá, 2000):

I) Autodefensa. Ésta es la más antigua y la que surge principalmente como una reacción instintiva, de impulso irracional, haciendo uso de la fuerza para hacer prevalecer el interés propio sobre el del otro u otros, imponiendo sus intereses sobre los de los demás. Advirtiéndose que no se está determinando si tienen o no la razón o la justicia el vencedor o el que hace uso de este medio. La autodefensa también es conocida como “autotutela” o “hacerse justicia por propia mano” y el ilustre García Maynez la llamó “defensa extrajudicial o privada de un derecho”. La autodefensa está prohibida por nuestra Carta Magna en el artículo 17, el cual menciona: “Ninguna persona podrá hacerse justicia ni ejercer violencia para reclamar su derecho”. No obstante, existen excepciones legales⁷ que la permiten, tales como la legítima defensa, el estado de necesidad, ejercicio de un derecho, cumplimiento de deber etc, las cuales deben cumplir con requisitos específicos y detallados, ya que de no cumplirse no serían aceptados por el Derecho, como excederse en la legítima defensa.

⁷ Para Alcalá-Zamora y Castillo las excepciones citadas, representan la autodefensa lícita, las cuales si bien no pueden considerarse antijurídicas, sí pueden estimarse a-jurídicas (no jurídicas), mientras que la forma autocompositiva es plena y conscientemente jurídica

Por lo tanto, este medio no es una solución eficaz, ya que al hacer uso de la violencia privada, el resultado no finiquita el problema adecuadamente, lo que puede generar un círculo vicioso de venganzas; por ello, ha sido proscrito en las legislaciones de los estados, existiendo las excepciones ya citadas con reglamentaciones estrictas para evitar casos de extrema urgencia o emergencia. En este aspecto, es fundamental la enseñanza de Gandhi: “ojo por ojo y el mundo quedará ciego”; por ello, este medio debe ser descartado.

II) Autocomposición. Se trata de un arreglo pacífico del conflicto, ya sea porque uno de los sujetos o ambos deciden libremente dar por terminado un conflicto o litigio. Esta solución implica una propuesta de sacrificio del interés propio de por lo menos una de las partes, pudiendo realizarlo ambas; por ello tiene una estimación valorativa positiva, la cual es recomendable. Una distinción es que la auto composición se puede presentar antes, durante o después de un proceso judicial, mientras que la autodefensa siempre se presenta antes del mismo y lo más significativo, la auto composición conlleva una resolución pacífica y en determinado caso altruista, mientras que la autodefensa puede llegar a ser violenta y egoísta. Dentro de éste método, encontramos diversos ejemplos en nuestra ley, entre los cuales es importante destacar:

a) Desistimiento de la pretensión.

Es considerada una especie de autocomposición, siendo unilateral del demandante, pudiendo interponerse antes o después del emplazamiento⁸. El demandante sacrifica su interés, por lo que no requiere el consentimiento del demandado. Su trascendencia radica en que no podrá volver a reiniciar su pretensión, por lo que es un asunto concluido. El mismo efecto lo conlleva el

⁸ El Emplazamiento es un acto procesal que se presenta en los juicios, destinado a hacer saber al demandado la existencia de la demanda y la posibilidad legal de contestarla

desistimiento de la acción y en materia penal, en cuanto a los delitos privados, el perdón del ofendido⁹

b) Allanamiento.

Sería el reverso del desistimiento. En este sentido, implica el reconocimiento y sumisión del demandado a los hechos, el derecho y las pretensiones que son dirigidas contra él.

c) Transacción.

Deriva del vocablo latino *transactio, transactionis*, derivado de *transactus*, participio de *transigere*, significa “hacer pasar a través de”, “concluir un negocio”. Implica un convenio entre las partes que se encuentran en conflicto, realizando sacrificios y concesiones mutuas, con el fin de solucionar un conflicto. El Código Civil Federal Mexicano en su artículo 2944 menciona que es “un contrato por el cual las partes, haciéndose recíprocas concesiones, terminan una controversia presente o previenen una futura.”

En la transacción, existe un acuerdo de voluntades entre las partes, con el objetivo de evitar o terminar un conflicto. Al ser un contrato formal, debe constar por escrito y está regulado por nuestra legislación, existiendo limitaciones para determinadas personas, por ejemplo los ascendientes y tutores en nombre de las personas que tienen bajo su potestad, requieren de autorización judicial. Asimismo no pueden transigirse algunos asuntos como: el estado civil de las personas o validez de un matrimonio; delito, dolo o culpa futuros; acción civil que nazca de un delito o culpa futuros; sucesión futura; una herencia antes de visto el testamento si lo hay; el derecho a recibir alimentos o derechos ya definidos por sentencia firme, entre otros.

⁹ Debe aclararse su diferencia con algunos desistimientos: a) Desistimiento de la Demanda. El cual debe interponerlo el demandante o actor en el Juzgado antes del emplazamiento (es decir, antes de que el empleado judicial dé a conocer al demandado la existencia de una demanda) Los efectos que conlleva es que no se continúe el procedimiento, sin embargo no resuelve el pleito. b) Desistimiento de la Instancia, la cual ocurre cuando una vez admitida la demanda, el actor o demandante pide al Juez que lo tenga por desistido, pero en este caso al ya tener conocimiento el demandado requiere del consentimiento de éste, para la interrupción del procedimiento, ya que puede existir un interés por demostrar su inocencia. Al no resolverse el conflicto, tampoco se le considera autocompositiva.

d) Conciliación Inter partes o Bilateral.

Flores García la considera como autocompositiva, denominándola conciliación bilateral, entendiendo por ésta el acuerdo que realizan exclusivamente las partes, sin intervenir un tercero, con el fin de solucionar un conflicto. El jurista De Pina nos brinda el siguiente concepto: “acuerdo celebrado entre quienes se encuentran ante un conflicto de intereses con objeto de evitar un juicio o de poner rápido fin a uno ya incoado, sin correr todos los trámites que en otro caso serían precisos para concluirlo” cita

Entre sus antecedentes, en Roma, la conciliación no estuvo regulada por la Ley, pero las Doce Tablas respetaban la avenencia a que hubieren llegado las partes y Cicerón aconsejaba la conciliación, fundado en el aborrecimiento que debía tenerse a los pleitos. Así también el Cristianismo la recomendaba y posteriormente evolucionó y surgió la conciliación heterocomponedora, en la que un tercero impulsaba los acuerdos y que más adelante se describe¹⁰.

III) Heterocomposición. Consiste en que las partes que se encuentran en un conflicto, acudan con un tercero independiente e imparcial, para que participe en la resolución de la misma. El vocablo es aceptado dentro de la terminología Carneluttiana, pero ésta sólo se limitaba a la composición del litigio que dirigía un juez, por lo que las otras formas de arreglar un conflicto las denominó “equivalentes jurisdiccionales”, abarcando un número mayor de figuras relacionadas a la solución de conflictos.¹¹

¹⁰ Otras legislaciones que la contemplaron fue el Fuero Juzgo, que contemplaba la figura del *Pacis Adversor*, que era enviado por el Rey a las partes con intención de que las aviniera, siendo muy aconsejada por el Tribunal de los Obispos en la Monarquía Visigoda como en la Partidas, refiriéndose a los amigables componedores. La conciliación fue regulada como permanente en los siglos XVIII y XIX, apareciendo en un principio en los pueblos del Norte y posteriormente adaptándose en los del Sur, algunas veces fue obligatorio agotarla y se encomendaba generalmente a un juez como tercero componedor

¹¹ Entre los equivalentes jurisdiccionales que se destacan se encuentra el proceso extranjero, el proceso eclesiástico, la autocomposición, – que es un arreglo interpartes- la composición procesal- que se confunde con la anterior, en cuanto a que el litigio es el mismo, se lleve adentro o fuera del proceso- , la conciliación- que ya se mencionó que puede ser autocompositiva o heterocompositiva- y el arbitraje.

No obstante lo anterior, el término de heterocomposición ha sido entendido en otro sentido, el cual considero es más adecuado y aceptado; así Enrique Vescovi considera, que la solución del litigio puede darse de manera muy diversa, entre ellas, el someterlo a la decisión de un tercero (heterocomposición). Así también el procesalista Fairen Guillén considera que la heterocomposición supone la existencia o al menos la apariencia de un conflicto intersubjetivo y el hecho de que los dos o más interesados acudan a una tercera persona, desinteresada al fin de que lo resuelva imparcialmente.

Por tanto, la heterocomposición debe entenderse como la forma de solución de conflictos, caracterizada por el sometimiento de las partes a la decisión de un tercero ajeno a ellas, que pone fin a la controversia, encontrándose como figuras ejemplares las siguientes:

a) Conciliación.

En este caso se refiere al acuerdo entre los contendientes para nombrar a un heterocomponedor, a un tercero ajeno, imparcial, denominado conciliador, (pudiendo ser designado por la ley) para solucionar un conflicto pendiente entre ellos.¹²

En nuestra legislación se encuentra reglamentada principalmente en el ámbito laboral (ubicada como una etapa obligatoria en el proceso laboral antes de desahogarse el arbitraje), aunque también se presenta en el área civil (como la practicada por el juez de paz y como una etapa en el proceso civil, conocidas como audiencias previas y de conciliación), familiar (Las juntas de avenimiento en divorcios por mutuo consentimiento), internacional (Existen comisiones especiales con el fin de evitar o solucionar conflictos o diferencias, como las comisiones interamericanas de soluciones pacíficas adoptadas en la Conferencia de Bogotá en 1948, entre otras) y administrativa (En nuestro país,

¹² Entre los antecedentes de este tipo de conciliación heterocomponentora debe mencionarse la regulación Griega de los *Temostestes*, quienes tenían el encargo de examinar los hechos y motivos del litigio y procurar convencer a las partes de que debían transigir equitativamente sus diferencias. Posteriormente estuvo reglamentada en el Fuero Juzgo como ya se mencionó

existen diversas leyes administrativas que contemplan la figura como la que regula el procedimiento conciliatorio entre las diferencias entre consumidores y proveedores ante la Procuraduría Federal del Consumidor. Asimismo el procedimiento conciliatorio, entre los usuarios de los servicios financieros y las instituciones financieras ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros y finalmente el procedimiento ante la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, así como en las Comisiones Estatales- como la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco- que resuelve los conflictos entre los usuarios de los servicios de salud y los prestadores de la misma.) De lo anterior, podemos apreciar que en nuestras legislaciones se usa el término indistintamente como “audiencias conciliatorias”, “juntas de avenimiento o de avenencia”.

b) Mediación.

Gramaticalmente, la voz mediación, proviene del latín *mediatio, mediatonis*, significa “acción y efecto de mediar”, lo cual entre otras acepciones, significa “interponerse entre dos o más que riñen o contienden, procurando reconciliarlos y unirlos en amistad”

Para Vescovi, es un tercero que intenta comunicar a las partes entre sí, por propia iniciativa de éstas o de un tercero que se lo pide; propone medios de solución aceptables y puede, en consecuencia, lograr el acuerdo de aquellas sobre el punto en discrepancia.

Zulema D. Wilde la define como “un proceso voluntario informal, confidencial, integrador, a través del cual un tercero imparcial y neutral, interviene para ayudar a las partes a trabajar cooperativamente, intentando lograr un acuerdo mutuamente satisfactorio, o al menos aceptable para ellas” (Si se pone cita textual, hay que poner la fuente: autor, año de edición, e incluso la página de donde está tomada la cita)

Diferencias entre Conciliación y Mediación.

Cecilia Azar Manssur, considera que aquí en México, “la tendencia es a identificar a la *conciliación* como una etapa del juicio o de un procedimiento administrativo encaminada a intentar avenir a las partes que se lleva a cabo ante el juez o ante un funcionario de la comisión administrativa en cuestión, mientras que la *mediación* comienza a ser identificada como un procedimiento independiente que por lo general se inicia ante un mediador privado o ante uno asignado o reconocido por el tribunal si trata de un programa anexo al Poder Judicial.”

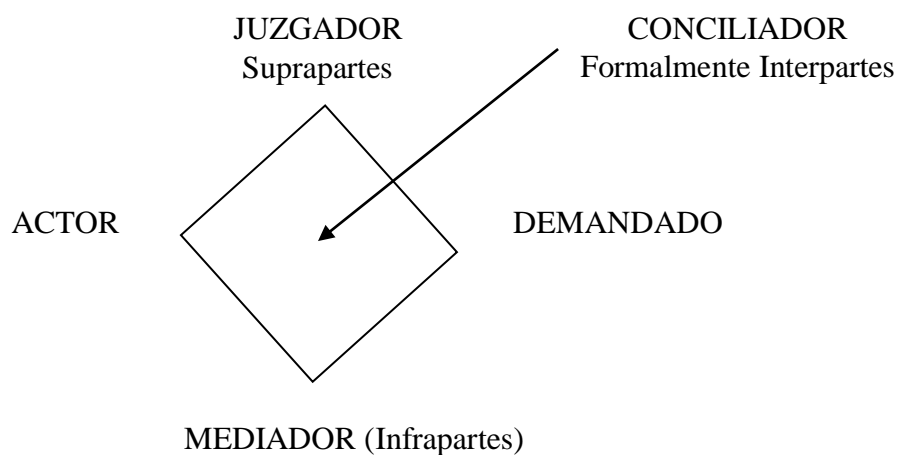
Sin embargo también aclara que “la labor del mediador es sólo facilitar la comunicación entre las partes, hacer que lo que hasta entonces no era posible lo sea, dialogar. El mediador permite que las partes encuentren un punto de comunicación, las asiste escuchándolas, rephraseando sus planteamientos, validando la expresión de sentimientos y ayudándolas a llegar a un acuerdo. Esta tendencia prohíbe rotundamente al mediador proponer soluciones que él considere aplicables, ni dar puntos de vista personales de cómo pueden alcanzar el arreglo. Para ello, existe el conciliador, opinan quienes defienden esta postura. El conciliador si puede asumir un papel más activo y hacer propuestas concretas a las partes.”¹³

De lo anterior, se desprende que la diferenciación entre ambas figuras, se encuentra centrada en términos de la potestad que tiene el tercero o facilitador para proponer o no formulas de solución del conflicto, por ello considero que como técnicas de solución de conflictos sí puede existir diferencias, pero en la práctica es difícil distinguirlas, debido a que existen períodos en que el tercero facilita el diálogo de las partes impulsándolos a un

¹³ Cecilia Azar Manssur también menciona que existen distintos estilos de diferenciar estas dos figuras, en donde incluso algunos consideran que la diferencia es justamente la opuesta, el mediador propone soluciones y el conciliador es más pasivo, sin embargo ésta última ha perdido peso y es poco apoyada, ya que existe un consenso mayoritario que sugiere que el mediador sólo facilita el dialogo de las partes para que lleguen a un acuerdo y el conciliador es el que realiza propuestas para que logren el mismo (Cf. Azar Mansur, Cecilia. (2003) *Mediación y conciliación en México: dos vías alternativas de solución de conflictos a considerar*. México, Porrúa.

acuerdo, con otros períodos en que los impulsa con acciones y propuestas de solución, lo que provoca que sean fácilmente confundibles y sean tomados como sinónimos.

Una aportación muy ilustrativa es la que realizó el ilustre Alcalá-Zamora y Castillo (figura 1), en donde explica que el juzgador está suprapartes e impone la solución; y el conciliador, que formalmente se halla interpartes, aunque materialmente esté infra partes, lo mismo que el mediador, se limita a proponer una o más soluciones. Y los autocomponedores (mejor que autocompositores) disponen la solución, lo cual se ilustra en la Figura 1:



c) Amigable Composición.

La voz amigable, procede del latín *amicabilis*, que significa, lo amistoso, propio de amigos. Por ello, Medina Lima lo define como la forma de solucionar conflictos de intereses entre las partes por obra de terceros amigos de ambas, sin sujetar a sus procedimientos a normas de derecho preestablecidas y sin apearse para la decisión más que a la equidad y a la buena fe.

De Pina Milán expresa que el amigable componedor es la persona elegida por los interesados para la resolución de un conflicto de intereses, actual o potencial de acuerdo con su leal saber y entender, es decir, sin más dictados que su conciencia y no ejerce función jurisdiccional, porque al contrario del árbitro no está llamado a aplicar el Derecho, sino a decidir la

cuestión que le ha sido sometida de acuerdo con lo que estime en conciencia justo, dadas las circunstancias del caso concreto.

Esta figura se acerca a la de un Árbitro, pero éste debe decidir según el dictado de su conciencia y no necesariamente al estricto apego a las normas legales

d) Arbitraje.

Del latín *arbitratus*, de *arbitror*: arbitraje. Fernando Flores García la define como “una forma heterocompositiva, es decir, una solución al litigio dada por un tercero imparcial, generalmente designado por las partes contendientes (en su ausencia de su consentimiento el nombramiento será hecho por el Juez público, nacional), siguiendo un procedimiento que aunque regulado por la ley adjetiva tienen un ritual menor que el del procedimiento del proceso jurisdiccional.” (poner la fuente de la cita) La resolución que concluye el arbitraje se denomina laudo y en la mayoría de las legislaciones se equipara a la sentencia

El arbitraje implica un procedimiento solemne y ritualista, siendo muy semejante al proceso común o público. Para que pueda intervenir un árbitro, es necesaria generalmente la voluntad de las partes (ya que puede designarlo el Juez público). El árbitro tiene la función semejante a la de un juez, y se encarga de estudiar el asunto y al final dictará su resolución mediante un laudo.

Acerca de la naturaleza del arbitraje, existen tres principales corrientes doctrinales:

- a) Contractualista¹⁴. La que considera que la solución arbitral deriva de un acuerdo de voluntades de las partes en pugna

¹⁴ Entre los Contractualistas destacan Chiovenda, Wach, Weil, Rosenberg y Mattiolo.

- b) Publicistas o Jurisdiccionalistas¹⁵. Los cuales estiman que el arbitraje es una función semejante o que se puede confundir (no fundir) con la que el juez oficial público realiza en su juzgamiento compositivo.
- c) Postura Híbrida. Los cuales sin llegar a una posición jurisdiccionalista, estiman que en el arbitraje ocurre el desarrollo de un proceso.

Para Carnelutti el procedimiento arbitral es un “equivalente jurisdiccional”, ya que reviste ciertas formalidades; así partes y árbitro seguirán los plazos y formas establecidos para los tribunales, a menos que otra cosa se haya convenido; los árbitros siempre están obligados a recibir pruebas y oír alegatos, si cualquiera de las partes lo pidiera o no hubieren convenido de otra manera.

El Arbitraje también tiene diversas clasificaciones¹⁶:

- a. Arbitraje Privado. Es el más común, ya que la figura del arbitraje nace de ésta idea, *arbiter est qui honoris causa deligibur ab his siam dirimat*, o sea, “árbitro es el escogido, en virtud de honoríficas razones, por aquellos que tienen una controversia”.
- b. Arbitraje Institucional. En esta modalidad, las partes someten la controversia a la decisión de una institución especializada (nacional o internacional) que organiza y asiste en la conducción de un procedimiento arbitral, el cual se realiza de acuerdo con sus propias reglas¹⁷

¹⁵ En cuanto a los Jurisdiccionalistas se encuentra Mortara, Alcalá-Zamora y Castillo

¹⁶ Existen diversas clasificaciones que se omiten, tales como arbitraje voluntario y arbitraje forzoso, arbitraje de derecho privado y de derecho público, arbitraje interno y arbitraje internacional, arbitraje comercial, arbitraje civil y arbitraje administrativo, las cuales pueden ser consultadas en el libro de Uribarri Carpintero, Gonzalo, *El Arbitraje en México*. Editorial Oxford, México, 1999.

¹⁷ Citado por Uribarri Carpintero Gonzalo en *El Arbitraje en México*, Editorial Oxford, México, 1999 p. 45 de la Revista de Derecho Privado, UNAM, 1995, artículo “El arbitraje comercial internacional de tipo ad hoc e institucional y el arbitraje CCI”,

- c. Arbitraje de Derecho. Se refiere a que las partes se someten a la decisión del árbitro, que podrá aplicar las normas jurídicas que hayan concertado las mismas. Las resoluciones se denominan “laudos”
- d. Arbitraje de Equidad o Amigable Composición. El árbitro sólo aporta soluciones o propuestas de acercamiento entre intereses contrapuestos, propiciando formulas equitativas, algunos autores denominan a estas resoluciones como “veredicto” o “dictamen”

En los arbitrajes, existen algunas figuras que es indispensable distinguir y conocerlas, tales como la cláusula compromisoria, el compromiso arbitral y el Contrato Arbitral o Contrato de Arbitraje. La primera es considerada un apartado del contrato, en virtud del que las partes estipulan que en caso de surgir una controversia jurídica entre ellas se someterán para su arreglo a un arbitraje, algunos tratadistas consideran que la cláusula en sí, es un contrato con un objeto propio. La segunda figura es un acuerdo pactado entre las partes, una vez que ya se suscitó una controversia jurídica entre ellos, para que la misma sea dirimida en lo sucesivo por medio del arbitraje. Y finalmente la tercera, consiste en un acuerdo de voluntades entre los contendientes y el árbitro designado, en el que se consignan las obligaciones y derechos de los árbitros con las partes; así como los plazos, honorarios etc.

En estos tiempos el arbitraje se ha consolidado en distintas áreas, primordialmente en la mercantil y ha suscitado distintos debates de gran interés.

e) Proceso Jurisdiccional.

Carnelutti nos define brevemente el proceso¹⁸, “como la justa composición del litigio; o una de las operaciones mediante la que se obtiene la composición del litigio”. Al intervenir un tercero imparcial, como lo es el juez, ésta es una forma heterocompositiva.

En un proceso jurisdiccional el juez es el heterocomponedor investido de un carácter público, imparcial y competente, que se encarga de pronunciar la solución del litigio (esto es, de un conflicto con trascendencia jurídica) después de seguirse un procedimiento legalmente constituido.

Alcalá-Zamora sintetiza con justa apreciación que “Todo proceso arranca de un presupuesto (litigio), se desenvuelve a lo largo de un recorrido (procedimiento) y persigue alcanzar una meta (sentencia), de la que cabe derive en un complemento (ejecución)” (2000: Alcalá)

De la anterior descripción, podemos apreciar que existen diversas maneras de solucionar los conflictos (incluso existen otras maneras, las cuales se han omitido intencionadamente, ya que implicaría un estudio más profundo¹⁹)

Asimismo debemos aclarar que algunas de las formas de resolver los conflictos que ya se mencionaron pueden presentarse en forma alterna, así por ejemplo puede suceder que en un procedimiento jurisdiccional, participe un secretario conciliador, o bien en un Arbitraje, el árbitro procure la conciliación.

¹⁸ En el Derecho Procesal existen algunos términos que son importantes y esenciales distinguir, tales como Proceso, el cual representa una serie de actos realizados por el órgano regulador, las partes y los terceros, relacionado es entre sí por el fin que se persigue, que es satisfacer las pretensiones de las partes. En tanto el procedimiento, son las formalidades de que deberán estar revestidos los actos dentro del proceso para que tengan validez.

¹⁹ En Estados Unidos existe la figura del pequeño juicio o *minitrial*, el juicio privado o *private trial*, Arbitraje Derivado, El juicio por jurado sumario o *summary jury trial*, el oyente neutral, experto o neutral o *neutral expert factfinding*, la decisión no obligatoria o *non binding in patent adjudication*, *patent disputes or trade secret misappropriation*, la consulta y los buenos oficios. Otras disciplinas que se encargan de resolver conflictos son: la Educación en valores, terapias, *counseling*, *couching*, trabajo social, *mobbing*, filosofía práctica, psiquiatría y conflictología.

III. LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA EN MÉXICO

1) EL ACCESO A LA JUSTICIA EN MÉXICO.

EL artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en el segundo párrafo menciona: “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, emitiendo sus resoluciones de manera pronta, completa e imparcial. Su servicio será gratuito, quedando, en consecuencia, prohibida las costas judiciales.”

El citado artículo se encuentra dentro del capítulo de las Garantías Individuales, por ello reviste una importancia específica, ya que su violación atenta contra los derechos humanos.

Para hacer efectivo este ordenamiento, debemos precisar que el Estado Mexicano está conformado como un sistema federal, en el que tanto la Federación como los Estados de acuerdo al pacto inscrito en la Constitución contemplan el principio que fracciona el poder en tres, conocido como “división de poderes²⁰” y por tanto a nivel Federal, se establece que el Supremo Poder de la Federación, se divide para su ejercicio en Legislativo, Ejecutivo y Judicial, adoptando el mismo principio las entidades federativas.

En este sentido, la función del Poder Judicial es la de administrar la Justicia (resolver los conflictos derivados de la aplicación de las leyes). Y como ya se indicó, de acuerdo a nuestro sistema federal no sólo contamos con un Poder Judicial de la Federación²¹, sino además con distintos Poderes Judiciales en cada una de las entidades federativas.

²⁰ EL principio de división de poderes es un principio democrático, el cual fue advertido por algunos pensadores, destacando John Locke, en Inglaterra y Montesquieu en Francia, durante los siglos XVII y XVIII. Nuestra Carta Magna contempla el principio de división de poderes en el artículo 49 y en el 116.

²¹ En el caso del Poder Judicial de la Federación existe además una función primordial, como la protección del orden constitucional.

Es importante determinar que existen diversos criterios para clasificar los tribunales de nuestro ordenamiento jurídico mexicano. Pudiendo clasificarse por la materia de su competencia (penal, civil, administrativo, laboral, etc); por su jerarquía (primera instancia, segunda instancia) o por la pertenencia a uno de los poderes del Estado (tribunales judiciales, tribunales administrativos etc.)

Existen clasificaciones muy interesante y completas, una de ellas toma en cuenta los ordenes jurídicos a que pertenecen los órganos jurisdiccionales, empleando un sentido lato de la función jurisdiccional (Fix-Zamudio: 2003) considerando la existencia de tres ordenes: orden jurídico constitucional y sus tribunales; orden jurídico federal y sus órganos y los ordenes jurídicos locales y sus órganos jurisdiccionales. Sin embargo, para efectos pragmáticos el Poder Judicial, en nuestro ordenamiento mexicano, se desenvuelve en dos grandes esferas inspiradas en el sistema federal, existiendo de manera paralela tribunales federales y tribunales en cada una de las entidades federativas, lo que se ha denominado doble jurisdicción²².

En cuanto al ámbito federal, encontramos que el Poder Judicial de la Federación²³, se deposita en una Suprema Corte de Justicia de la Nación, en un Tribunal Electoral, en Tribunales Colegiados y Unitarios de Circuito, en Juzgados de Distrito, en el Consejo de la Judicatura Federal, el Jurado Federal de Ciudadanos y los tribunales locales, cuando actúan en auxilio de la justicia federal.

Existen además otros organismos jurisdiccionales que no integran el Poder judicial de la Federación y que formalmente son parte del Poder Ejecutivo entre ellos se encuentra: el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y

²² Esta “doble jurisdicción” se ha visto mermada en nuestro país, ya que mediante la figura del juicio de amparo, las autoridades federales pueden conocer de disposiciones legales de carácter local, lo que ha permitido una gran concentración de asuntos judiciales del país en los tribunales de la Federación.

²³ El artículo 94 de la Carta Magna determina la organización del Poder Judicial de la Federación. Mientras que en la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación encontramos la estructura y funciones de los mismos.

Administrativa (que se encarga de asuntos de controversias tributarias federales así como de carácter administrativo) Junta Federal de Conciliación y Arbitraje (resuelve controversias laborales en asuntos de ámbito federal) Tribunal Federal de Conciliación y Arbitraje (decide las controversias laborales entre los servidores públicos y los titulares de las dependencias de los poderes de la unión y del DF.) Tribunales Agrarios y los Tribunales Militares.

En el ámbito de las demás entidades federativas, éstas siguen en esencia y con ligeras variantes una misma estructura, por lo que ejemplificamos la organización del Poder Judicial del Estado de Jalisco, el cual se integra por un Supremo Tribunal de Justicia, Tribunal Electoral, Tribunal de lo Administrativo, Juzgados de Primera Instancia, Especializados y Mixtos, Juzgados Menores y de Paz, Jurado Popular y el Consejo General del Poder Judicial del Estado²⁴.

Asimismo existen órganos jurisdiccionales que no forman parte del Poder Judicial de la entidades federativas y entre ellos destacan en material laboral las Juntas Locales de Conciliación y Arbitraje, Tribunal de Arbitraje y Escalafón, en algunos Estados y los Tribunales Administrativos (ya que poco a poco se han ido incorporando a la estructura del Poder Judicial)

De esta manera, encontramos que la función jurisdiccional en nuestro Estado, se encuentra integrado por diversos órganos, los cuales realizan una función primordial, como lo es resolver conflictos entre diversas partes y en distintas materias.

Con las diversas transiciones democráticas que hemos vivido últimamente los países latinoamericanos, hemos visto diversas transformaciones en las instituciones de nuestros Estados, en la que México no ha sido la excepción, sin embargo las instituciones referentes a la administración de justicia y estado de derecho, apenas están siendo debatidas

²⁴ La organización del Poder Judicial del Estado de Jalisco se encuentra establecida en su respectiva Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Jalisco artículo segundo.

y surgen iniciativas para su transformación, esto significa que estamos entrando a una profunda revisión de las instituciones que permiten que una democracia sea funcional jugando un papel preponderante la impartición de justicia.

El acceso a la justicia es un derecho fundamental de toda persona de recibir una respuesta estatal o alternativa a sus conflictos sociales (Fernandino:2004). Su fundamento positivo se encuentra contenido en diversos principios de las Constituciones nacionales y en diversos Tratados y Convenciones Internacionales. La justicia es una función del Estado, no del gobierno ni de los partidos; su autonomía resulta de la relación simétrica que debe existir entre todos los órganos del poder (Valadés: 2004) Y pese a que en un principio las legislaciones se han centrado en defender al imputado, es necesario equilibrar las posiciones y darle la prioridad necesaria, a las víctimas. Realizar un análisis del acceso a la justicia, implicaría mayor amplitud, ya que este tema va más allá de lo jurídico, incluye aspectos sociológicos, políticos, psicológicos, económicos e incluso culturales; sin embargo, podemos dibujar algunos rasgos que nos revelen un panorama de lo que está viviendo nuestro sistema judicial mexicano.

2) ALGUNAS PERCEPCIONES ACERCA DE NUESTRA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA.

El presente apartado tiene como objetivo mostrar algunos resultados de encuestas que se han realizado a los ciudadanos mexicanos, enfocándonos en los aspectos que tiene que ver con el sistema de justicia.

La Encuesta Nacional sobre Política y Prácticas Ciudadanas 2003 de la SEGOB²⁵, la cuál pretende conocer algunos aspectos de la cultura política y las prácticas ciudadanas ha revelado algunos resultados interesantes. Ante la pregunta literal: En escala de calificación como en la escuela, en donde 0 es

²⁵ Suplemento en la Revista Este País, número 150, septiembre 2003

nada y 10 es mucho, por favor dígame, ¿Qué tanto confía en...? la Suprema Corte de Justicia, recibiendo una calificación promedio de 7.3%, lo cuál permite evaluar que el desempeño del poder judicial se encontraría medianamente. Sin embargo cuando se refieren a la policía la calificación es de 6.2% Esto es significativo, ya que en dentro de la justicia penal, las policías representan las instancias más cercanas al ciudadano, cuando se comete un delito o infracción y es en ellas en donde sería importante existiera mayor confianza. Por otra parte debemos considerar que algunas personas pueden presentar dificultad en distinguir a la Suprema Corte de Justicia con los Juzgados, o bien probablemente algunas personas no ubican con precisión a la Suprema Corte, ya que un 12.1% contestó no saber que tanta confianza le tenía a la Suprema Corte de Justicia de la Nación, existiendo un 5.2% que la calificó con un cero de confianza. Ya desglosada la calificación, la Suprema Corte de Justicia de la Nación obtuvo un 5.2%.

Cuadro 1
Calificación ciudadana a las Instituciones

Calificación	Suprema Corte de Justicia de la Nación
0	5.2
1	0.5
2	0.9
3	1.1
4	2
5	9.8
6	10.6
7	15.9
8	21.9
9	9
10	10
No Sabe	12.1
No Contestó	0.9
Total	100

En esta misma encuesta, resulta interesante la respuesta a la pregunta ¿A quién benefician las leyes? Un 63.3% hayan respondido, al beneficio de unos cuantos, mientras que un 32.6% al beneficio de todos. Asimismo ante la pregunta ¿Las Leyes en México se usan para? Un 39.9% respondió para defender los intereses de la gente con poder y un 21.7 % para buscar justicia, pero si sumamos el 39.9% anterior al 14% que respondió, como pretextó para cometer arbitrariedades, la suma es de un 53.9%.

Los resultados anteriores, revelan que el sistema legal es considerado como favorecedor de una minoría privilegiada y que ésta se aplica a favor de unos cuantos, lo cual es preocupante para un Estado que pretende ser democrático, ya que un débil estado de derecho puede favorecer el impulso de liderazgos demagogos y autoritarios como lo revela la pregunta ¿Está usted de acuerdo qué unos cuántos líderes decididos harían más por el país que todas las leyes juntas? Respondiendo un 49.5% estar de acuerdo; un 10.7 de acuerdo en parte y un 33.2 % en desacuerdo.

La Encuesta, Cultura de la Constitución en México 2003 que tiene como fin obtener un diagnostico de las actitudes, percepciones y valores que tenemos los ciudadanos. Al evaluar las percepciones de los entrevistados sobre las instituciones encargadas de impartir justicia en el país, de una escala del 0 al 10, donde 0 es lo más bajo, se obtuvo una calificación de 5.98²⁶, lo que reitera una percepción reprobatoria de las mismas.

El presente problema, es un tema que se encuentra presente en Latinoamérica, como lo evidencia la encuesta de Latinobarometro del presente año, que revela que la percepción general sobre el imperio de la ley afecta a todas las instituciones, principalmente a la imagen del poder judicial. El informe menciona que el 66% de la región señala que tiene poco o nada confianza en el poder judicial, mientras que sólo el 31% tiene mucha o algo de confianza en

²⁶ Concha Cantú, Hugo A; Fix-Fierro Héctor; Flores Julia; Valadés Diego (2004) *Cultura de la Constitución en México. Una encuesta nacional de actitudes percepciones y valores*. México. ed. Universidad Nacional Autónoma de México, p.37

él. Llamando la atención que sólo el 34% manifiesta estar de acuerdo con que “el sistema judicial castiga a los culpables” en contraste con el 60% que dice no estar de acuerdo con esa afirmación. Aclarando que no se observa un cambio a lo largo del tiempo medido entre 2001 y el 2005.

Esta misma encuesta presenta otro resultado interesante, como el hecho de que un 48% consideró estar de acuerdo con la afirmación “la justicia tarda, pero llega”, obteniéndose en México un 43%, lo que apunta a que la impunidad no tiene una percepción abrumadora como podría esperarse dada la escasa confianza en el poder judicial, sin embargo un elemento de la justicia es que sea expedita, lo que también debe tomarse en cuenta, ya que se reconoce el costo de tiempo, en que la justicia llegue.

En cuanto a la calidad del servicio que presta la justicia en el país, el Barómetro de Gobernabilidad 2003, CIMA, ha dado cuenta de que en América Latina en general la opinión es negativa, con las excepciones de Puerto Rico, Uruguay y Colombia, ya que México fue percibido con un 61% de mala o muy mala calidad a diferencia del 21% que la considero Muy buena o buena²⁷.

Otra estudio ilustrativo²⁸, es el realizado a Magistrados Civiles y Penales, así como a Jueces Civiles y Penales de las entidades federativas de nuestro país. Ante la pregunta ¿Cuáles son los obstáculos para el desempeño de su labor? Los Magistrados Civiles contestaron 34% no hay, 27% factores externos, 18% carga de trabajo, 9% falta personal, 9% falta espacio y recursos materiales y 3% N/D. Los Magistrados Penales por su parte contestaron 25% factores externos, 24% no hay, 19% carga de trabajo, 19% falta espacio y recursos materiales, 13% falta personal. Ahora bien los Jueces Civiles contestaron 29% factores externos, 23% carga de trabajo, 23% falta personal, 14% falta espacio

²⁷ Citado en el artículo de Vargas Viancos, Juan Enrique, Eficiencia en la Justicia p.461 del Libro Pásara Luis (2004) *En busca de una Justicia distinta*. México, Universidad Nacional Autónoma de México.

²⁸ Concha Cantú, Hugo y Caballero Juárez, José Antonio, *Diagnostico sobre la administración de justicia en las entidades federativas. Un estudio institucional sobre la justicia local en México*. (2001) , México, ed. Universidad Nacional Autónoma de México, p.185-187

y recursos materiales y 11% no hay. Finalmente los Jueces Penales contestaron 43% carga de trabajo, 24% factores externos, 15% falta espacio y recursos materiales, 9% falta personal y 9% no hay.

De los anteriores resultados llama la atención la diferencia existente entre los Magistrados y los Jueces, en el sentido de que los primeros contestaron no tener ningún obstáculo para el cumplimiento de su labor, mientras que los jueces civiles mencionan en primer lugar factores externos (los cuales incluyen presiones para decidir en un sentido o bien por el contexto en el que se encuentran, entre otros) y los juzgados penales mencionaron como obstáculo en primer lugar, la carga de trabajo. Lo que puede ser interpretado como si la problemática en las salas fuera menor que en los juzgados, o bien que las salas cuentan con más y mejores recursos.

Independientemente de las percepciones anteriores, las cuales deben tomarse en cuenta, porque reflejan un sentir de la ciudadanía, existe un debate intenso, respecto a la urgente necesidad de transformar nuestro sistema de impartición de justicia, ya que los problemas son diversos.

3) UN PROBLEMA PÚBLICO: LOS COSTOS DE NUESTRA JUSTICIA.

De las diversas preocupaciones existentes en nuestro sistema de impartición de justicia, se encuentran los costos de acceso a la justicia en nuestro País. Este apartado pretende asentar algunos de los costos que implica resolver un conflicto a través del Poder Judicial (Rubio:1994)

1.-Costos de Asesoría Jurídica. El primer paso para acceder a la justicia, es poder contar con un abogado, que tenga conocimientos jurídicos especializados en la materia que se va a litigar. En principio, iniciar un procedimiento exige que las personas cuenten con posibilidades reales de sufragar los costos de un abogado particular.

Los honorarios que puede cobrar un abogado se rigen por el convenio a que lleguen las partes. En la práctica, algunos abogados pueden cobrar de las siguientes maneras 1) De acuerdo a la capacidad económica del sujeto que acude con los mismos, 2) Un porcentaje de la cantidad que pretenda reclamar o dependiendo del resultado que se logre en un juicio. 3) Dependiendo del asunto que se litiga, de su complejidad etc., de tal manera, que existen diversas maneras para cobrar los honorarios, por lo que el costo es difícil de cuantificar, ya que es variable y depende de los convenios; sin embargo, debe considerarse que una asesoría jurídica de alta calidad, siempre tendrá un precio superior. Al no poder precisar un costo específico, se desprende una incertidumbre inicial, de cuánto puede costar un juicio.

Independientemente de lo anterior, con el fin de poder determinar el costo, podemos citar que en Jalisco como en otras entidades, se cuenta con un Arancel para Abogados, el cual menciona que en caso de no existir convenio (lo cual sería poco común, ya que el abogado generalmente no olvida este punto y por otra parte pocas personas tienen conocimiento del mismo) se registrará por el mismo.

En este Arancel, se establecen diversas maneras para cobrar un asunto, por ejemplo, por todo juicio contencioso, por cantidad determinada desde su principio hasta su conclusión por pago, convenio o sentencia definitiva, incluyéndose consultas, conferencias, juntas, vistas de autos y documentos, escritos, informes y cuanto trabajo se relacione con el asunto, cobrarán un 25% del valor del negocio si no pasa de \$15,000.00; un 15% de lo que exceda hasta la cantidad de \$ 60,000.00; un 10% de lo que exceda de la anterior cantidad hasta \$ 300,000.00 y un 5% de lo que rebase esta cifra, sea cual fuere la cantidad. Sin embargo, si es una cantidad que no tengan valor pecuniario o que no se pueda determinar, se regularán los honorarios con la estimación de \$1,000.00 a \$100,000.00 según la importancia del derecho y el asunto que se ventile. Existiendo diversas reglas, las que como se mencionó, generalmente no se practican, ya que usualmente se logra convenir.

Otro asunto importante, para poder ganar un juicio, como ya se mencionó es contar con una buena asesoría jurídica, con la preparación suficiente y especializada, que cumpla con el entendimiento de las normas y sepa usar los instrumentos necesarios y dilucidar los formalismos de los procedimientos jurisdiccionales. Una realidad es que en México existe una amplia oferta de licenciados en Derecho; sin embargo, esto no es garantía de una asesoría de calidad, lo que produce un litigio poco equitativo para una amplia población, ya que son pocos los que pueden acceder a los mismos. Además debe agregarse el problema de la poca ética profesional de algunos abogados, que se “venden “a su contraparte o simplemente abandonan los asuntos, lo que produce en un alto porcentaje se pierdan algunos juicios

Ahora bien, una realidad que trata de subsanar esta desventaja es el apoyo de las “defensorías de oficio generalmente en el ámbito penal, o bufetes de asistencia social de las universidades o del DIF en cuestiones familiares – y menos frecuente trabajo pro bono de despachos-”²⁹ en los cuales, si bien no se cobran honorarios, pueden presentarse otros problemas, referentes a la calidad de sus servicios. La explicación no sólo se debe a los ingresos que reciben, sino a la cantidad de asuntos que tienen que atender, ya que algunos llegan a atender 50 asuntos simultáneamente (Rubio:1994) y algunos asuntos requieren revisiones minuciosas y estudios a profundidad, lo que en realidad es difícil realizar, en particular cuando no existen incentivos que motiven a los mismos. Otra dificultad que llegan a presentarse en estos casos, es que los abogados defensores cuentan con escasos recursos para trabajar y esto va desde el lugar en que laboran hasta el equipo necesario (computadoras, leyes, materiales etc). Independientemente de lo anterior, debe reconocerse la

²⁹ A nivel Federal existe el Instituto Federal de Defensoría Pública, ofrece dos servicios: Asesoría Jurídica Federal en distintas áreas del derecho (administrativa, fiscal, civil y penal) y es primordialmente para la gente que tenga necesidades económicas o se encuentren en una situación particular y que la misma ley señala; y el 1 servicio de Defensa Penal Federal. Asimismo cada entidad federativa cuenta con sus respectivas Defensorías de Oficio

función que realizan, la cual ha logrado disminuir los costos representativos que implica la asesoría jurídica.³⁰

2.-Gastos que implica un Juicio. Todo juicio implica distintas erogaciones y cada asunto al ser diferente varía en este aspecto. Algunos de los gastos más comunes (Rubio:1994) son los siguientes:

a) Cuando el litigante reside en un lugar distinto al del juzgado competente, tendrá que pagar el traslado del abogado, cuantas veces sea necesario, a la sede del tribunal.

b) Las propinas y los sobornos con los que se tiene que retribuir al personal de los juzgados- principalmente en el fuero común- para que el proceso avance con cierta celeridad. Las cuotas varían dependiendo el asunto de que se trate, desde obtener una copia simple, fijar una audiencia “encontrar el expediente”, hasta para que el actuario emplace a la contraparte o “localice” el domicilio del señalado para realizar un embargo. En este último caso, es común que el actuario “cobre más de 1,000. nuevos pesos”.

c) Si alguna parte quiere obtener copias certificadas por el juez de cualquiera de los documentos o acuerdos que se encuentran en el expediente, tiene que pagar derechos ante las tesorerías de los estados (En Jalisco el costo de la copia certificada por cada hoja es de \$12.00)

d) Otro gasto importante para el litigante son las copias certificadas por notario de los documentos probatorios. La Suprema Corte ha sentado jurisprudencia en el sentido de que las copias fotostáticas simples no tienen ningún valor probatorio. Por lo tanto, el litigante tendrá que presentar los documentos originales o copias de los mismos certificadas por notario, lo que implica un costo alto dada las elevadas tarifas notariales.

e) En los procesos penales, el pago de la caución o de la fianza para obtener la libertad provisional es un costo que la gente de bajos recursos no puede afrontar. Para algunos delitos expresamente señalados en la ley, el procesado tiene el derecho a la libertad provisional, es decir, a no permanecer en el

³⁰ En el Informe del Instituto Federal de Defensoría Pública de los resultados obtenidos del 1 de junio de 2004 al 31 de mayo de 2005, se menciona que cerca de un millón de mexicanos han recibido servicios gratuitos de asesoría jurídica y defensa penal. (Revista Compromiso, Año 4 Número 49, julio 2005 pp7)

reclusorio durante el tiempo que dure el proceso, siempre y cuando pague la caución o la fianza que fije el juez.

f) En los litigios mercantiles, los costos para realizarlos y ejecutar embargos son muy altos. g) Si durante el juicio es preciso ofrecer alguna prueba pericial, la parte oferente tiene que pagar los honorarios del perito. Estos varían según el caso y tipo de peritaje.

Solamente puse punto y aparte a cada uno de los párrafos anteriores

En cuanto al peritaje, en los asuntos de controversias médicas, ésta es una prueba fundamental, por los conocimientos especiales que se requieren, ya que la medicina cuenta con diversas especialidades y en cuanto a los costos, estos son variables pero en general son elevados y representativos.

3.- Costos de Tiempo. Un juicio siempre implica tiempo, el cual siempre puede ser usado en otras cosas que uno valora más o simplemente representa dejar de hacer o usar ese tiempo en otras cosas, tales como trabajar y percibir dinero. Los juicios son procedimientos para resolver litigios y como tales implican tiempo. El tiempo de espera hasta que se resuelva un conflicto es muy variable, ya que depende de las respuestas que realice la contraparte, si contesta o no la demanda, si contra demanda, si interpone incidentes, dependiendo las pruebas que se presenten, si se interponen recursos etc. El tiempo perdido puede ser reclamado a través de una indemnización por los daños y perjuicios, sin embargo al reclamarse el interés, éste será el legal, salvo que exista convenio expreso en contrario, lo que implica que si se omitió este aspecto, no se podrá pedir en la indemnización un interés mayor, lo cual tiene relevancia, cuando un juicio se extiende por años, ya que la indemnización con interés legal, no será lo que le corresponda de acuerdo al costo de oportunidad del dinero.

Este problema es muy importante, ya que como se mencionó anteriormente, pese a lo señalado en el estudio del Latinobarómetro, en México un 43% reconoce que “la justicia tarda, pero llega”. Esta tardanza tiene graves

consecuencias en la cifra negra en el ámbito penal. La Tercer Encuesta Nacional sobre Inseguridad Pública en las Entidades Federativas, del Instituto Ciudadano de Estudios sobre Inseguridad (ICESI) ante la pregunta ¿Cuál fue la principal razón por la que no denunció o levantó un acta del delito que sufrió? respondieron pérdida de tiempo (35%), desconfianza en la autoridad (18%), no tenía pruebas (14%), trámites largos y difíciles (8%), delito de poca importancia (8%), por miedo al agresor (8%) por miedo a la extorsión 1% y otros (8%).

En general, existe una preocupación por este aspecto no sólo en nuestro país (Cuadro 2), ya que la percepción de la población es que la justicia es lenta³¹ En México un procedimiento puede tardar desde 6 seis meses hasta 4 años³² o incluso más³³, dependiendo el asunto y la materia de que se trate, siendo muy difícil encontrar estadísticas oficiales, sin embargo en la realidad debe ser muy semejante al promedio latinoamericano, ya que usualmente nunca se cumplen los términos o plazos establecidos en las leyes.

Cuadro 2

Duración de procedimientos civiles en otros países³⁴

País	Promedio de duración	Promedio duración
Argentina	>2 años	
Bolivia		2 a 4 años –6 meses
Chile	2 años 9 meses	1 año 5 meses
Colombia	2 años 9 meses	1 año y 10 meses

³¹ Una nota en el Periódico de la Jornada de fecha 04 cuatro de Julio de 2005, en el apartado de Sociedad y Justicia, reporta un caso de Amalia Cuccioletti, de 98 años de edad que inició un proceso judicial por una propiedad en contra de algunos familiares en 1997, obteniendo de la Corte de Macerata una resolución en que le solicitaban regresara en 2010 para su próxima audiencia. En Italia una sentencia definitiva en un caso civil toma un promedio de 3 mil 41 días.

³² De acuerdo a una nota del periódico El Informador de fecha 05 cinco de septiembre de 2005, página 16-B se menciona que de acuerdo a estadísticas, el promedio de duración de un juicio en México es de cuatro años.

³³ En un estudio realizado por el ITAM y Gaxiola Moraila y Asociados, S.C, respecto a la Administración de justicia en México, en donde se estudiaron juzgados de todas las entidades de la república, se menciona que la duración promedio de los procedimientos ejecutivos mercantiles en el país fue cercana a los 26 meses, encontrando que la entidad más rápida fue de 15 meses y la más lenta de más o menos 40 meses. Lo cual es interesante ya que estos juicios se destacan por ser más rápidos, por ello se denominan ejecutivos.

³⁴ Citado en el artículo de Vargas Viancos, Juan Enrique, Eficiencia en la Justicia pp.466 del Libro Pásara, Luis (Comp.) 2004, *En busca de una justicia distinta. México*, Universidad Nacional Autónoma de México

Costa Rica	10 meses 1 semana	
Ecuador		1 año
Paraguay	>2 años	
Perú	4 años 6 meses	
Uruguay	8 meses	

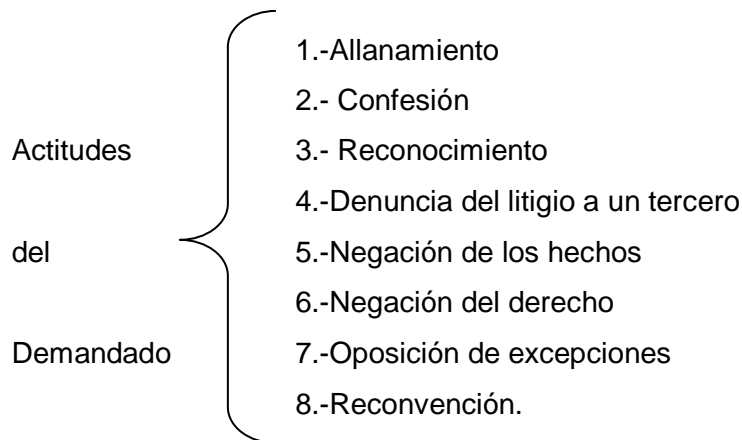
El problema de la lentitud de los procedimientos civiles y penales, en parte ha sido propiciado por los abogados al interponer recursos e incidentes que sólo difieren la conclusión de los asuntos.³⁵

4.- Procedimientos Formalistas. Nuestro sistema jurídico es escrito y contiene excesivos formalismos, existiendo leyes elaboradas con tecnicismos y enunciados que no son sencillos para el común de la gente, pese a que se menciona que la ignorancia de la ley, no justifica su incumplimiento. Algunos juicios por descuidar algunas formalidades y elementos técnico jurídicos, lamentablemente ocasionan que se pierdan diversos juicios, ya sea porque desde un inicio, no son admitidas las demandas, o bien porque fueron improcedentes, sobreseídas o anuladas las actuaciones, porque no se cumplieron con determinados requisitos, provocando serias pérdidas no sólo económicas, sino de tiempo. Un costo importante en este aspecto es la incertidumbre que lleva aparejado todo procedimiento judicial, ya que existen diversidad de panoramas desde que se inicia un juicio.

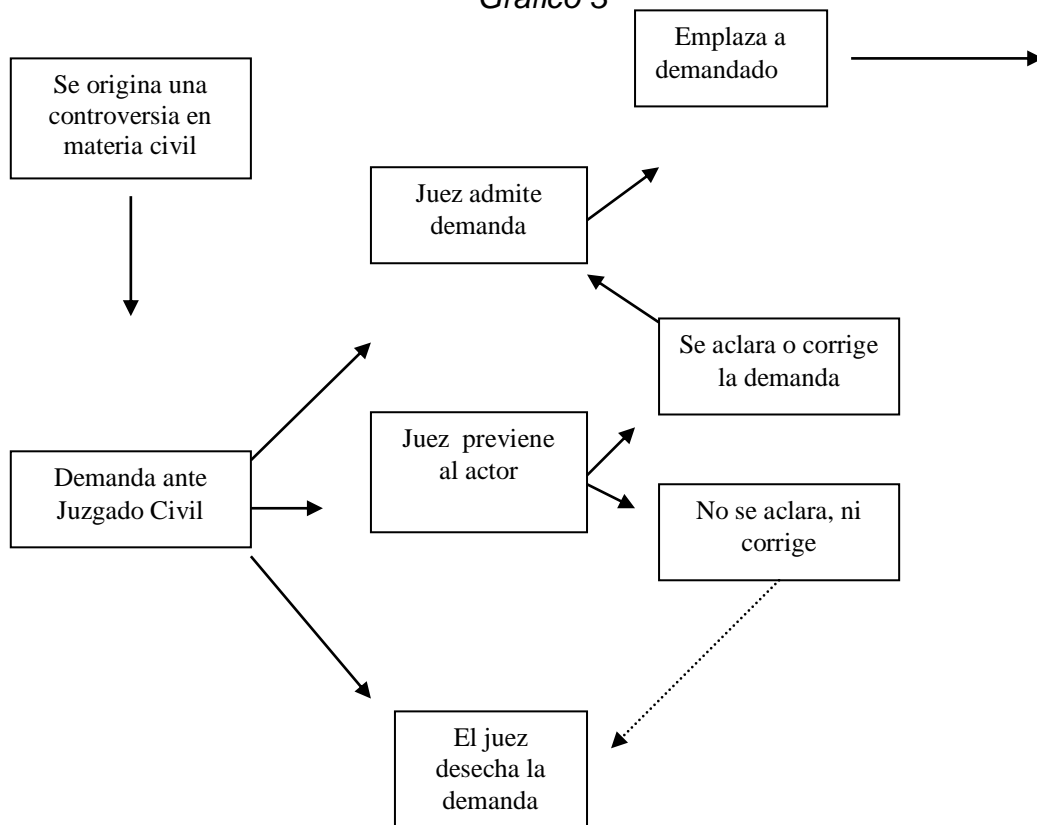
Así por ejemplo en un proceso civil, pueden suceder diversos horizontes desde que se interpone una demanda, ya que el demandado puede tener diversas actitudes frente a la misma (Ovalle: 1998).

³⁵ El ministro de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, José de Jesús Gudiño Pelayo, respecto a la crisis de la abogacía, considera que “tampoco deben olvidarse los abogados que pretenden ganar a sus contrapartes con base en el cansancio, provocando por prolongar de manera indefinida los procesos hasta llegar al hastío; lo que hacen lo mismo con tal de alargar el tiempo en que cobran “honorario”, o los que litigan hasta la última instancia asuntos perdidos de antemano por puro “orgullo o “dignidad” profesional, más bien personal, mientras su cliente todavía alberga esperanza de ganar y destina sus fondos a un juicio ya perdido” (Revista El Mundo del Abogado, noviembre 2003, pp.31).

Grafico 2

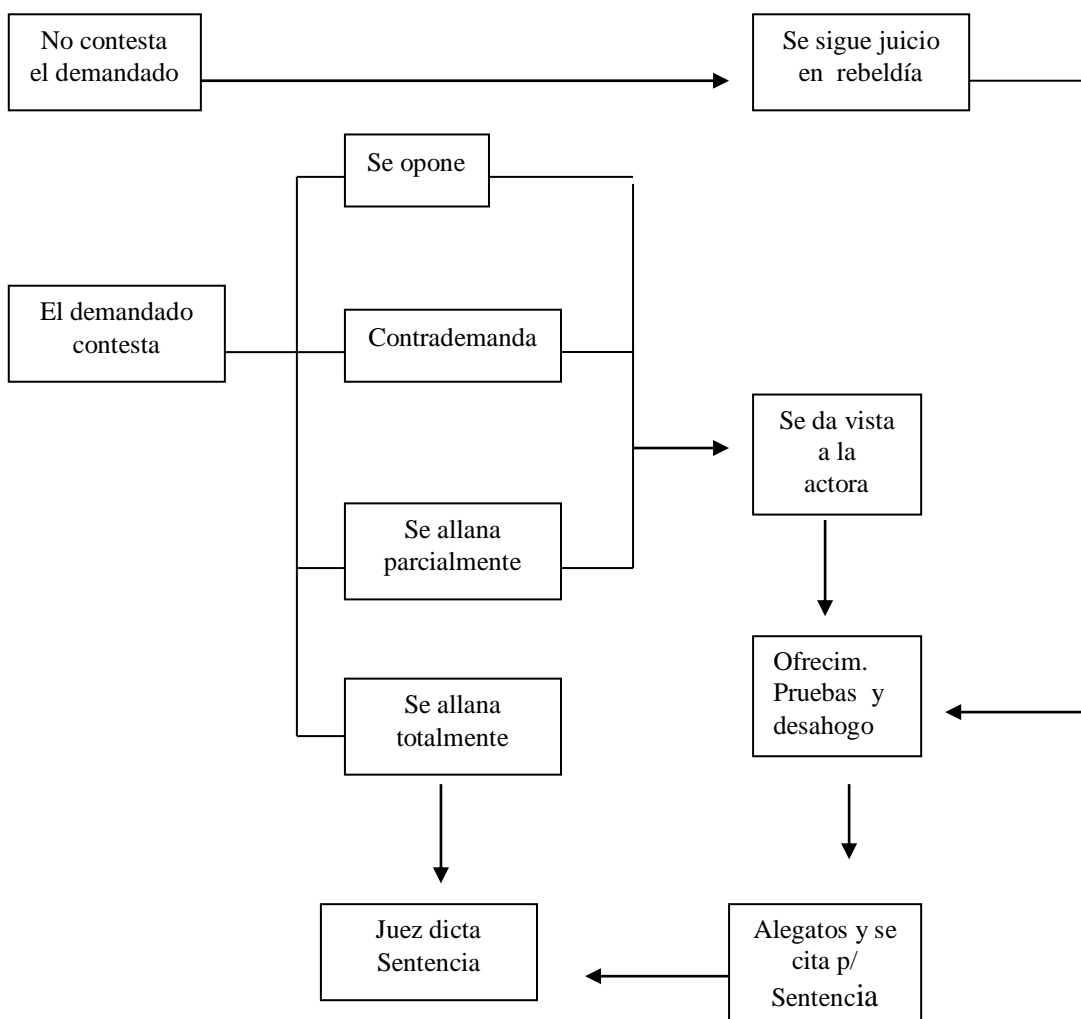


El Procedimiento Civil por lo tanto produce un diagrama complejo de distintas posibilidades, por lo que acudir ante un tribunal civil, en principio genera la perplejidad de desconocer qué sucederá.

Grafico 3³⁶

³⁶ Manual del Justiciable, materia civil (2004) México, Suprema Corte de Justicia de la Nación, 3ª reimpresión, 5 volúmenes, pp. 113

Una vez Emplazado el demandado, puede suceder lo siguiente:



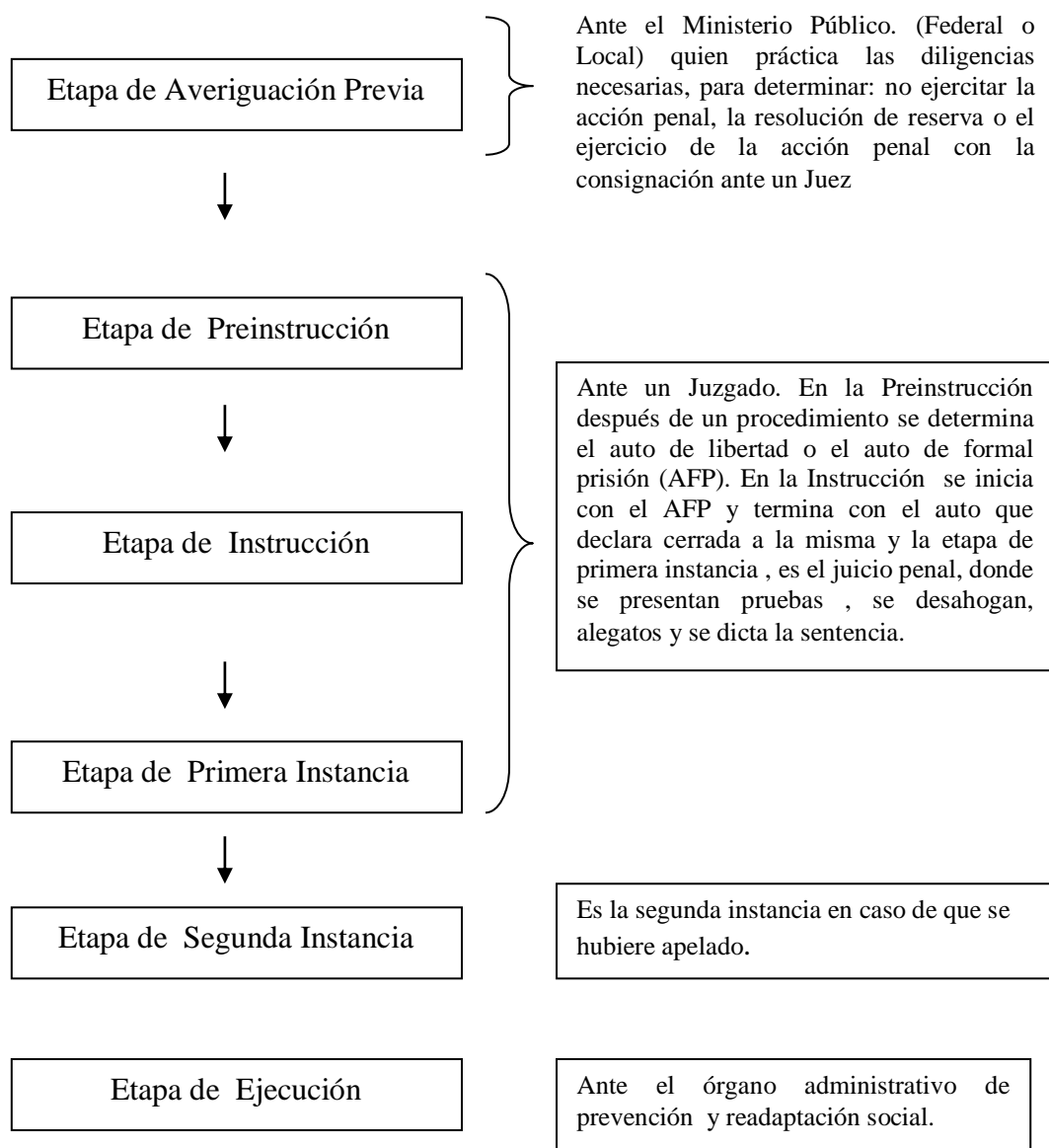
Ahora bien, ya que se dicte la sentencia, puede apelarse o no. Si no se apela, hay que realizar otro pequeño procedimiento denominado Incidente para la liquidación de gastos y costas (sí así se condenó) Posteriormente ejecutar de manera voluntaria (sí cumple) o forzosa (con el riesgo de que ya no existan bienes, ya que algunas veces, mañosamente se autoembargan o atornillan y no hay bienes que ejecutar) Ahora bien si se llegará a apelar, se turnaría a la sala o tribunal de apelación y se iniciaría el procedimiento de segunda instancia, el cual puede confirmar o no la sentencia del primer juez.

Y finalmente cabría en algunos casos el Juicio de Amparo e incluso revisión de la misma. Pudiéndose agregar otros pequeños sucesos dentro de

los Juicios Principales, tales como los Incidentes, que en términos comunes son pequeños juicios dentro del procedimiento, que pueden surgir por algún detalle u omisión procedimental, como la nulidad de actuaciones, el cual en caso de probarse, podría producir que se reinicie el procedimiento desde su inicio.

En cuanto al Procedimiento Penal, también existen diversas etapas tal como se muestra en el siguiente grafico³⁷:

Gráfico 4



³⁷ Manual del Justiciable, materia penal (2004) México, Suprema Corte de Justicia de la Nación, 3ª reimpresión, 5 volúmenes, pp. 23.

Un análisis más detallado del procedimiento penal demostraría que existen severas deficiencias, tal como lo demuestra el estudio de Guillermo Zepeda, quien después de realizar un estudio muy interesante, aclara que de cada 100 delitos que se cometen en México, sólo se denuncian 25. De los 25 ilícitos, sólo se concluye la investigación en 4.55, poniéndose a disposición de los jueces sólo a 1.6. De el 1.6% del fenómeno delictivo que llega ante el juez 1.2 llega a sentencia, condenándose a 1.06 y finalmente de este 1.06 condenado, 0.66 reciben menos de tres años de prisión (que en algunos casos puede conmutarse con pena no privativa de libertad) y 0.4 recibe más de dos años de prisión.

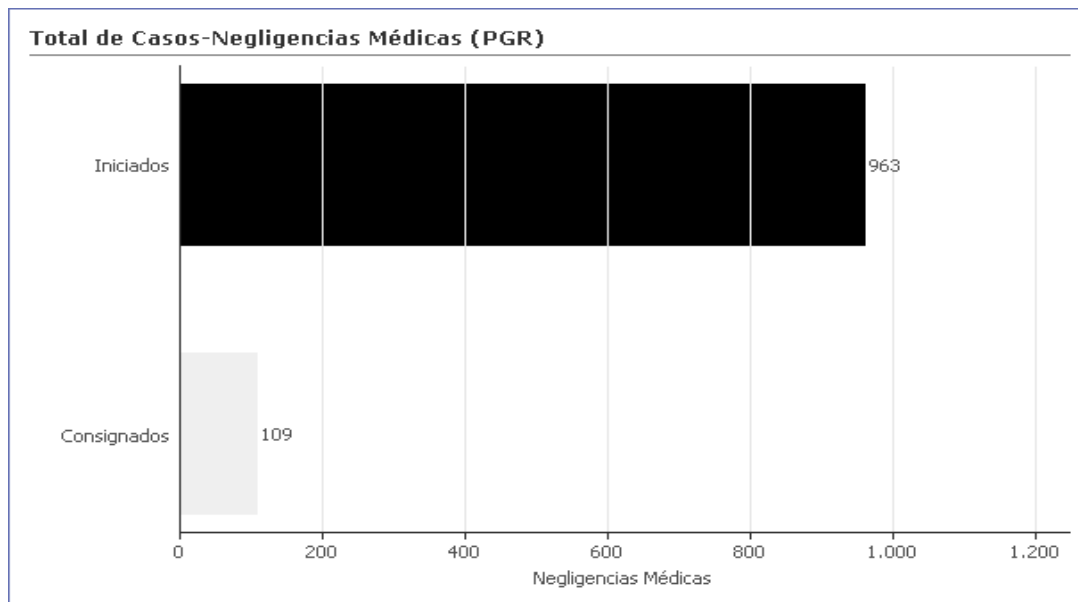
Asimismo, en el ámbito penal se presentan costos para la víctima en un proceso penal: (Zepeda: 2004) a) costos de reportar el ilícito, tales como el tiempo de espera, el de la ratificación de la denuncia y la falta de apoyo real y efectivo. b) costos de participar en la averiguación previa, y c) de participar en el proceso penal, los cuales implican el tiempo de traslado, retrasos, suspenso, diferimiento o cancelación de audiencias, la coadyuvancia kafkiana, es decir, la víctima debe impulsar el procedimiento, presentar testigos y reunir pruebas y las amenazas. d) los costos de recuperación de objetos del ilícito y de la reparación del daño, que tienen que ver con la incertidumbre, corrupción y daños en bienes y la sentencia previa para la reparación.

En cuanto a que el presente trabajo, describe más adelante la solución de conflictos en la prestación de servicios de salud, cabe añadirse que existe poca información de los delitos desglosados en esta materia, sin embargo en una nota periodística³⁸ en la que el medio informativo solicitó a través de la Ley de Transparencia información, se menciona que en México, uno de cada 9 casos denunciados por negligencia médica llega a tribunales federales. Agregando que del 1º de Diciembre del 2000 al 19 de enero de 2005, se presentaron 963 querellas ante el Ministerio Público Federal, pero sólo se solicitaron ordenes de aprehensión en 109 expedientes, aclarando que estos resultados pueden ser un termómetro del estado que guardan las instituciones

³⁸ Barajas, Abel (2005) "Consigna la PGR 1 de cada 9 casos de Negligencia" Periódico Mural, Miércoles 20 de julio del 2005 p2

de seguridad social, ya que los casos de clínicas y hospitales privados son competencia del fuero común.

Gráfico 5



5.-Corrupción³⁹: constituye un grave problema en nuestro País y que generalmente no es reconocido por los funcionarios del Poder Judicial, pese a que es una práctica común y que ha sido disfrazada con otros términos, como propina, retribución, apoyo, estímulo etc. Los servicios del poder judicial deberían ser gratuitos y no pagarse por los mismos, porque son un deber y función de los servidores públicos, sin embargo en la realidad como abogado he tenido la experiencia de observar que este tipo de actos son comunes y frecuentes en los juzgados tanto civiles como penales, los cuales pueden originarse por diversas causas⁴⁰, aunque no son justificadas. Ejemplos de estos son los ya mencionados anteriormente: las propinas y los sobornos con

³⁹ Jorge Malem Seña define a corrupción como los actos “ que constituyen la violación activa o pasiva, de un deber posicional o del incumplimiento de alguna función específica realizados en un marco de discreción con el objeto de obtener un beneficio extraposicional, cualquiera que sea su naturaleza.(Cf. Malem Seña, Jorge. (2000) *Globalización ,comercio internacional y corrupción*, Barcelona, Gedisa)

⁴⁰ El Magistrado del Tribunal Electoral de D.F. Carlos César Cárdenas Márquez, ha mencionado que “una de las principales causas que prohíjan la corrupción son los procedimientos complicados, farragosos, oscuros y contradictorios que san como resultado el terrible abuso en la interpretación de la ley que, en un medio legal tan contaminado como el nuestro, conduce a que los juzgados impartan la justicia de conformidad con sus particulares intereses o inclinaciones” (Revista Coyuntura, marzo-junio, 2005 pp. 85)

los que se tiene que retribuir al personal de los juzgados- principalmente en el fuero común- para que el proceso avance con cierta celeridad. Los estímulos varían dependiendo el asunto de que se trate, desde obtener una copia simple, fijar una audiencia, “encontrar el expediente” en el archivo, para que el actuario emplace a la contraparte o “localice” el domicilio del señalado, para realizar un embargo, etc.

Como todos sabemos, al desarrollarse los actos de corrupción discrecionalmente, existen pocos datos que determinen el problema que presenta el Poder Judicial, sin embargo la percepción ciudadana denota que en los Juzgados sí existe la corrupción. Así por ejemplo en una encuesta realizada en el Distrito Federal y que se publica en la Revista Voz y Voto⁴¹ del mes de octubre de 2005, ante la pregunta ¿Qué tanta corrupción cree que haya en...? Juzgados. Éstos recibieron la peor calificación de 12 instituciones, con una respuesta de 84% como muchísima/ mucha; 11% regular; 4% poca/ nada y no supieron 1%.

Frente a estos costos, han surgido diversas propuestas, todas con el fin de realizar una reforma judicial integral, que logre evitar los costos ya citados, ya que la ciudadanía ante un problema o conflicto ha comenzado a preferir una solución alternativa, esto se ve reflejado en una Encuesta realizada, al preguntárseles a las personas, ¿Qué es preferible, que la gente acuda ante un tribunal o que las personas se arreglen entre ellas? Obteniéndose que un 51.2% respondió, que era preferible “que las personas se arreglen entre ellas”, mientras que un 36.8% contestó “que la gente acuda ante un tribunal”. Un 7.7% opinó que dependía de la situación, el 2.7% expresó que “ninguna de las dos”, 1.1% no supo y 0.5% ofreció otro tipo de respuesta⁴²

⁴¹ Covarrubias, Ana Cristina (2005) “ *Confianza deteriorada*” Voz y Voto, número 152, octubre, pp.24-

⁴² Concha Cantú, Hugo A; Fix-Fierro Héctor; Flores Julia; Valadés Diego, Cultura de la Constitución en México. Una encuesta nacional de actitudes percepciones y valores. Ed. Universidad Nacional Autónoma de México, México, 2004

De lo anterior se desprende, una de las soluciones al problema público que representan los costos de la justicia tradicional, es a través de la creación de los mecanismos alternos de resolución de conflictos, ya que ofrecen una opción, para arreglar las disputas que existen en la sociedad, obteniéndose indirectamente un apoyo al Poder Judicial, ya que se evita el incremento de demandas judiciales, que dificulta la eficacia de la misma.

IV.-LOS MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y EL PAPEL DE LA COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE JALISCO.

1.- LOS MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

Los métodos alternativos de resolución de conflictos (MARC), también son conocidos como mecanismos alternativos de solución de controversias (MASC), medios alternativos de solución de controversias (MASC), resolución alternativa de conflictos (RAC), Solución Alternativa de Controversias (SAC) o resolución alternativa de disputas (RAD), que es la traducción literal de *Alternative Dispute Resolution* (ADR) término usado en los países anglosajones y últimamente también se ha usado el término Justicia Alternativa, entre otros⁴³.

Al escuchar esta terminología, la primer pregunta que surge es, ¿alternativo a qué? Pues bien, la respuesta es alternativo al procedimiento judicial, es decir al procedimiento tradicional que ofrece el Estado, como es el Poder Judicial o Tribunales Administrativos⁴⁴, con el fin de solucionar conflictos, éstos litigios al caracterizarse por ser adversariales e implicar trámites formalistas, han permitido el resurgimiento de otros métodos con otras características, tales como la celeridad, informalidad, flexibilidad y la preponderancia de la voluntad de las partes (aunque no siempre es así), destacando como ejemplos, las figuras ya descritas en la primera parte, tales como, mediación, conciliación, arbitraje, entre otros.

Como puede apreciarse esta expresión incluye sistemas autocompositivos como heterocompositivos, siempre y cuando sean

⁴³ Como ya se mencionó en el primer apartado, algunos autores como Carnelutti los han denominado “equivalentes jurisdiccionales” o “equivalentes procesales”, mientras que Alcalá Zamora los denomina “excluyentes jurisdiccionales”, sin embargo, ambos coinciden en que no hay participación jurisdiccional.

⁴⁴ Debemos aclarar que existen algunos autores que consideran que los métodos alternativos, también lo son de figuras como el arbitraje, tales como Brown y Marrito quienes definen a estos como “...puede ser definida como una gama de procedimientos que sirven como alternativas a los procedimientos adjudicatorios de litigio y arbitraje para la solución de controversias, que por lo general aunque no necesariamente involucran la intercesión y asistencia de un tercero neutral que ayuda a facilitar dicha solución)

alternativos al Poder Judicial o Tribunales Administrativos. Teniendo como característica primordial la expresión de la voluntad de las partes.

La existencia de estos métodos alternativos de conflictos es remota, como el concepto mismo de la justicia, ya que ésta última ha sido una necesidad humana a lo largo de la historia y ha generado diversos debates⁴⁵.

De esta manera, además de que el Estado ha garantizado a sus gobernados el acceso a la justicia, proveyéndolos de formas de solucionar sus conflictos, con la finalidad siempre de acceder a la justicia, “el hombre ha pasado de la justicia privada o autotulela hasta el proceso jurisdiccional, calificado por Fernando Flores García como la “fórmula mejor y más utilizada” de resolución de conflictos”.

Algunas de las figuras más conocidas son la negociación, mediación, conciliación, amigable componedor y el arbitraje, que ya se describieron previamente. Además existen otras figuras, menos conocidas en nuestro país, pero sí en otros sistemas jurídicos como el de los países anglosajones como son: el pequeño juicio o *minitrial*, el juicio privado o *private trial*, arbitraje derivado o *court annexed arbitration*, el juicio por jurado sumario o *summary jury trial*, el oyente neutral, determinación por experto neutral o *neutral expert factfinding*, la decisión no obligatoria o *non binding in patent adjudication, patent disputes or trade secret misappropriation*, evaluación neutral temprana o *early neutral evaluation*, evaluación de caso o *case evaluation*, adaptación de contratos o *adaptation of contracts*, la consulta, los buenos oficios y la negociación.

⁴⁵ En el siglo V antes de Cristo, Platón comparó la justicia con la felicidad, en el sentido de que lo justo conllevaba una dosis de felicidad. Ulpiano definió la Justicia, como un concepto propio de la mentalidad jurídico-práctica romana, como «la voluntad constante y perpetua de dar a cada uno su derecho» -*Iustitia est constans et perpetua voluntas ius suum cuique tribuendi*- Pobre del Estado que sea injusto, ya que éste sucumbirá ante la infelicidad y la carencia de virtud, y estará en manos de las potencias con fuerzas superiores, perdiendo así su soberanía y toda su razón de ser.

Los principales rasgos distintivos de estos mecanismos son (Azar: 2003):

1.-Voluntariedad. Tanto el arbitraje como la mediación y la conciliación surgen de la voluntad de las partes; al menos desde un punto de vista teórico y general sólo pueden aplicarse a una controversia cuando existe un acuerdo previo de las partes involucradas en ese sentido.

2.- Participación de las partes en la elección del Tercero y del Proceso. La voluntariedad de esos sistemas de solución de controversias tiene como consecuencia natural que las partes se involucren en el diseño y conducción del proceso, así como en la elección del tercero que resolverá la controversia (árbitro) o que los asistirá en la negociación (conciliador o mediador)

3.-Flexibilidad. Constantemente se caracteriza a estos medios como flexibles y poco formales, es decir que los aspectos procesales son menos rígidos que en el juicio ante tribunales judiciales que por supuesto se encuentra más detalladamente regulado en los códigos procesales. En este aspecto el arbitraje es el más próximo a los sistemas judiciales y más alejados la mediación y la conciliación.

4.-Ámbito de aplicación restringido. Una de las principales diferencias entre los mecanismos alternativos de solución de controversias y el sistema judicial radica en el ámbito de aplicación. Sólo en determinados rubros es posible acudir a un arbitraje o a una mediación. En este aspecto la doctrina señala que todo lo transigible es arbitrable y viceversa, sin embargo, las leyes establecen limitaciones a estos medios, los cuales poco a poco se han abierto en algunas áreas.

5.-Especialización. Los particulares que acuden a la mediación o al arbitraje buscan contar con un tercero que conozca y entienda su conflicto, cuya práctica demuestre experiencia en la materia discutida.

6.-Imparcialidad del tercero. La cercanía de las partes con el tercero, sea árbitro o mediador y conciliador, por haber participado en su nombramiento no implica que exista una relación de intereses con alguna o con ambas. El árbitro y el mediador o conciliador son independientes e imparciales, no deben tener ningún interés personal alguno en la solución del asunto ni sostener un lazo familiar, laboral o de otro tipo que pueda poner en duda su neutralidad.

7.-Los árbitros y mediadores o conciliadores son personas físicas que generalmente perciben honorarios por sus servicios profesionales; su remuneración es comúnmente cubierta por las partes. Existen sin embargo programas sistematizados del Poder Judicial o de otras instancias administrativas, donde los terceros neutrales reciben salarios como funcionarios, en donde las partes no erogan ningún costo.

8.-Confidencialidad. La existencia, desarrollo y resultado de un arbitraje o de una mediación son por lo general considerados como confidenciales

Estos medios han logrado su mayor auge en los Estados Unidos de América, donde se originó el término de *Alternative Dispute Resolution* (Estavillo: 2002, Sepúlveda:1996, Salazar:2003) Aunque como ya mencionamos los orígenes de la conciliación vienen desde la antigüedad, así en Roma, las Doce Tablas respetaban la avenencia a que hubieren llegado las partes y Cicerón aconsejaba la conciliación. El Cristianismo la recomendó y posteriormente el Fuero Juzgo, contempló la figura del *Pacis Adversor*, que era un tercero enviado por el Rey a las partes con intención de que las aviniera. Fue aconsejado por el Tribunal de los Obispos en la Monarquía Visigoda como en la Partidas, refiriéndose a los mismos, como amigables componedores. La conciliación fue regulada como permanente en los siglos XVIII y XIX, hasta

nuestros tiempos. Resurgiendo su uso junto con el arbitraje, al irse firmando diversos Tratados Internacionales.

Ventajas y Desventajas de la Conciliación (Martínez:1999)

Los argumentos en defensa de la mediación (que como ya se indicó es muy semejante a los de la conciliación) son:

- Tener un efecto importante en la reducción de la carga de los asuntos que estén en espera de ser resueltos por los tribunales de justicia
- Ahorro de tiempo
- El carácter privado de las reuniones, permite la confidencialidad de los asuntos.
- El ahorro de dinero, que va relacionado con el del tiempo.
- Las partes deciden cuál va a ser el contenido del acuerdo, en cuyo cumplimiento están dispuestos a comprometerse.
- La flexibilidad
- La naturaleza de la técnica de mediación, basada en el dialogo, la comunicación y la importancia de la relación que mantienen las partes, favorece la resolución del conflicto no suponga la ruptura de la relación y alienta a los participantes a mantener relaciones satisfactorias a futuro.
- Las soluciones pretender tener un alcance de largo alcance y no de solución inmediata.

En cuanto a las críticas se encuentran:

- Algunos consideran que no se toma en cuenta la diferencia de poder que puede existir entre las partes, y que, por lo tanto puede inducir a la firma de acuerdos injustos para las partes más débiles o desfavorecidas, algo que no ocurriría en un tribunal.

- Existe un desacuerdo sobre la conveniencia de que estos métodos sean obligatorios, ya que consideran que la voluntariedad es una característica fundamental.
- Los infractores de la ley que se someten a la mediación pueden quedar impunes
- Se cuestiona que los costos son relativos, ya que es necesario contratar a un abogado para que analice si el acuerdo es legítimo y debe firmarse.

Debemos aclarar, que no obstante las críticas que ha recibido, el optimismo ha sido superior, por lo que están siendo utilizados en distintas partes, ya que existen otros mecanismos para evitar las deficiencias, tales como permitir a los conciliadores en instancias administrativas vigilen la equidad de las partes, mantener la no obligatoriedad de los mismos y proporcionar la asesoría gratuita de los derechos de las partes antes de firmar los acuerdos.

2.- ALGUNAS LEGISLACIONES EN OTROS PAISES REFERENTES A LOS MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

En diversos países se han incorporado algunas leyes que legislan estos métodos alternativos de resolución de conflictos. Por lo que se enumera una breve descripción de experiencias en otros países (Aiello: 2001) Primero empezaremos con el Continente Americano 1) Bolivia la comunidad aimará, la mayor de las comunidades autóctonas de Bolivia, ha utilizado siempre que un tercero, el más reconocido de la tribu o del grupo encuentre una solución, además cuentan con la Ley de Arbitraje y Conciliación N° 1770. 2) Brasil, se práctica la conciliación prejudicial así como la judicial, y cuentan con la Ley de Arbitraje. 3) Colombia desde 1991 reglamentó algunos métodos alternativos de resolución de conflictos, al promulgarse la Ley de Descongestión de Resolución de Conflictos, en materia civil, cuentan con la conciliación previa obligatoria, siendo trascendente la Ley de Descongestión de la Justicia Colombiana de 1998, que cuenta con una parte que se titula mecanismos alternativos de

solución de conflictos. 4) Costa Rica cuenta con la Ley de Promoción de la Paz Social. 5) Chile ha preferido utilizar el arbitraje, el cual es forzoso para asuntos comerciales y voluntario en todos los demás. Existen jueces vecinales que usan la mediación y es de gran trascendencia el Reglamento de Mediación por reclamos en contra de prestadores institucionales públicos de salud o sus funcionarios y los prestadores privados de salud 2005. 6) Ecuador, tiene la Ley RO/145 de 1997 que trata del Arbitraje y Mediación. 7) Paraguay no cuenta con una legislación, sin embargo existe un proyecto de ley. 8) Perú tiene la Ley General de Arbitraje N° 26.572 de 1997 así como una Ley de Conciliación. 9) Puerto Rico, se destaca por contar con una mediación pública, más no privada, con los Centros de Mediación de la Administración de Tribunales y el Negociado de Conciliación y Arbitraje. 10) República Dominicana, los métodos utilizados son la transacción, la amigable composición y el arbitraje. 11) Canadá, destaca la figura de la mediación laboral, ya que es necesario agotarla antes de realizar huelgas o cierres patronales, contando además con una legislación que regula la mediación familiar y 12) Estados Unidos de América, la mediación es voluntaria y es uno de los lugares donde más se practican diversos métodos de resolución de conflictos como el arbitraje en el área comercial e internacional

En cuanto a Europa, en Alemania se ha preferido el arbitraje, creándose la figura en la ley de competencia desleal y la conciliación y arbitraje en la Cámara de Industria y Comercio de ese país. España, cuenta con una ley de avanzada en aplicación de mediación, legislándose recientemente la ley de enjuiciamiento criminal, destacándose también la Ley de Arbitraje de 1988. Francia dictó su primera ley que reguló formalmente la actividad del mediador en 1973. Gran Bretaña cuenta con una larga historia de arbitrajes, fundamentalmente en el ámbito comercial, asimismo es común que se realicen diversos métodos alternativos como la mediación, existiendo dos instituciones que apoyan la misma como *The Chartered Institute of Arbitrators* y *el London Court of International Arbitration*. Rusia ha implementado el arbitraje y cuenta con un organismo denominado *Ne The St. Petersburg International Comercial*

Arbitration Court (SPICAC) en San Petersburgo. Suecia, no ha desarrollado con amplitud la mediación, sin embargo la actuación de los mediadores ha sido amplia en los convenios colectivos, aunque sin regulación. Suiza tiene en su país los servicios del centro de arbitraje de la organización mundial de la propiedad intelectual (OMPI). Como podemos apreciar el desarrollo de los métodos ha sido bastante amplio en este continente.

Los países orientales no se han quedado atrás en este tema, por ejemplo en China cuentan con la mediación judicial, que intenta que las partes lleguen a un acuerdo, así como con los comités de mediación, en donde participan ciudadanos y reconcilian conflictos criminales leves, la mediación no es obligatoria, salvo el caso de divorcios y en cuentan con la Ley de Arbitraje de la República Popular China de 1994.

Existen otras países que también han aplicado los métodos alternativos de resolución de conflictos, sin embargo excedería los propósitos del presente documento, por lo que sólo se hace referencia a algunos ejemplos.⁴⁶

3.-ANTECEDENTES DE LOS MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN MÉXICO.

Nuestra Constitución menciona en su artículo 17 de la Constitución Mexicana que: *“Ninguna persona podrá hacerse justicia por sí misma, ni ejercer violencia para reclamar su derecho. 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, emitiendo sus resoluciones de manera pronta, completa e imparcial. Su servicio será gratuito, quedando, en consecuencia, prohibidas las costas judiciales...”*

⁴⁶ Existen otros ejemplos en el libro de María Alba Aiello de Almeida, *Mediación: Formación y algunos aspectos claves*, Porrúa, México DF, 2001. Así como en la pagina de Internet *ADR World Observer* (Observador Mundial de Resoluciones Alternativas de Conflictos) que contiene noticias de nuevas legislaciones en diversos países: http://www.aryme.com/aryme/esp/adr_world_observer/

La anterior cita, ha suscitado dos interpretaciones: algunos consideran que el único que puede administrar justicia es el Poder Judicial, ya que son los tribunales competentes; sin embargo, otros autores consideran que el artículo no especifica que la vía judicial sea la única opción para resolver conflictos, por lo que los métodos alternativos de resolución de conflictos sí están permitidos en nuestro país.

Ahora bien, los métodos alternativos de resolución de conflictos, no pretenden ni pueden pretender sustituir a la actividad jurisdiccional, que es de suyo inherente al Estado, ni tampoco debe percibirseles como la solución mágica a los problemas de la administración de justicia en México, que como ya vimos no son pocos; por el contrario, los mecanismos de solución distintos al sistema judicial deben penetrar en nuestro quehacer jurídico porque representan una ampliación de las opciones para que la sociedad mexicana alcance la paz social.

El objetivo central de su implementación y desarrollo debe ser el ofrecimiento de una gama mayor de alternativas a la sociedad para solucionar sus conflictos.

Como ya se puntualizó la administración de justicia atraviesa una crisis y el surgimiento de estos mecanismos, viene a aportar un apoyo, con el fin de que los conflictos sean resueltos y sean un escape de conflictos mayores.

La mediación y la conciliación, se han puesto en boga en México no hace demasiado tiempo, ya que han existido estudios relacionados con el tema y nuestro país contaba con numerosos expertos en la materia, pero es hasta el año de 1993 cuando se da el impulso más importante a la utilización de los mecanismos alternativos de solución de conflictos en México, destacando entre ellos la mediación y la conciliación.

En opinión de Cecilia Azar Mansur “la inclusión de la Ley Modelo sobre Arbitraje Comercial Internacional de la Comisión de Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (UNCITRAL por sus siglas en inglés) al Código de Comercio mexicano en 1993 representó un parteaguas en el uso de los mecanismos alternativos en México.

A pesar de que el arbitraje se contemplaba ya en la legislación mexicana y que Cámaras como la Cámara Nacional de Comercio de la ciudad de México ofrecían servicios de administración de procedimientos arbitrales, fue hasta 1993 que la comunidad jurídica y empresarial reconoció seriamente la utilidad de dicho sistema. Empresarios, abogados jueces y profesionales de otras disciplinas empezaron, así, a tomar conciencia integral de los beneficios que estos sistemas pueden aportar a la solución de conflictos y a las relaciones jurídicas en general. El arbitraje no ha sido el único mecanismo distinto al judicial inició su desarrollo en la década de los noventa; la mediación ha ocupado también un lugar primordial ya que ofrece ventajas considerables”.

Fijar de manera precisa la fuente de la cita

Aunado a lo anterior, en Septiembre del año 2001, el Consejo para iniciativas legales de Latinoamérica de la *American Bar Association* (ABA), la sección de resolución de controversias de dicha institución y *Freedom House*, iniciaron un proyecto para implementar el uso de la mediación en México. Este proyecto es patrocinado por USAID MÉXICO (*United States Agency for International Development*) y funciona como catalizador impulsando el uso de este mecanismo alternativo de resolución de conflictos.

En este proyecto participan diecisiete Estados de la República Mexicana: Aguascalientes, Baja California Sur, Coahuila, Colima, Chihuahua, Guanajuato, Jalisco, Nayarit, Nuevo León, Oaxaca, Puebla, Querétaro, Quintana Roo, Sonora, Tabasco y Tamaulipas, así como el Distrito Federal, y varias instituciones como la Suprema Corte de Justicia de la Nación, el Instituto de la Judicatura Federal, la Barra Mexicana de Abogados, el Centro de Mediación

Notarial y el Instituto Mexicano de la Mediación, así como diversas Universidades de todo el país: la Universidad Nacional Autónoma de México, a través del Instituto de Investigaciones Jurídicas y las Facultades de Economía y Derecho, el ITAM, la Universidad de Guadalajara (UDG) y la Universidad Iberoamericana.

En la actualidad, y gracias al impulso determinante que ha dado este programa a la difusión y utilización de los mecanismos alternativos de solución de conflictos, la mayoría de los Estados participantes, ya han puesto en marcha o están en vías de crear un Centro de Mediación o de Justicia Alternativa con resultados muy alentadores. Los estados de la Aguascalientes, Baja California Sur, Guanajuato, Oaxaca, Puebla, Querétaro, Quintana Roo y Sonora, entre otros, ya cuentan con un centro de mediación funcionando y prestando su servicio al público.

Por otra parte, es importante destacar el hecho de que el Estatuto de la Comisión Nacional de Tribunales Superiores de Justicia de los Estados Unidos Mexicanos, establece en su artículo octavo: *“Que debemos llevar a cabo una tarea permanente en la revisión integral de los sistemas de administración de justicia en sus diferentes aspectos, propiciando la simplificación de trámites y las observación exacta de términos en los juicios y procesos. Fortaleciendo la mediación, la conciliación y el arbitraje como alternativas para la solución de conflictos”*.

Hay que precisar la fuente de la cita. Además, aquí la cita se pone en letra cursiva. Si ello es así, habría que unificar todas las citas en cursiva

Es evidente que este compromiso asumido por los Presidentes de los Tribunales Superiores de Justicia de los Estados, también debe considerarse como un importante catalizador para la implementación de la justicia alternativa en nuestro país

Asimismo, también en el seno de la Comisión Nacional de Tribunales Superiores de Justicia de los Estados Unidos Mexicanos, el Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal, elaboró un anteproyecto de Código Procesal Civil tipo para la República Mexicana, que contempla un capítulo relativo a la figura de la Mediación, que es considerada como una instancia previa al juicio de carácter obligatorio.

En cuanto al Arbitraje, éste tiene antecedentes muy remotos, lo que ha desencadenó que en nuestras legislaciones se incorporará la figura en los Códigos de Procedimientos Civiles, en el Código de Comercio, en la Ley Federal de la Protección al Consumidor, en diversas leyes bancarias, tales como la Ley de Instituciones de Crédito, La ley del Mercado de Valores, la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros y la Ley del SAR, la Ley que crea a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, así como las respectivas que crean a las Comisiones Estatales, (como la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco) la Ley Federal del Derecho de Autor, La ley de la CONDUSEF, así mismo ya existía regulado en el ámbito laboral, entre otros leyes.

En nuestro país contamos con diversas comisiones y órganos administrativos como la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO⁴⁷), la Comisión Nacional para la protección y defensa de los usuarios de servicios financieros (CONDUSEF)⁴⁸, la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED y las distintas Comisiones Estatales, tales como la de Jalisco, Comisión de Arbitraje

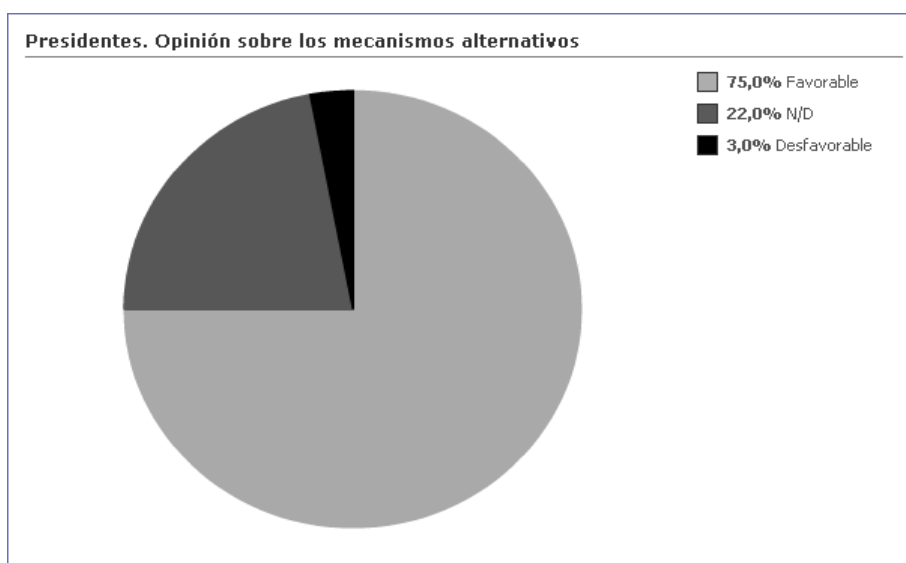
⁴⁷ La PROFECO tiene como objeto y en su Informe de 2004 menciona que de las quejas que se resolvieron vía conciliación inmediata, se logró resolver el 81%, mientras que las conciliaciones foráneas, que permite conciliar la queja de una unidad administrativa diferente de donde se radicó, resolver 10,460 asuntos, destacando además el programa de conciliación a residentes en el extranjero, atendiendo 683 quejas, recuperando 22 millones de pesos.

⁴⁸ La CONDUSEF tiene como objeto la protección y defensa de los derechos e intereses del público usuario de los servicios financieros, que prestan las instituciones públicas, privadas y del sector social debidamente autorizadas, así como regular la organización, procedimientos y funcionamiento de la entidad pública encargada de dichas funciones. En su Anuario 2004, presentan que todas las delegaciones conciliaron 5,312 casos, mientras que 11,666 no fueron conciliadas y 3,918 se concluyeron por otros motivos, esto es llegaron a conciliar el 25.42%. En cuanto al Arbitraje se 25 laudos, de los cuales 12 fueron condenatorios y 13 absolutorios a las instituciones financieras.

Médico del Estado de Jalisco (CAMEJAL) entre otras instituciones⁴⁹, que han realizado labores que han contribuido a solucionar conflictos en diversas materias, para ello cuentan con procedimientos en donde después de recibir las quejas, procuran resolver los conflictos de manera amistosa, a través del desahogo de juntas de avenencia o audiencias conciliatorias y en caso de no resolverse, ofrecen el arbitraje institucional. Existen algunos problemas en estas regulaciones, sin embargo ha quedado claro que no es obligatorio agotar el procedimiento conciliatorio ante estas instancias para proceder a demandar por la vía judicial, siendo el objetivo primordial de éstas instituciones ofrecer una alternativa de resolución de conflictos con todas sus ventajas.

En diversas entidades federativas, particularmente en los procedimientos judiciales del ámbito civil y familiar, cuentan con audiencias conciliatorias o juntas de advenimiento, las cuales han sido bien aceptadas, pero requieren más apoyos particularmente en cuanto a la capacitación de los funcionarios. De esta manera, los funcionarios judiciales han mostrado un optimismo hacía los mecanismos alternativos, tal como se muestra, en el estudio institucional sobre la justicia local en México, ya citado anteriormente y que se muestra en la siguiente grafica:

Gráfico 6



⁴⁹ Existen otras instituciones con sede en organismos administrativos como Procuradurías de Trabajo (Aguascalientes) en Institutos Estatales de la Mujer (Puebla) en los DIF regionales, en algunos municipios, instancias de mediación (Guadalajara) etc.

Ante esta evidencia de optimismo por los métodos alternativos de resolución de conflictos, algunos estados ya cuentan con leyes en materia de justicia alternativa, las cuales al parecer se incrementarían paulatinamente.

Entre los estados que ya cuentan con legislación al respecto se encuentran: Oaxaca (En su Constitución Local hacen alusión a los mecanismos alternativos en su artículo 11),Guanajuato (Ley de Justicia Alternativa 2003) Nuevo León (Ley de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos del Estado de Nuevo León) México (Ley Orgánica del Poder judicial del Estado Libre y Soberano de México) Chihuahua (Ley de Mediación del Estado de Chihuahua) Colima (Ley de Justicia Alternativa del Estado de Colima), Oaxaca (Ley de Mediación para el Estado de Oaxaca) Puebla (Código de Procedimientos en Materia de Defensa Social para el Estado de Puebla) y Coahuila (Reglamento de la Mediación Familiar en el Estado de Coahuila) Asimismo existen dos acuerdos generales que crean dos centros de mediación (Acuerdo número 02/2002 del Pleno del Honorable Tribunal Superior de Justicia del Estado, por el que se aprueba la creación del Centro de Mediación del Poder Judicial del Estado-Oaxaca- y el Acuerdo emitido por el Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado mediante el cual se crea el Centro de Mediación en Materia Familiar en el Distrito Judicial de Saltillo (Coahuila)

4.- LA COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE JALISCO: UNA INSTANCIA ALTERNATIVA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DERIVADOS DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD.

Antecedentes de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco⁵⁰.

La Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco tiene como antecedentes, la creación de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED)⁵¹, a la cual se le otorgó atribuciones para la resolución de conflictos entre usuarios y prestadores de servicios de salud de todo en territorio nacional.

Pese a que en el respectivo artículo 4º fracción XI del Decreto que la creó, se atribuyó a la CONAMED la facultad de promover la creación de delegaciones en las entidades federativas, para el desahogo de los conflictos en su ámbito territorial correspondiente y que se habían hincado algunas delegaciones en diferentes entidades federativas, en el Estado de Jalisco surgió un debate interesante, en donde participaron los colegios médicos, expresando su inconformidad y por otra parte integraron diversas propuestas alternativas como es el caso de la que presentó la Asociación Médica de Jalisco en diciembre de 1996, misma que no fue tomada en cuenta, como la iniciativa de la CONAMED. Esta situación se mantuvo constante, a pesar de las presiones sociales como reflejo del aumento de comisiones estatales y de la insistencia de los medios de comunicación sobre la necesidad de contar con una instancia específica para la investigación y resolución de los problemas de la práctica médica.

⁵⁰ La información referente a los antecedentes, puede ser consultada en la pagina de Internet <http://camejal.jalisco.gob.mx>

⁵¹ El Decreto que creó la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el 3 de junio de 1996.

En el primer semestre del año 2000, estos dos factores de presión social se juntan al presentarse un incidente en el Hospital General de Puerto Vallarta, donde fallecen cinco personas y propicia la intervención de la CONAMED, además de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos. Independientemente de que la conclusión descartó la negligencia médica, éste incidente funcionó como detonante de manifestaciones diversas, pidiendo la creación de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico, mencionándose como argumento la existencia de 12 comisiones similares en otras entidades federativas, de tal forma que el gobernador en ese momento el Ing. Alberto Cárdenas Jiménez convocó a las instituciones del sector salud, instituciones de educación superior y a las asociaciones civiles de profesionistas, para la elaboración de una propuesta colegiada sobre la creación de la Ley de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco.

Con la coordinación de la Secretaría de Salud Jalisco, particularmente del Dr. Alfonso Petersen Farah, coordinador de Hospitales y Jurisdicciones, se integró un grupo de trabajo donde participaron la Asociación Médica de Jalisco, el Colegio Médico A.C., la Federación Jalisciense de Colegios, Asociaciones y Academias de Profesionistas, la Federación de Colegios de Profesionistas del Estado de Jalisco, el Consejo Coordinador de Colegios de Profesionistas, la Universidad de Guadalajara, la Universidad Autónoma de Guadalajara, el Hospital Civil de Guadalajara, el Instituto Mexicano del Seguro Social, la Asociación de Hospitales Particulares y la Secretaría General de Gobierno, para la integración de un documento que se presentó al gobernador y éste a su vez lo turnó al Congreso del Estado como la iniciativa de Ley de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco.

El Poder Legislativo Estatal recibió la iniciativa de ley y aún cuando la modificó, ya que prefirió que ésta creación quedará plasmada en los articulados de la Ley Estatal de Salud, conserva en esencia la propuesta del grupo interinstitucional y se aprobó el 31 de enero de 2001, mediante el decreto 18936 que cita: «Reforma y adición de diversos artículos de la Ley Estatal de

Salud», que se publica en el *El Estado de Jalisco* el 13 de marzo del mismo año.

Lo anterior explica el referente legal del arbitraje médico en el estado como parte de la Ley Estatal de Salud, en la segunda sección, del artículo 91-A al 91-L (Basado en la publicación del decreto del Congreso del Estado, el Gobernador, Lic. Francisco Javier Ramírez Acuña, convocó a los representantes de las instituciones integrantes del Consejo, para dar cumplimiento al artículo 91-G y al Quinto artículo transitorio del mismo dictamen, sobre el procedimiento para la designación del comisionado, de tal forma que el día 11 de abril del 2000, designó al Comisionado de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco, para el periodo 2001 - 2005.

En el transcurso de este periodo de gestión de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco, se han promulgado dos decretos (20426 y 20560) que han modificado el articulado de la Ley Estatal de Salud, referente al Arbitraje Médico.

Actualmente la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco es una de las diversas Comisiones Estatales que existen en la República, con la característica especial de ser un organismo público descentralizado.⁵² Su objeto queda establecido en el artículo 91 B de la Ley Estatal de Salud el cual establece que es: “difundir, asesorar, proteger y defender los derechos de los usuarios y prestadores de servicios de atención médica, promoviendo la equidad en sus funciones de conciliación y arbitraje en los asuntos que se sometan a su conocimiento” El ámbito de su competencia es el Estado de Jalisco y en el mismo se cuenta con un sistema de atención a la salud en Jalisco, que es un reflejo del sistema federal, por lo que cuenta con tres grupos

⁵² Actualmente además de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED), existen 23 Comisiones Estatales de Arbitraje Médico (10 de ellas son organismos descentralizados y 13 desconcentrados) Mientras que 9 entidades no cuentan con Comisiones, incluyéndose al D.F.

de instituciones prestadoras de servicios: instituciones de seguridad social⁵³, instituciones de asistencia social⁵⁴ e instituciones de medicina privada⁵⁵.

De esta manera la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco, cuenta como marco jurídico, la Ley Estatal de Salud que la crea y las disposiciones referentes, así como el Reglamento Interior que regula las funciones de sus unidades administrativas y las normas que rigen a todo organismo público descentralizado. En cuanto al procedimiento arbitral, las disposiciones que convengan las partes en el conflicto en el compromiso arbitral, así como el Código de Procedimientos Civiles del Estado de Jalisco.

5.-SERVICIOS DE LA COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE JALISCO (CAMEJAL)

La Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco (CAMEJAL) como ya se mencionó tiene como objeto, difundir, asesorar, proteger y defender los derechos de los usuarios y prestadores de servicios de atención médica, promoviendo la equidad en sus funciones de conciliación y arbitraje en los asuntos que se sometan a su conocimiento. Siendo importante destacar la finalidad de esta institución, es además de acuerdo a la exposición de motivos, ser una instancia pública especializada, que permita contribuir a la resolución de conflictos entre los prestadores de servicios de salud y los usuarios, de una forma amigable y de buena fe, mencionando que con ello se evitarán cargas de trabajo a los órganos jurisdiccionales competentes en la materia, sin pretender, en ningún momento, sustituirlos. Y además agrega que con el fin de garantizar

⁵³ La seguridad social integra al segundo grupo de instituciones de salud en el estado. Cuenta con 176 unidades de primer nivel de atención y con 21 hospitales, instituciones que se encargan de prestar atención a 3 228,334 derechohabientes en su conjunto, que significa el 48.9 % de la población jalisciense, según datos proporcionados por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para Trabajadores del Estado (ISSSTE), en sus respectivas delegaciones estatales.

⁵⁴ Las instituciones de asistencia social prestan servicios a la población no asegurada. De acuerdo con la información proporcionada por la Secretaría de Salud Jalisco, se trata de 3 378,976 jaliscienses, que representan el 51.1% del total de los habitantes del estado

⁵⁵ Las instituciones del sector privado, a las cuales puede acudir cualquier persona con capacidad de pago y que se integra por una gran diversidad entre los 792 consultorios registrados, además de las 334 unidades hospitalarias, entre clínicas ambulatorias, maternidades y hospitales propiamente dichos, en todo el Estado

la imparcialidad se crea como un organismo público descentralizado con autonomía técnica. Los servicios que ofrece esta Comisión son los siguientes:

1.-Servicios de orientación. Al acudir un usuario a solicitar algún servicio a la CAMEJAL, se procede a analizar su asunto y en algunos casos, la inconformidad no tiene relación con actos de la práctica médica, aun cuando sí se refiera a las instituciones que ofrezcan este tipo de servicios, por lo que se procede a brindar la orientación sobre la o las instituciones afines al problema planteado para que acuda a solicitar su servicio; se le informa sobre la ubicación, servicios y procedimientos necesarios para hacer su solicitud ante la dependencia indicada.

2.-Servicios de asesoría. Algunos usuarios, que tienen una inconformidad relacionada con los servicios médicos, desean ser atendidos con premura, sin embargo mientras no sean asuntos que impliquen una urgencia, estos tienen que seguir los procedimientos normales de cada institución. En estos casos, la CAMEJAL ofrece al usuario información precisa en cuanto a la atención que recibirá en la institución que puede solucionar su problemática de servicios, así como de los límites de competencia que se tiene para su asunto incluyendo los mayores datos posibles sobre la ubicación y funciones de la institución a la que acudirá.

3.-Servicios de gestión. Si se llegan a identificar elementos suficientes para catalogar el caso con necesidades de atención médica urgente y con una manifestación de inconformidad por la negación del servicio o el diferimiento de la atención, la CAMEJAL actúa de manera inmediata como intermediaria para lograr, la atención medica en alguna institución de salud, como SSA, IMSS, ISSSTE, Hospital Civil de Guadalajara y otras instituciones publicas. Estos servicios en algunas otras Comisiones han sido considerados como acciones de «conciliación inmediata».

4.-Servicio a usuarios y prestadores de servicios de salud con acto médico previo a su inconformidad. *Queja por los resultados de un acto médico.* Cuando el problema se deriva de una actuación medica y el usuario

identifica un daño a la salud y una relación entre el acto médico y el daño a la salud, al presentarse a la Comisión, se le asesora como interponer a su queja mediante una solicitud de servicios a la CAMEJAL, y con ello se inicia el procedimiento de Queja y es en esta etapa en donde al final del mismo se desahoga una audiencia conciliatoria con el fin de que las partes lleguen a un acuerdo.

5.-Opinión Técnica. Otro servicio que se ofrece es el de emitir opiniones técnicas cuando éstas sean necesarias en la sustanciación de las quejas que se atiendan, las que se emitirán con el auxilio de los colegios de profesionistas de la rama que corresponda según la naturaleza del caso, o bien cuando una autoridad solicite a la Comisión una opinión técnica de un caso. La opinión técnica en el contexto en que se encuentra plasmado en la ley, debe entenderse como un verdadero dictamen emitido por expertos en la materia que corresponda y que será el sustento técnico-científico en el que se apoyará la resolución de los casos.

De los anteriores servicios no enfocaremos a estudiar el proceso de Quejas y en su caso el de arbitraje, ya que es en estos procesos en donde se pueden apreciar los métodos alternativos y sus respectivos costos, sin embargo debemos mencionar que un alto porcentaje de asuntos se resuelven mediante orientaciones, asesorías y gestiones, lo cual es muy importante, ya que son labores de prevención de conflictos, ya que ahorran diversos costos, representando éstas un porcentaje muy significativo, así desde el 2001 al 2004, representó un 40%.

Cuadro 3

Total de solicitudes de atención recibidas
Camejal, junio 2001-diciembre 2004

Tipos de institución	2001	2002	2003	2004	Total	
					No.	%
Orientación, asesoría y gestión	69	129	179	188	565	40.0
Quejas	128	209	212	201	750	53.1
Opiniones Técnicas	6	15	34	43	98	6.9
Total	203	353	425	432	1 413	100.0

Fuente: Archivo Camejal.

6.-ANÁLISIS DE LAS FUNCIONES DE LA COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE JALISCO Y LOS COSTOS QUE IMPLICAN LOS PROCEDIMIENTOS DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO.

Con el fin de ilustrar las características de ambos procedimientos que nos permita determinar los costos de los mismos, iniciare con el procedimiento de una Queja y posteriormente el del arbitraje.

A) Procedimiento de Queja.

El artículo 91 C fracción III de la Ley Estatal de Salud, faculta a la CAMEJAL para “recibir, atender e investigar las quejas que presenten los interesados, por la posible irregularidad o negativa injustificada en la prestación de servicios de atención médica”. Con el fin de cumplir con sus atribuciones, la CAMEJAL recibe las quejas que cumplan con este requisito y para ello previamente se les informa la función de esta Comisión, lo que podemos hacer y lo que no. Una vez que el interesado decide continuar el procedimiento, se le proporciona una solicitud de servicio, la cual debe llenar y que consta de los elementos esenciales, tales como su nombre y generales, que diga contra quien se queja, pudiendo ser persona física y/o moral, el motivo de su queja y su pretensión, entre otros aspectos, pudiendo anexar documentos que soporten sus dichos, y

su firma, proporcionándosele en ese momento la fecha en que deberá presentarse para ratificar su queja.

Ahora bien, existen dos posibilidades en el procedimiento de quejas:

I.-Si la queja es en contra de instituciones de asistencia social o medicina privada se sigue el siguiente procedimiento:

Se fija la fecha de acuerdo a la agenda de trabajo que se tiene y en el espacio más cercano en tiempo, para que el quejoso ratifique su queja. Una vez que acude el usuario a la Audiencia de Radicación⁵⁶ y Ratificación, se procede a informarle el procedimiento de esta Comisión, se le reitera lo que puede hacer esta Comisión y lo que no, así como sus derechos que tiene, con el fin de que pueda decidir si desea continuar con el procedimiento. Esta información es proporcionada por un equipo de un médico y un abogado que actuarán como conciliadores y son sesiones de 90 a 120 minutos. Al aceptar el quejoso continuar con el procedimiento, los conciliadores reciben la queja y levantan la acta, aclarando algunos detalles de los hechos y de las pretensiones, cuando éstas no quedaron claras. A partir de ese momento se agenda las citas para que acudan los médicos que participaron en la atención de los quejosos, con el fin de conocer la versión de los prestadores de servicio de salud, denominadas Audiencias Informativas, asimismo se solicitan los expedientes clínicos para integrar la investigación, lo anterior se encuentra dentro de las atribuciones de la CAMEJAL, de acuerdo al artículo 91 C fracción IV de la Ley antes citada, que reza que podrá: "Investigar la veracidad de los actos y omisiones que sean materia de quejas planteadas, para lo cuál la Comisión podrá recibir toda la información y pruebas que aporten los profesionales, técnicos y auxiliares de la salud directamente involucrados, los usuarios y las instituciones prestadoras de servicio y requerir aquellas otras

⁵⁶ Las sesiones de radicación. Son sesiones donde un equipo de CAMEJAL (médico y abogado) se reúne con el usuario de servicios de salud para profundizar en la información relacionada con su queja; generalmente estas sesiones tienen una duración de 90 a 120 minutos, después de la cual se levanta el acta correspondiente y se considera formalmente presentada la queja

que sean necesarias para dilucidar tales quejas, así como practicar las diligencias que correspondan”.

El personal de la Comisión, que tiene integrado el expediente con las Audiencias Informativas de los médicos que participaron y los elementos necesarios, convoca a las partes en conflicto a una Audiencia Conciliatoria.

La Audiencia Conciliatoria se realiza en una mesa redonda y en ella participan las partes en conflicto y dos conciliadores (un médico y un abogado), siendo sesiones de 3 a 4 horas aproximadamente. Un aspecto fundamental es que no es necesario, que las partes contraten un abogado, con lo que se evitan los costos de asesoría jurídica hasta este momento, sin embargo no se les prohíbe que acudan con asesores o con alguna persona de su confianza, explicándoseles que la regla es que el derecho a voz es únicamente de las partes, ya que el objetivo es que ambas dialoguen y traten de construir un acuerdo conciliatorio que sea aceptable para ambas. Previo al inicio de la apertura de la Audiencia Conciliatoria se les explica el objeto de la misma, el procedimiento a seguir y las reglas del juego, y se da lectura a las actuaciones, para que estén enteradas y obtengan la información más completa, y posteriormente se impulsa el dialogo de las mismas, por lo que el procedimiento es oral y poco formalista.

El papel del personal de la CAMEJAL es intervenir como amigable componedor, para conciliar los conflictos que se estén atendiendo, pudiendo formular propuestas de conciliación, tal como lo establece el artículo 91 C fracción V de la Ley Estatal de Salud.

Hasta este momento, se evitan los siguientes costos:

- 1) Costos de Asesoría Jurídica, ya que en esta etapa no se considera necesaria la misma, ya que hasta ese momento no existe un litigio y lo que se impulsa es el acuerdo, por lo que la asesoría jurídica es opcional y no es un costo necesario como en los procesos judiciales.

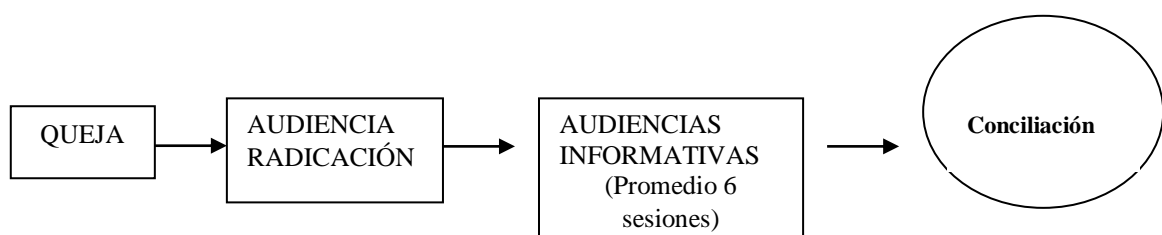
2) Gastos del Procedimiento de queja. a) En esta etapa, en caso de que el quejoso sea foráneo, puede llenar la solicitud de queja por Internet o enviarla vía fax y posteriormente se le señala la fecha de ratificación, en donde deberá acudir a esta Comisión en Guadalajara, lo que podría implicar un traslado necesario y gastos, sin embargo el personal de la comisión ha acudido a municipios a ratificar las quejas, desahogar audiencias informativas y conciliaciones, siempre y cuando las partes residan en el territorio de Jalisco en algunos de los municipios. b) En cuanto a el gasto de copias certificadas, éstas sí implican un costo y es el que se establece en la Ley, sin embargo hasta este momento no son necesarias.

3) Costos de Tiempo, este procedimiento es mucho más corto que el judicial y si bien las Audiencias requieren un tiempo considerable, éste puede ser una ventaja ya que se realizan los esfuerzos necesarios para que las partes concilien.

4) Procedimientos Formalista, como se puede apreciar el procedimiento es muy sencillo y se desahoga oralmente y pese a que los asuntos pueden ser complejos, al participar dos conciliadores, un médico y un abogado, las partes cuentan con el apoyo necesario y suficiente, ya que la Comisión promueve la equidad en sus funciones.

5) Corrupción, una ventaja de esta instancia es que no cuenta con quejas en este sentido, manteniendo la transparencia de sus funciones.

Gráfico 7



Cuadro 4

COSTOS JUDICIALES	COSTOS PROC. CONCILIACIÓN
Asesoría Jurídica (SI)	Asesoría Jurídica (Opcional)
Traslado (SI)	Traslado (Sí, algunas veces)
Copias Certificadas (SI)	Copias Certificadas (SI)
Pruebas –Pericial (SI)	Pruebas (No es necesario)
Si prescribió el derecho o acción, no puede interponerse la demanda	No existe prescripción, promueve acuerdos
Tiempo de resolución más amplio	Tiempo de resolución más corto
Procedimiento Formalista	Procedimiento Flexible
Distintas etapas, con cierta incertidumbre respecto a las mismas	Etapas más cortas y certeza de las Audiencias a desahogar

Ahora bien, de las quejas que llegan hasta la Audiencia Conciliatoria, pueden llegar a concluirse de las siguientes tres maneras: 1) la conciliación, 2) no conciliación con acuerdo de arbitraje o 3) la no conciliación sin sometimiento al arbitraje.

En el periodo del 2001 al 2004, se registraron 221 casos (44.5%), en las cuales se desarrolló el proceso hasta llegar a la Audiencia de Conciliación, resolviéndose conciliatoriamente el 80% como se ilustra en la siguiente imagen.

Cuadro 5

Modalidad de conclusión de casos de queja
Camejal, junio 2001-diciembre 2004

Modalidad de conclusión	No.	%
Conciliación	177	80.1
No sometimiento	39	17.6
Laudos	5	2.3
Sub total	221	100.0
Baja sin proceso de conciliación	275	55.4
Total	496	100.0

Fuente: Archivos de Camejal.

Es importante destacar que las Conciliaciones pueden concluir de diversa manera, ya que es muy flexible este procedimiento y para efectos estadísticos se clasificaron como conciliaciones con acuerdo económico, conciliaciones con compromiso de atención médica (ya sea el mismo médico u otro) y conciliaciones con explicación del acto médico. Resaltándose los resultados de que dos de cada tres conciliaciones, se realizan mediante un ofrecimiento de dinero, sin embargo es importante resaltar que una de tres quejas se concluyó sin necesidad de erogar alguna cantidad económica y que uno de cada seis, se solucionaron con una explicación del acto médico. Los acuerdos son establecidos en un acta que se levanta y que es firmado por las partes, teniendo el carácter en la mayoría de las veces el de ser una transacción.

Cuadro 6

Clasificación de los acuerdos de conciliación
Camejal, junio 2001-diciembre 2004

Tio de acuerdo de conciliación	No.	%
Conciliación con acuerdo económico	114	64.4
Conciliación por compromiso de atención médica	33	18.6
Conciliación con explicación del acto médico	30	16.9
Total	177	100.0

Fuente: Archivos de Camejal.

II.- Ahora bien, la Comisión, también recibe quejas, en donde la inconformidad es en contra Instituciones de seguridad social, para lo cual el procedimiento es el siguiente:

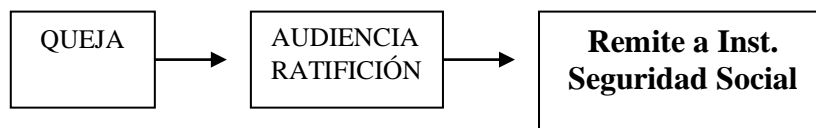
Una vez que acude el interesado a la CAMEJAL y que llena su solicitud, se le fija una fecha de acuerdo a la agenda de trabajo que se tiene y en el espacio más cercano en tiempo, para que el quejoso ratifique su queja. Una vez que acude el usuario a la Audiencia de Ratificación, se procede a informarle que la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco, no atiende el procedimiento de estas instituciones, ya que son de carácter federal⁵⁷, sin embargo se recibe su escrito de queja y se levanta un Acta respectiva de ratificación que procura aclarar los hechos y pretensiones, para que sea remitida, ya sea a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED) o bien ante el órgano interno de cada una de estas instituciones, para que de acuerdo a su normatividad⁵⁸, se inicie el procedimiento de queja respectivo, se investiguen su caso y se determine si es procedente su

⁵⁷ Aunque se debe precisar que existió un debate respecto a la competencia de las Comisiones Estatales respecto a las inconformidades con las instituciones de seguridad social, ya que no existe una atribución explícita, lo que perjudica al usuario, por lo que la CAMEJAL y las Instituciones de Seguridad Social, han logrado establecer una relación cooperativa, con el fin de que sean ratificadas en la Comisión y si acepta el usuario, sea derivada o remitida a las delegaciones u órganos competentes de las instituciones de seguridad social, para que resuelvan las mismas conforme a su normatividad. .

⁵⁸ La normatividad que rige las quejas del IMSS se basa en el procedimiento que establece el Instructivo para el trámite y resolución de las quejas administrativas, mientras que los asuntos del ISSSTE establecen su procedimiento en el Reglamento para atención de quejas médicas.

inconformidad y sus pretensiones. En caso de que los quejosos acepten se continúe el procedimiento, el personal de la comisión recibe su queja y elabora el acta respectiva, para posteriormente remitirla al órgano que atiende las quejas en las instituciones de seguridad social. Esta atención es proporcionada por un equipo de un medico y un abogado. La siguiente imagen presenta el procedimiento:

Gráfico 8



B) El Arbitraje en la CAMEJAL.

Como ya se mencionó, la Audiencia Conciliatoria tiene como finalidad que las partes en conflicto logren llegar a un acuerdo que sea aceptable para ambos, sin embargo en los casos que no se logra el mismo, el personal de la Comisión ofrece el procedimiento de arbitraje a las partes.

Ahora bien, para iniciar el procedimiento arbitral en esta Comisión, se requiere que ambas expresen voluntariamente que se someten al Arbitraje, ya que en caso de que una de ellas no desee someterse, la Comisión no puede obligarlos a someterse al mismo, por lo que en ese caso se les dejan a salvo los derechos y acciones, para que los ejerciten en la vía y forma que a su derecho corresponda, esto es, que acudan ante un juez civil o interpongan una denuncia penal, en caso de que consideren que existió un delito, Este tipo de conclusiones representan desde el 2001 al 2004 un 17.6% como lo ilustra el cuadro 5.

Por otra parte, en caso de que ambas partes acepten voluntariamente someterse al Arbitraje que ofrece la Comisión, el personal procede a realizar un

proyecto de Compromiso Arbitral, el cual será presentado a ambas partes para que estos lo analicen, con sus respectivos abogados y en caso de aceptarlo, sea firmado en una Audiencia que se programa posteriormente.

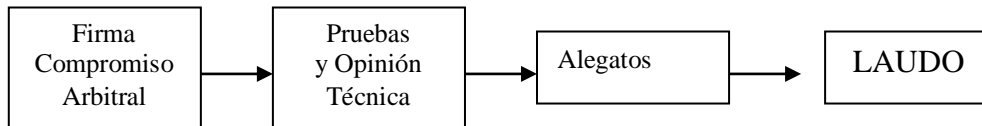
Con la firma del Compromiso Arbitral, se inicia el procedimiento arbitral y éste sí requiere de que ambas partes obtengan una asesoría jurídica, lo cual implica un primer costo económico de inicio. Asimismo pese a que el tiempo de resolución que se pacta es relativamente más corto⁵⁹(en comparación con el procedimiento jurisdiccional), es un costo que debe considerarse. Asimismo, en este procedimiento se pueden presentar otras erogaciones similares a las del procedimiento judicial, tales como las necesarias para copias certificadas u otras pruebas.

Un aspecto interesante que permite evitar un costo económico en el arbitraje que ofrece la CAMEJAL, es el hecho de que ambas partes pueden acordar no presentar peritajes, pues de cualquier forma aceptan las apreciaciones técnicas, que la Comisión fije en el Laudo, esto es la emisión de la opinión técnica de la Comisión, consistente ésta última en la confidencialización de las actuaciones, para entregarse tres expertos que los Colegios Médicos a través de sus presidentes designan, para que éstos emitan su dictamen y en caso de existir divergencias, sean unificadas en una sesión que programa la Comisión. Al lograrse el consenso de las apreciaciones técnicas, la Comisión la presenta como una opinión técnica, que formará parte de las pruebas que permitan resolver la controversia. El procedimiento arbitral es semejante al judicial, en donde ya que se hayan agotado las etapas de pruebas y alegatos se determinará la solución del conflicto con la emisión de un Laudo.

⁵⁹ El proyecto de Compromiso Arbitral que se firma contiene como plazo máximo para la emisión del Laudo, el de seis meses, contados a partir del cierre del procedimiento arbitral.

Del 2001 al 2004 se han emitido 5 Laudos, lo que denota de acuerdo a las estadísticas, que la mayoría prefiere conciliar (80.1%), otro tanto prefieren no someterse al arbitraje (17.6%) y finalmente un porcentaje menor han decidido someterse al procedimiento arbitral (2.3%)

Grafico 9



CAPITULO V

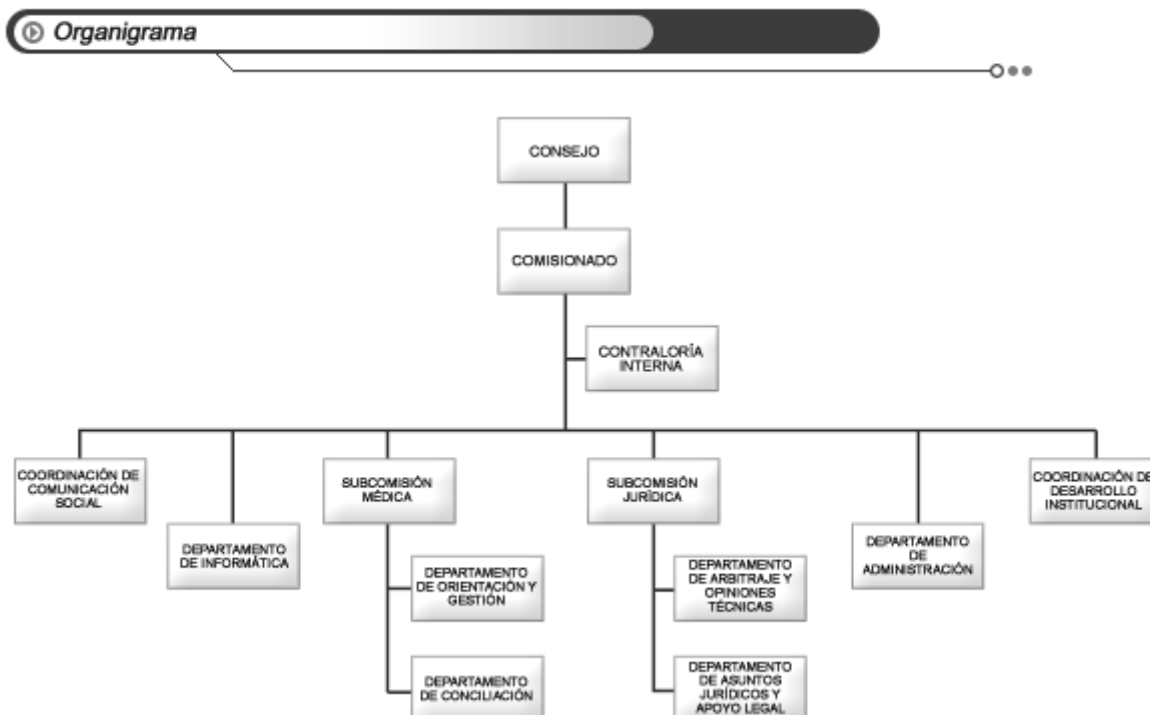
EXPERIENCIA PROFESIONAL EN LA COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE JALISCO.

1.-ORGANIGRAMA DE LA COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE JALISCO Y UBICACIÓN DE MIS FUNCIONES.

Para el cumplimiento de las funciones de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco, el artículo 91 D de la Ley Estatal de Salud menciona que ésta contara con “I.- Un Consejo; II.- Un Comisionado; III.- Dos Subcomisionados, y IV.- Las unidades administrativas que determine su reglamento.

El Reglamento Interior de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco en su artículo 4º menciona la estructura de la Comisión, la cual se integra de la siguiente manera: “I. Consejo; II.- Comisionado, quien preside el Consejo y la Comisión; III.- Subcomisionado Médico; IV.- Subcomisionado Jurídico; V.- Coordinación de Comunicación Social; VI.- Coordinación de Desarrollo Institucional; VII.- Departamento de Orientación y Quejas; VIII.- Departamento de Conciliación; IX.- Departamento de Arbitraje y Dictámenes Periciales; X.- Departamento Jurídico; XI.- Departamento de Administración; XII.- Departamento de Informática y XIII Contraloría Interna.”

El siguiente grafico permite visualizar el Organigrama:



Mi nombramiento es el de Abogado Conciliador e ingrese a laborar a la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco, en Abril del 2004 dos mil cuatro, continuando mis labores hasta la fecha, es decir alrededor de 1 año y medio. Mi ubicación dentro del Organigrama es dentro del Departamento de Conciliación, sin embargo, en vista de que la presente Institución aún no cuenta con todo el personal necesario, realizó labores de apoyo en otros Departamentos.

Asimismo, es preciso aclarar que existen tres equipos de conciliadores, los cuales por tradición se han denominado por letras, de tal manera que contamos con los equipos “A”, “B” y “C”. Yo laboré en el equipo “C”. Cada equipo está integrado por un Médico y un Abogado conciliador.

2.- EXPERIENCIA PROFESIONAL EN LA ATENCIÓN DE QUEJAS MÉDICAS.

La experiencia que he obtenido en el período de un año y medio ha sido muy satisfactoria, ya que me ha permitido entender los conflictos y litigios, desde una perspectiva diferente a la que usualmente uno aprende en las Universidades, en este sentido me he enfocado más a las soluciones que a los problemas y por lo tanto más que abogar por una parte, a abogar por los acuerdos, con el fin de impulsar acuerdos, satisfactorios para las partes que se encuentran en conflicto.

En un inicio debo mencionar que uno logra diferenciar la gran diferencia que representa interponer una demanda o denuncia, ya que ésta está basada en un sistema adversarial, mientras que las funciones en la Comisión son sobre todo cooperativas y amistosas con el fin de lograr que las partes en conflicto construyan acuerdos satisfactorios para ambos y tratar de recuperar las relaciones médico-paciente. Por lo que desde que se llega a esta instancia, uno es recibido de una forma diferente y atendido con todo el respeto que se merecen las partes.

Desde abril del 2004 a Octubre de 2005, el equipo con el que trabajo (medico conciliador) hemos logrado atender 99 quejas. Del total de éstas inconformidades, 2 quejas fueron improcedentes ya que no era ante esta instancia la que debía seguirse el procedimiento, 12 se desistieron por así convenir a sus intereses, 12 inconformidades, concluyeron por falta de interés jurídico, es decir, los interesados dejaron de acudir a esta Comisión, 27 asuntos fueron quejas contra instituciones de seguridad social, que como se mencionó son referidas a los órganos competentes, para que continúe su procedimiento de acuerdo a su normatividad y finalmente 46 casos agotaron el procedimiento de Queja hasta llegar a la Audiencia Conciliatoria, de los cuales 35 llegaron a un acuerdo amistoso, 9 decidieron no someterse al arbitraje y 2 se sometieron al arbitraje, encontrándose éstas últimas en la etapa de elaboración del compromiso arbitral para su firma, ilustrándose en los siguientes cuadros.

Gráfico 10

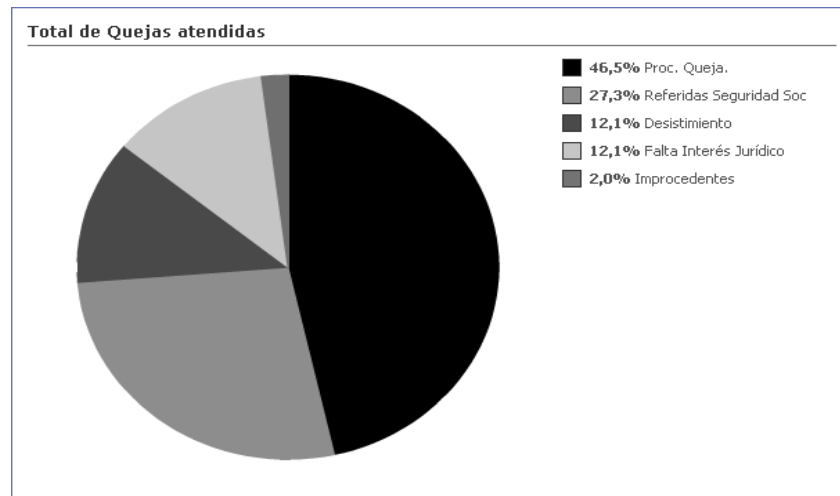
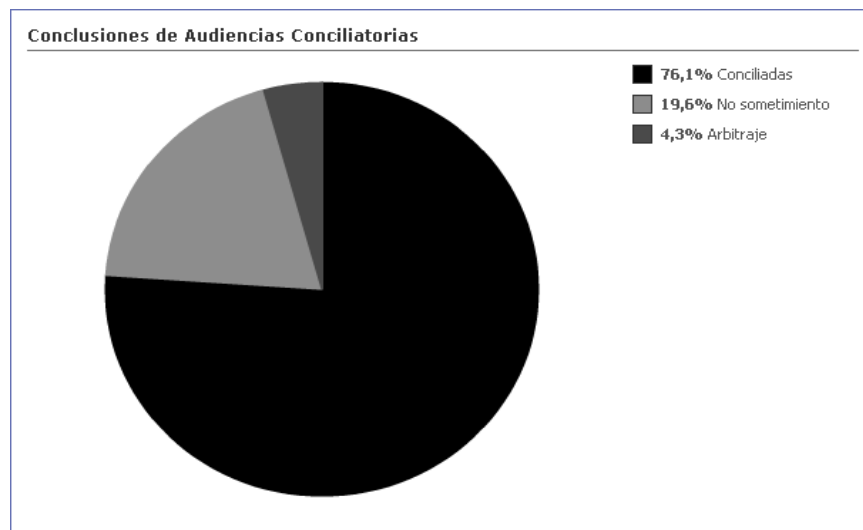
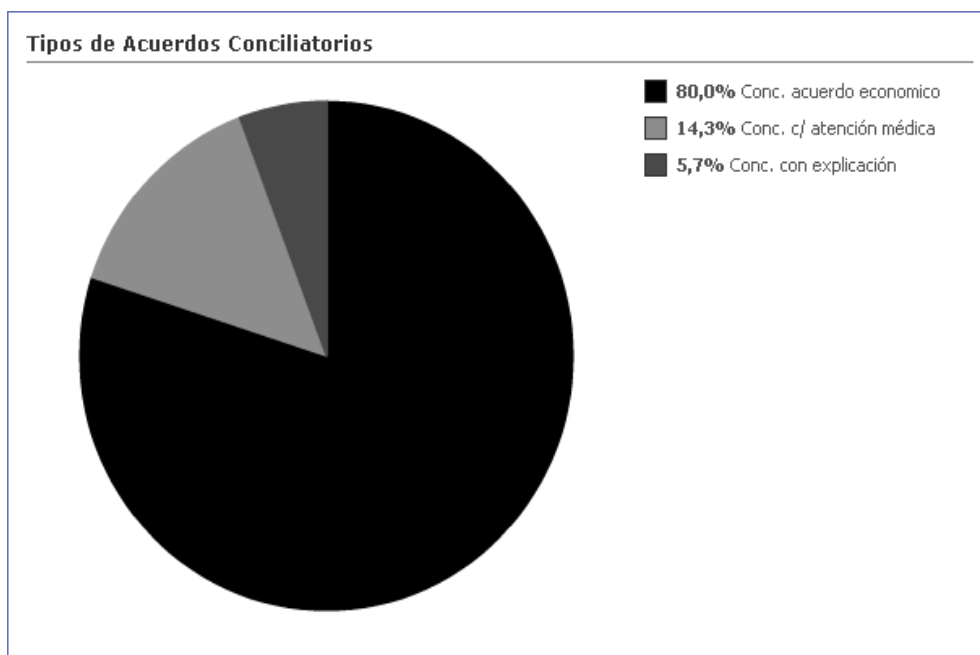


Gráfico 11



Ahora bien de los 35 asuntos conciliados, se obtuvieron tres tipos de conciliación: 28 mediante un acuerdo económico, 5 a través de una explicación médica y 2 mediante el compromiso de una atención médica (ya sea por el mismo prestador, motivo de inconformidad o por otro médico), presentándose los porcentajes en la siguiente gráfica.

Gráfico12



Continuando con el análisis de las Quejas, pude apreciar que el tiempo que implica interponer una queja hasta llegar a la Audiencia Conciliatoria, de acuerdo a la experiencia de mi equipo, esto es tomando en cuenta los 44 casos que hemos atendido. (Quitando las 2 quejas que continúan el procedimiento arbitral) es de un promedio de 4.5 meses e implica un promedio de 6.8 sesiones - desde la presentación de queja, las audiencias de ratificación, las informativas y la conciliatoria.-

Estos resultados nos permiten concluir que nuestros procedimientos al no ser complejos, pueden ser solucionados en un tiempo menor que el de los procedimientos judiciales. Sin embargo quisiera precisar que el tiempo de resolución puede variar por diversas razones, en principio la CAMEJAL al ser una instancia voluntaria, puede presentar retrasos en cuanto a que las personas pueden faltar en un primer citatorio y para ello, se les vuelve a enviar uno nuevo con apercibimiento, lo que difiere el tiempo de resoluciones, asimismo cada inconformidad puede tardar más, dependiendo del asunto médico de qué se trate así como del número de personas que participaron en el acto médico.

Al revisar los asuntos atendidos es importante destacar que las pretensiones de algunas personas pueden ser muy diversas, así por ejemplo las pretensiones pueden ser, desde solicitudes de explicaciones del por qué existieron deficiencias en la atención recibida; disculpas; volver a ser atendidos para que les concluyan un trabajo; atención médica con otros médicos de su confianza, devoluciones o reembolsos del pago que realizaron por el servicio médico, hasta indemnizaciones muy elaboradas. Asimismo los prestadores de servicio de salud al dialogar pueden tomar diversas posturas, como sostener su dicho y aclarar su actuación, explicarle a los quejosos su participación, volverle a ofrecer su servicio, pagarle el servicio médico con el facultativo que elija el quejoso, regresarle su dinero o satisfacer la pretensión de los quejosos.

Al hacer un análisis minucioso de mi experiencia, encontré que sólo 4 casos de los 35, fueron satisfechas las pretensiones del quejoso al 100% y de éstas, 2 fueron pretensiones económicas menores a \$1,200.00 y las otras 2 fueron explicaciones.

Esto refleja que la dinámica de una Audiencia Conciliatoria es que las partes en conflicto dialoguen y traten de llegar a un acuerdo aceptable para ambas partes, lo que generalmente implica recíprocas concesiones. Esto representa una estrategia que puede dar resultados de tipo ganar-ganar, en vez de ganar- perder, lo cual es muy ventajoso, ya que las partes por su voluntad llegan a un acuerdo que aceptan, a diferencia del Arbitraje o Medio Jurisdiccional, en donde un tercero impone la solución.

La Economía cuenta con diversos estudios referentes a la teoría de juegos y a la elección racional los cuales aportan diversos elementos muy interesantes que pueden ser aplicados a la actividad que se realiza en la Comisión. Los diversos estudios construyen marcos teóricos con el fin de descubrir las mejores decisiones estratégicas, sin embargo en la práctica, la vida real resulta considerablemente compleja, ya que los motivos que mueven a las personas a conciliar pueden ser no sólo racionales, sino emocionales e

incluso poco lógicos. Lo importante y que debe resaltarse es que el método conciliatorio, al ser construido por la voluntad de las partes en conflicto, permite que el resultado sea aceptable para ambos cuando éste se logra.

Otro asunto interesante que encontré al revisar los asuntos conciliados, es que de los asuntos conciliados, la pretensión económica más alta que hemos atendido el quipo en que laboro, ha sido de \$1,500.000.00 y la menor tan sólo de \$120.00. Sin embargo, la cantidad más alta, con la que se han conciliado ha sido de \$90,000.00, mientras que la más pequeña fue la de \$120.00. De lo anterior se puede desprender que existen ciertos límites para lograr un acuerdo amistoso, cuando se piden cantidades excesivas. Con lo anterior se desprende que la conciliación es una instancia muy abierta ya que soluciona conflictos, en donde las pretensiones (sean económicas o no) son solucionadas, cosa que sería muy difícil que sucediera en una instancia judicial, cuando las reclamaciones económicas son muy bajas o se pide explicaciones, ya que los costos evidentemente serían mayores y sobrepasarían la cantidad reclamada, lo anterior genera incentivos para que las partes que tienen un conflicto lleguen a un acuerdo amistoso en la CAMEJAL y no en otras instancias.

Los resultados anteriores pueden ser significativos para otro estudio que puede aportar elementos interesantes, bajo la perspectiva de la teoría de los costos de transacción, ya que ésta última estudia el tiempo y los recursos gastados para lograr que una determinada transacción se lleve a cabo. Y como podemos apreciar con los datos ya citados, cuando las pretensiones son relativamente moderadas existen altos incentivos para que las partes decidan conciliar, ya que se evitan los costos manifiestos y ya citados que implica acudir ante un órgano jurisdiccional.

Otro aspecto interesante que encontré al revisar las 35 conciliaciones, fue que todas, excepto dos, se cumplieron en tiempo y forma, pero las dos que no lo hicieron, continuaron cumpliendo sus acuerdos fuera de tiempo,

hasta su total conclusión. De lo anterior se desprende que al existir en ambas partes un compromiso voluntario, éstas se ven incentivadas a cumplir los mismos. A diferencia de lo que se presenta en el Poder Judicial, en donde el litigio es resuelto por un tercero quien impone la solución y que en algunos casos, no es fácil que sea aceptada y cumplimentada voluntariamente e incluso cuando se ejecuta coercitivamente, puede presentarse dificultades en la misma, tales como en los casos en que se procede a embargar un bien y no poder lograrse, ya que no existen bienes a nombre del embargado, entre otros muchos casos, que son motivo de pláticas cotidianas entre abogados.

Asimismo del análisis de las quejas que llegaron hasta la Audiencia Conciliatoria y que decidieron no llegar a un acuerdo, ni someterse al arbitraje, encontré que todas consistían en una pretensión económica que fluctuaba entre \$30,000.00 y \$1,200.000.00. Sin embargo, considero que las razones para no conciliar o no someterse, tienen que ver no sólo con las pretensiones económicas que se piden, sino más bien con otro tipo de motivos, tales como, considerar que llegar a un acuerdo implica aceptación de sus errores, por un convencimiento de determinados principios, no aceptar llegar a un acuerdo por estar convencidos de la buena práctica (los médicos o instituciones), o bien porque los quejosos no están de acuerdo con los ofrecimientos de los médicos, en fin se pueden presentar diversos obstáculos y resistencias que impiden solucionar las disputas.

De los dos casos que están en proceso de firma de compromiso arbitral, las cantidades que solicitaron son \$500,000.00 y \$717,573.50 lo anterior explica en parte que los acuerdos económicos que implican cantidades excesivas son poco conciliables, más no siempre, sin embargo quien acude con una pretensión tan alta y una actitud inamovible, presentara dicha dificultad y serán más bien otras instancias o el mismo arbitraje de la Comisión, el método de resolución de conflictos a seguir, lo cual resulta lógico, ya que no cualquier persona puede desembolsar una cantidad excesiva con el fin de llegar a un acuerdo amistoso.

3.-PRESENTACIÓN DE ALGUNAS QUEJAS CONCILIADAS.

Con el fin de ilustrar algunos casos, a continuación se presentan 10 casos, los cuales fueron elegidos de la siguiente manera: Del total asuntos conciliados, esto es de los 35 casos ya mencionados, se procedió a tomar una muestra no aleatoria, sino a través de un muestreo de casos típicos.

La presentación de los casos es a través de una síntesis del caso, para lo cual sólo se presenta la queja o inconformidad y la conclusión conciliatoria del caso. Aclarándose que después de que la persona presenta su inconformidad o queja, la Comisión inicia la investigación del caso y para ello solicita los expedientes clínicos de las Instituciones Hospitalarias o bien el de los Prestadores del Servicio de Salud, asimismo se cita a los Prestadores del Servicio de Salud que atendieron a los quejosos para que expliquen su participación en el caso y que para ello se levantan las Actas respectivas denominadas Informativas, las cuales se omitieron intencionadamente, con el fin de evitar un material muy excesivo y en vista de que es en la Conciliación en donde se inicia un dialogo y se vierten algunos argumentos y se puede apreciar cómo las partes construyen acuerdos amistosos.

A) CONCILIACIONES CON ACUERDO ECONÓMICO.

Caso 1.- ODONTOLOGÍA.

Síntesis.

Queja. La Señora A (Quejosa) acudió en Febrero de 2003 con el Dr. B (Prestador del Servicio de Salud Motivo de Queja), debido a que había perdido 2 piezas dentarias de la parte superior de su boca, al examinarla éste le solicita una radiografía de su boca y posteriormente al revisarla, le menciona a la Señora A que requería la extracción de todos los molares inferiores y uno de

la parte superior de su boca, al manifestarle la Señora A que ella no sentía ninguna molestia en esas piezas, le contestó el facultativo que en menos de un año le iban a causar muchos problemas, por lo que era preferible su extracción. Al hacerle ver la Señora A que era muy nerviosa y que no toleraba objetos extraños en su boca por una experiencia previa con otro Odontólogo, el Doctor B le dijo que él le iba a colocar un aparato con tornillos, por lo que le quedarían igual que su dentadura, sin que notara la diferencia, haciéndole un presupuesto de \$4,500.00 (Cuatro mil quinientos pesos 00/100 moneda nacional) los cuales podría pagarle en abonos, comprometiéndose a entregarle el trabajo terminado en 15 quince días, aceptando la Señora A.

En el mes de Marzo del mismo año, el Doctor B en dos sesiones le extrajo varias piezas dentarias tanto de la parte inferior como superior de la boca a la Señora A, aclarando ésta última que no podía precisar cuales, pero únicamente le quedaron las del frente y una muela en la parte inferior derecha. La Señora A manifestó que desde la fecha anterior hasta el día en que presenta su queja (Febrero 2004) ha acudido ha numerosas consultas con el Doctor B, sin que hasta la fecha le haya terminado el trabajo, pese a que hace ya mucho tiempo que liquidó el total de lo presupuestado. El Doctor B sólo le ha expresado pretextos y negativas, pese a que la Señora A, le ha solicitado la devolución del dinero, por no haberle resuelto su problema. La Señora A acude a la Comisión, interponiendo queja contra el Doctor B, solicitándole la devolución de su dinero, es decir \$4,700.00.

Conciliación. La Señora A estuvo parcialmente de acuerdo con lo manifestado por el Doctor B, sin embargo manifestó que su médico tratante le ha dicho que el empeoramiento de su presión arterial es consecuencia de la dificultad que le ocasiona el problema de sus dientes para alimentarse, por lo que insistió en su pretensión inicial, consistente en la devolución de \$4,700.00 que dice le pagó al Doctor B. El Doctor B manifestó que el motivo de que se hubiera alargado el tratamiento fue que por las altas cifras de presión arterial que presentaba la Señora A, lo que ocasionó que no pudiera realizar la

resección del *torus mandibulares*, así como la dificultad de elaborar la prótesis para su mandíbula inferior.

El Doctor B manifestó que con el fin de llegar a un acuerdo conciliatorio y a pesar de estar seguro de que su tratamiento fue el indicado, le ofreció a la Señora A la cantidad de \$2,000.00, explicándole que él también efectuó gastos en materiales y realizó parte del trabajo programado. La Señora A le solicitó al Doctor B la cantidad de \$3,500.00, contestándole el Doctor B que él estaría dispuesto a entregarle la cantidad de \$2,375.00 en dos pagos, en efectivo, estando de acuerdo la Señora A, con lo que se llegó a un Acuerdo Conciliatorio.

CASO 2. TRAUMATOLOGÍA

Síntesis.

Queja. El día 18 dieciocho de agosto del 2004 dos mil cuatro, El Señor A sufre un accidente en la cochera de su domicilio, fracturándose su brazo izquierdo, por lo que es trasladado a la Clínica X, siendo atendido por el Doctor B, quien se identificó como el responsable de la Clínica, quien después de revisarlo, le tomó una radiografía, le inyectó un sedante para el dolor y le colocó una férula en su brazo izquierdo, mencionándole que la traumatología no era su especialidad, por lo que tendría que contactar a un Traumatólogo, para que ambos lo valoraran, avisándole que telefónicamente lo citaría cuando el traumatólogo estuviera en la clínica, accediendo el Señor A. Después de 15 quince días, el día dos de septiembre del 2004 dos mil cuatro, el Doctor B llamó telefónicamente al compareciente para citarlo el mismo día a las 19:00 diecinueve horas con el traumatólogo, acudiendo puntualmente, en donde tanto el Doctor B como el Traumatólogo C, procedieron a revisarlo y después de tomarle una radiografía, concluyeron que no era necesario operarlo, sino enyesarlo, por lo que procedieron a colocarle un aparato de yeso que iba desde arriba del hombro hasta la mano, recetándole un medicamento y citándolo a los quince días.

A partir de la fecha anterior, fue citado en varias ocasiones, siendo la regla que nunca se cumplieron en la fecha programada, por ausencia del Traumatólogo C, por lo que tenía que acudir en diversas ocasiones, pasando a veces hasta dos horas para lograr que lo atendieran; En todas sus citas se le tomaban radiografías de control y después de revisarlas el traumatólogo le informaba que todo iba bien y le daba una nueva cita, pagando las cantidades que se detallan en su escrito de queja. El 21 veintiuno de octubre, el compareciente recibe la llamada del Doctor B quien lo cita ese mismo día, fecha en que el Traumatólogo B, procedió a tomarle al Señor A una radiografía, decidiendo que en cuatro semanas retiraría el yeso, debido a que la evolución era buena.

Una vez transcurridas las cuatro semanas, el 21 veintiuno de noviembre, el compareciente acude a la Clínica X a su cita programada y después de una hora y media de espera, lo atiende el Doctor B, informándole que no se encontraba el Traumatólogo y como apenas era 21 veintiuno de noviembre, él se encargaría de buscarlo y cuando lo encontrara se comunicaría telefónicamente, sin embargo, decidió tomarle una radiografía, informándole que no le podía decir nada. El día 27 veintisiete de noviembre, el Doctor B le informa al Señor A que ya había encontrado al Traumatólogo, por lo que podían atenderlo ese mismo día a las 19:00 diecinueve horas, acudiendo a la hora indicada, en donde el Traumatólogo le informó que ya casi estaba bien, sin embargo, por seguridad prefería retirarle el yeso en un mes más, citándolo para el 27 veintisiete de Diciembre a las 11:00 once horas.

En la fecha anterior, el Señor A acude a la Clínica X y después de esperar dos horas, le informa el Doctor B que acudiera al día siguiente para retirarle el yeso, por lo que el Señor A acude al día siguiente, fecha en que el Doctor B le informa que no había llegado el Traumatólogo, por lo que procedería a retirarle el yeso, le toma una radiografía y le menciona que puede retirarse y que cuando llegara el Traumatólogo, se comunicarían con él para ver lo de la Rehabilitación. Al retirarse el Señor A, un amigo que lo acompañaba le hizo notar que su brazo izquierdo se angulaba, por lo que regresa con el Doctor B y éste después de revisar la radiografía, le informa

que probablemente cuando aún tenía el yeso al levantar el brazo, él mismo se había fracturado de nuevo, cosa que el Señor A considera inverosímil, ya que por tener el yeso hasta por encima del hombro, no le era posible levantar el brazo. Posteriormente el Doctor B procedió a ponerle una férula, mientras localizaba al Traumatólogo y le receta un medicamento, comprometiéndose a llamarle telefónicamente, cosa que nunca realizó.

Ese mismo día el Señor A decide consultar otros médicos por lo que acude con el Traumatólogo D, comentándole éste, la necesidad de una operación urgente, ya que el tratamiento que había recibido no era el adecuado y el hueso se estaba acortando, asustado decide consultar otras opiniones médicas por lo que acude con el Doctor E y el Traumatólogo F, quienes coinciden con el Doctor D, por lo que deciden operarlo el día 04 cuatro de Enero del año en curso en el Hospital Y, erogando gastos tanto por la hospitalización como la rehabilitación por \$72,400.00 (Setenta y dos mil cuatrocientos pesos 00/100 moneda nacional). Por lo anterior el Señor A se queja en contra de la Clínica X, ya que consideró que la Institución debe responder por el profesionalismo de su personal, asimismo contra el Doctor B ya que fue quien recomendó al Traumatólogo y lo atendió en conjunto con él y contra el Doctor C ya que fue quien prescribió el tratamiento y lo llevó a cabo, considerando que éste fue totalmente inadecuado, de acuerdo a la opinión recibida por los médicos que lo atendieron posteriormente, solicitándoles a los mismos, la cantidad de \$127,400.00.

Conciliación. El Señor A reiteró su inconformidad con el manejo recibido por parte de los doctores, ya que él confió que con el tratamiento conservador los resultados iban a ser buenos. El Doctor B le explicó al Señor A que en el inicio de su tratamiento le ofrecieron dos alternativas de tratamiento, el conservador y el quirúrgico, optando éste por el primero, conociendo las ventajas y los inconvenientes de cada uno de los dos, aclarándole al Señor A que el médico especialista lo vio desde el día de su fractura y no hasta los quince días que asienta en su escrito de queja, aclarando además no estar de acuerdo con la opinión del médico que lo operó

en el sentido de que no se había formado cayo óseo, ya que en la penúltima radiografía sí se observa un puente de hueso neoformado. Y que si no se le continuó prestando la atención fue porque después de haberle retirado el yeso, ya no regresó el quejoso a la Clínica.

El Doctor C manifestó que el tratamiento conservador es una opción aceptada por los expertos en esta área, pero que los resultados de la misma dependen en mucho de la respuesta del organismo de cada paciente, la cual puede variar y que desgraciadamente en el caso del Señor A, la respuesta de su organismo en cuanto a la formación del cayo fue deficiente y que por eso fue que en la intervención quirúrgica le tuvieron que colocar, además de un clavo intramedular, un injerto óseo.

El Señor A les expresó que su principal molestia fue por la falta de formalidad en el cumplimiento de las citas por parte del Doctor C y el prolongado tiempo de inmovilización de su brazo más allá del tiempo que originalmente se le informó inicialmente, de igual manera le manifiesta al Doctor B que desde que le retiró el yeso, estuvo dos días esperando que le ratificaran la cita con el ortopedista y al no producirse ésta, optó por solicitar otra opinión y una vez obtenida se alarmó mucho por el pronóstico que le elaboraron en el sentido de acortamiento de miembro, por lo que aceptó ser operado de inmediato. El Doctor B le contestó al Señor A que independientemente de la diferencia de opinión con los médicos que lo intervinieron, tanto él como el Doctor C están en la mejor disposición de buscar un acuerdo conciliatorio, pero siempre y cuando la suma solicitada sea moderada, apelando a que ambos sean conscientes, por lo que le ofreció la cantidad de \$40,000.00 .

El Señor A le expresó que en el mismo sentido, les solicitaba que consideraran los gastos que ha tenido que realizar , haciéndoles ver que aún en la actualidad continua erogando más de mil pesos semanales, ya que tiene que acudir a Rehabilitación tres veces por semana, persistiendo todavía limitación funcional tanto en su hombro como en la articulación de la muñeca, por lo que les solicita como mínimo \$110,000.00. Después de varias intervenciones tanto por parte de los Doctores como del Señor A y de explorar

varias alternativas para llegar a un acuerdo, el Señor A les solicito como opciones: una que le entreguen la cantidad de \$90,000.00, o bien le entreguen \$72,000.00 y se hagan cargo del costo de la rehabilitación. El Doctor B y el Doctor C manifestaron estar de acuerdo con la primera opción, es decir entregarle la cantidad de 90,000.00

CASO TRES. MEDICINA GENERAL.

Síntesis.

Queja. El 26 veintiséis de marzo del año en curso, aproximadamente a las 17:30 diecisiete horas con treinta minutos, la hija de la Sra. A fue picada por un alacrán, por lo que de inmediato la trasladaron ella y su esposo al Hospital X, arribando al mismo a las 17:45 diecisiete horas con cuarenta y cinco minutos, solicitando la atención a la recepcionista, quien previo al pago de \$120.00 les dijo que acudieran al cubículo 7 siete con el Pediatra. Al llegar al cubículo siete, no estaba el Pediatra y después de esperar un poco, al ver que no llegaba el facultativo, la Señora A decide pedirle a la recepcionista que lo llame de nuevo, ya que veía a su hija muy mal, ofreciéndole ésta llamarlo nuevamente. Al poco tiempo, llegó el Doctor B, quien es Pediatra, quien visiblemente molestó le preguntó a la Señora A que si a la niña le había picado un alacrán, y al contestarle afirmativamente, le manifestó que no podía atenderla ya que no sabía el costo del suero antialacrán, contestándole la Señora A que eso no importaba, que lo importante era que atendiera a su hija, reiterándole el facultativo, no poderlo hacer por desconocer el costo del suero.

Ante esta actitud, la Señora A optó por tomar a su hija y llevarla rápidamente a una Institución de Asistencia Social, haciendo hincapié en que el Doctor B, ni siquiera abrió el consultorio, ni examinó a su hija. Ya en la Institución de Asistencia Social rápidamente le colocaron a su hija un suero, explicándole que no le iban a poner el suero antialacrán porque era muy fuerte para la niña, pero en el suero le pusieron clorotrimetón, permaneciendo en observación hasta las 00:30 cero horas con treinta minutos del día siguiente,

dándosela de alta, ya únicamente con molestias en la garganta, las que persistieron por ocho días más, lo que motivo que consultara con el Doctor C, quien es su médico de cabecera, quien le prescribió medicamentos, con lo que cedió totalmente el problema.

La Queja de la Sra. A es en contra del Doctor B, solicitándole una amplia explicación sobre su comportamiento, el cual considera negligente, por lo que espera que esto sirva para que otros niños no sean tratados de la misma forma, asimismo, solicita que el médico le reintegre los \$120.00 que pago por la consulta que no le fue otorgada.

Conciliación. La Señora A manifestó que su inconformidad contra el Doctor B es porque no revisó a su hija. El Doctor B le manifestó que él recuerda que atendió a la menor y que sí le hizo una revisión rápida, observando a la menor, sin detectar los signos de alarma, por lo que al ser informado de que el Hospital no contaba con el suero antialacrán, optó por recomendarle a la quejosa que llevará a la menor a un Centro de Salud, donde él sabe que disponen de éste biológico. Asimismo le mostró a la Señora A una fotocopia de la Norma Técnica, en donde se establece que todo menor de cinco años de edad debe recibir suero antialacrán, independientemente de que haya o no sintomatología.

El Director Médico de la Institución X acudió y manifestó que el hecho de que el Hospital no disponga de este medicamento, se debe a que la distribución del mismo es fundamentalmente hacia las Instituciones Públicas del Sector Salud y que en ocasiones hay desabasto del mismo, aún en éstas instituciones, pero que considera que es justa su pretensión, en vista de que no se otorgó la atención solicitada.

La Señora A les expresó que no estaba satisfecha con las explicaciones, expresándole al Doctor B que su actitud para con ella no fue la adecuada, aclarando que su intención al acudir a esta Comisión fue la de hacerle ver su inconformidad, para que modifique su actitud. Posteriormente el Doctor B y el Directo Médico del Hospital X le manifestaron a la Señora A que con el fin de llegar a un acuerdo amistoso, están dispuestos a regresarle los \$120.00 que

representa el dinero que pagó por la consulta. La Señora A aceptó se le reintegrara la cantidad con el fin de concluir el asunto.

CASO CUATRO. GINECOOBSTETRICIA

Síntesis

Queja.

El 15 de julio del 2001, la Señora A tuvo su segundo parto, en la Clínica X, efectuándose éste por vía vaginal con la aplicación de anestesia peridural, habiéndole solicitado la Señora A al Doctor K que aprovechando la anestesia le solicitaba le realizara la salpingoclasia, ya que presentaba problemas de varices en miembros inferiores y con cada embarazo se había acentuado, mostrándose de acuerdo el facultativo. Al realizarle la salpingoclasia le manifestó el Doctor K que tenía dificultad para realizarla en el lado derecho ya que el ovario se encontraba inflamado, por lo que solicitó el apoyo de otro facultativo, informándole al final que el procedimiento se había realizado satisfactoriamente.

Nueve meses después, la Señora A notó con extrañeza que estaba embarazada, por lo que acudió con el Doctor K, quien le explicó que en ocasiones había recanalización de las trompas, por lo que le ofreció repetir el procedimiento en el momento del parto sin cargo, habiéndose realizado éste el 14 de noviembre de 2002, nuevamente en la Clínica X, siendo el Doctor L quien se encargó de practicar la salpingoclasia, asegurándole que en esta ocasión había quedado seguro del éxito del procedimiento, sin embargo, a finales de abril de 2004, sintió las molestias propias de un nuevo embarazo y al hacerse una prueba, ésta resultó positiva, acudiendo de nueva cuenta con el Doctor K, quien le manifestó que eran cosas de la naturaleza y que efectivamente estaba nuevamente embarazada, cursando en la actualidad el cuarto mes de embarazo. El Doctor K sólo se comprometió a no cobrar honorarios, quedando a cargo de la quejosa los gastos de hospitalización. La quejosa le solicitó al Doctor K se hiciera cargo de la totalidad de los gastos, a lo cual el facultativo se negó a aceptarlo.

Por lo anterior la Señora A le solicita al Doctor K se haga cargo de la totalidad de los gastos médicos que se originen por atención del embarazo y del parto, asimismo le otorgue una indemnización por los gastos en que ha incurrido e incurrirá y que no tenía previstos, ni considerados por confiar en el procedimiento de salpingoclasia, no pudiendo precisar una cantidad específica.

Conciliación

La Señora A mantuvo su inconformidad en contra del Doctor K, reiterando su pretensión. El Doctor K le expresó que ningún procedimiento para la regulación de natalidad es 100% (cien por ciento) seguro, habiendo un porcentaje de fallas dependiendo del método utilizado, explicando que en el caso de la salpingoclasia el porcentaje reportado en la literatura médica es de 0.04 al 0.07 %, apoyando su dicho en fotocopias de revistas médicas, por lo que considera que su actuación fue la correcta, sin embargo le propuso pagarle los gastos que le originará el nuevo parto y una canasta básica para bebe. La Señora A no estuvo de acuerdo con la explicación recibida ya que es la segunda ocasión que se le practica la salpingoclasia, por lo que le solicita al Doctor K la cantidad de \$200,000.00, ya que tendrá que gastar en alimentación, pañales etc. El Doctor K estuvo de acuerdo en proporcionar en especie durante un año leche en polvo y pañales, o bien, su equivalente en efectivo que después de realizar algunos cálculos estima en \$20,000.00, además de hacerse cargo de los costos que implique la atención del parto.

La Señora A no estuvo de acuerdo con la propuesta, sin embargo con el fin de moderar su pretensión, le solicitó \$100,000.00 Después de un dialogo, semejante a una negociación, la Señora A y el Doctor K se otorgaron reciprocas concesiones, llegando al acuerdo de que el Doctor K pagaría \$30,000.00 más el pago de los gastos que pueda originar la atención de su parto en la Clínica X, pudiendo la quejosa seleccionar cualquiera de los médicos que trabajan en la misma., lo anterior fue aceptado por la Señora A.

CASO CINCO. ODONTOLOGÍA GENERAL

Síntesis.

Queja.

A mediados de Mayo del año 2004, el Señor A acudió al consultorio del Doctor J, ya que tenía problemas por desgaste de los incisivos superiores. Después de revisarlo, el doctor le propuso un tratamiento consistente en la colocación de cuatro coronas en los incisivos superiores, tratar algunas caries y colocación de amalgamas así como una limpieza y la elaboración de un “guarda bucal”, elaborándole un presupuesto alrededor de \$3,200.00.

En el transcurso de las tres semanas siguientes, le realizó el trabajo propuesto, con excepción de la limpieza, debido a que ya no regresó por la inconformidad con el trabajo realizado, explicando que cuando le colocó las coronas sintió que éstas le molestaban la encía, provocándole inflamación y sangrado. Posteriormente el Señor A acude con otro facultativo, quien le explicó que su problema con el tiempo se iba a resolver. Al no ocurrir lo anterior, el Señor A acude a una Institución que ofrece el Servicio de Odontología a solicitar una limpieza y al estarla realizando la Doctora L, ésta le manifestó que tenía dificultad en el área de los incisivos superiores, opinando que era debido a las coronas que le habían colocado, las cuales le estaban provocando la inflamación de su encía, al solicitar que su criterio fuera confirmado por su maestro, éste estuvo de acuerdo con la Doctora L, proponiéndole la remoción de las coronas, pero advirtiéndole que esto podría significar la fractura de sus incisivos, por lo que el Señor A no aceptó.

A finales de septiembre de 2004 el Señor A acude con la Doctora B, quien le confirmó la necesidad de remover las coronas como única solución para resolver el problema de la inflamación de su encía, elaborándole un presupuesto de \$4,000.00. Por lo anterior el Señor A le solicita al Doctor J se haga cargo de los costos que origine su atención, ya que considera que de haber realizado adecuadamente su trabajo, no tendría el problema que ahora presenta en sus encías.

Conciliación.

Después de haberse leído las actuaciones del procedimiento de Queja, se desprende de la Informativa del Doctor J que el Señor A tenía el diagnóstico de periodontitis, por lo que al concedérsele la palabra al Señor A, éste le mencionó al Doctor J que él nunca fue informado del diagnóstico de periodontitis y que en caso de haber tenido conocimiento, considera que no se debió de haberse colocado las coronas. Agregando que de acuerdo a los Doctores que ha consultado, las coronas no están bien colocadas, razón por la cual, mantiene su inconformidad.

El Doctor J le explicó al Señor A que siempre estuvo en la mejor disposición y que sí le informó de la necesidad de practicarse la limpieza y una vez que decidió que no se le practicara, prefirió respetar la voluntad del mismo, lo cual considera pudo ser su error, ya que debió de haberle insistido. El Señor A le contestó que cuando un Doctor tiene conocimiento de los riesgos que pueden suceder, no debe hacer caso de lo que el paciente le solicita o quiere, ya que el tratamiento lo establece el Doctor, sin embargo, con el fin de llegar a un acuerdo amistoso, lo único que le pide al Doctor J es que le cubra el costo que tendrá que erogar para la atención de su problema que es de \$4,000.00, o bien, que se encargue de cubrir los costos al médico con el que decida atenderse. El Doctor J le expresó que con el fin de que se logre un acuerdo le propone devolverle la cantidad que le cobró que es de \$3,200.00, ya que él también tuvo que realizar algunos gastos cuando lo atendió. El Señor A estuvo de acuerdo con la propuesta, con lo que se logró un acuerdo conciliatorio.

CASO SEIS. ODONTOLOGÍA GENERAL

Síntesis

Queja

A principios de Noviembre del 2004, el Señor A acudió al consultorio de la Doctora B, por presentar dolor en una pieza dentaria de la arcada superior y una de la arcada inferior, después de revisarlo, la Doctora le informó que tenía muy mal sus huesos de la mandíbula, por lo que requería practicarle varias extracciones, le tomó impresiones, entregándole una tarjeta con el presupuesto. Al acudir el Señor A a su cita, la Doctora B sin más explicaciones le colocó anestesia local en su encía superior y le extrajo cuatro piezas dentarias, citándolo a los tres días, fecha en que le extrajo tres piezas dentarias de la arcada inferior, extrañándole al Señor A que ninguna de ellas era la que le dolía y que las que le extrajo, ni siquiera estaban flojas y lo citó nuevamente a los tres días, sin embargo el Señor A, ya en su casa, revisó con detenimiento la tarjeta con el presupuesto y hasta ese momento se percató de la gran cantidad de piezas dentarias, que le iban a extraer, por lo que al acudir el quejoso a su cuarta cita, le preguntó a la Doctora, el motivo de tantas extracciones de piezas al parecer sanas o que al menos que no le daban problema, pidiéndole que ya sólo le extrajera la pieza inferior que le seguía doliendo. La Doctora B solamente se sonrió y le pidió que se recostara, extrayéndole cuatro piezas, entre ellas la que le dolía, citándolo nuevamente a los tres días, para extraerle cuatro piezas más.

Después de ésta ocasión, decidió ya no seguir acudiendo con la Doctora B, en vista de que consideraba que se excedió en la extracción de piezas, ya que reitera que solamente dos le dolían. Asimismo se quejó de no haber recibido una explicación amplia del tratamiento que le propuso la Doctora, ya que si desde el principio le hubiera explicitado que pretendía extraerle quince piezas dentarias, él nunca hubiera aceptado, reconociendo que aunque en la tarjeta si esta anotado, el quejoso no la reviso con detenimiento, ya que la Doctora B solamente hizo énfasis en el costo total del tratamiento.

El Señor A aclaró que le pagó a la Doctora B la cantidad de \$950.00, por lo que le pide una explicación amplia que justifique la extracción de tanta pieza dentaria y en el caso de no demostrarle que esto era necesario, se haga cargo de los costos que se originen en la colocación de las prótesis definitivas, ya que hasta este momento, sigue con las provisionales.

Conciliación

El Señor A manifestó que la razón principal de su inconformidad es que en la última consulta a la que acudió con la Doctora B, le manifestó que únicamente quería que le extrajera la pieza que le dolía, a pesar de lo cual, la doctora le extrajo más piezas. La Doctora B aclaró que tanto el Señor A como su esposa que lo acompañó a la primera consulta, recibieron una amplia explicación del tratamiento propuesto y las razones por las que éste era necesario, tomando en cuenta que por tratarse de un paciente diabético, los riesgos de una infección eran altos, motivo por el cual le prescribió antibióticos, asimismo expresó que las últimas extracciones eran necesarias, ya que para la colocación de un puente como el que necesitaba él, se requería anclarlo en piezas sanas y que de haberlo hecho con las piezas que le extrajo, los resultados hubieran sido muy malos, ya que la extrema movilidad de éstas, hubiera provocado la pérdida de las piezas junto con el puente. Además le mencionó al Señor A que por su parte nunca hubo negativa para continuar su atención y que fue él, quien dejó de acudir a su consultorio después de que le extendió un recibo por la totalidad del costo del tratamiento, a pesar de que hasta esa fecha había recibido sólo \$950.00.

El Señor A manifestó que se daba por satisfecho con las explicaciones recibidas, por lo que se daba por conciliado, sin embargo la Doctora B manifestó que ella también se daba por conciliada, siempre y cuando el Señor A se comprometiera a devolverle la cantidad que tuvo que pagar a Hacienda por el recibo que le extendió el día 15 quince de noviembre de 2004 dos mil cuatro, por un monto de \$6,075.00 a nombre de Autobuses Estrella Blanca S. A. de C. V., empresa en donde él trabaja y que se lo extendió a su solicitud, mencionando que en este momento no puede precisar porque tendría que

consultarlo con su contador, pero que sería de alrededor de \$1,000.00. El Señor A estuvo de acuerdo, por lo que posteriormente la Doctora B acudió a la Comisión a precisar la cantidad de los impuestos hacendarios que tuvo que realizar, siendo de \$ 994.00, acudiendo posteriormente el Señor A a entregar dicha cantidad, con lo cual se dieron por conciliados y se concluyó el presente caso.

CONCILIACIÓN MEDIANTE ATENCIÓN MÉDICA.

CASO SIETE. OFTALMOLOGÍA

Síntesis

Queja

En Agosto de 2001 dos mil uno, la Señora A decide acudir con el Doctor J ya que pretendía mejorar su visión, en vista de que presentaba un problema de miopía que la obligaba a usar lentes muy gruesos. El Doctor J le propuso una intervención quirúrgica de excimer láser para resolver su problema mencionándole que no había ningún riesgo, sin especificarle cuanto mejoraría, aceptando la paciente. La intervención se realizó en agosto de 2001 dos mil uno por la mañana, dándola de alta por la tarde del mismo día, con la indicación de que usara lentes oscuros y se aplicara unas gotas. La Señora A mencionó que notó que persistía su problema para la visión lejana, ya que continuaba siéndole muy difícil leer lo escrito en un pizarrón a una distancia mayor de 3 tres metros, por lo que en diciembre de 2003 dos mil tres acude a consulta con un Oftalmólogo de una Institución, quien le manifiesta que el defecto fue corregido en forma insuficiente por lo que requiere usar lentes, prescribiéndole el uso de los mismos, sin que pueda precisar la quejosa cuantas dioptrías requiere, sin embargo, a partir de la fecha anterior ha estado usando anteojos para poder ver adecuadamente.

La Señora A solicita al Doctor J le pague los costos de una nueva intervención con un facultativo diferente, para poder corregir el defecto que presenta, ya que en la intervención por él practicada, la corrección fue insuficiente y que si esto no está indicado, le devuelva los \$13,000.00 que le pagó, en vista de que su problema no fue resuelto como le fue ofrecido.

Conciliación.

La Señora A mantuvo su inconformidad y sus pretensiones en contra del Doctor J, aclarando que nunca se le citó en una fecha posterior a la de su intervención y que el hecho de que no hubiera regresado con el mismo fue por motivos de trabajo y posteriormente por cambiarse de domicilio. El Doctor J aclara que es una rutina perfectamente establecida el citar a todos los pacientes operados a las tres semanas y dependiendo de la evolución, nuevamente los cita a los dos meses por si requieren de un retoque de la intervención practicada, sin embargo como su objetivo es llegar a un acuerdo conciliatorio le ofreció a la Señora A realizarle el estudio de paquimetría y dependiendo de los resultados de ésta, reintervenirla para corregir al máximo posible su problema de miopía, sin costo para la quejosa, haciéndole la aclaración de que la corrección al 100% cien por ciento del defecto podría hacer necesario el uso de lentes para la visión cercana, asimismo le explicó en qué consiste el estudio de la paquimetría y porqué es indispensable obtenerla antes del tratamiento quirúrgico.

La Señora A aceptó la propuesta del Doctor J y se estableció la fecha y hora para realizarse los estudios y en su caso la intervención quirúrgica, comprometiéndose la Señora A a informar a la Comisión en caso de haber sido intervenida, lo cual efectivamente realizó, informando que sí había sido intervenida nuevamente, dándose por concluido el caso.

CONCILIACIONES MEDIANTE EXPLICACIÓN**CASO OCHO. PSIQUIATRIA****Síntesis****Queja**

Que alrededor del año 2000 la Señora A fue atendida por el Psicoterapeuta A, quien la estuvo atendiendo durante aproximadamente siete meses, diagnosticándole que presentaba un problema de depresión, por lo que le recomendó acudiera a tratamiento psiquiátrico en un Hospital. Posteriormente la Señora A continuó con crisis de llanto y tomaba un antidepresivo cuyo nombre no recuerda, así como Tafil para poder dormir, al no tener resultados

satisfactorios, decide solicitar los servicios del Doctor E. quien se mostró de acuerdo con la medicación de Tafil, pero, le cambió el antidepresivo e inició sesiones de terapia, las cuales duraban cuarenta y cinco minutos, una vez por semana.

A los diez meses de instituida la anterior terapia, la Señora A se sintió bien de su depresión, solicitándole le reiniciara las sesiones de terapia sexual que había llevado con el Psicoterapeuta A, con lo que se mostró de acuerdo el Doctor E, sin explicitarle en que consistirían las terapia sexual, siendo las expectativas de la Señora A el obtener la capacidad de relacionarse con el otro sexo, ya que hasta la fecha, ante cualquier intento de acercamiento por parte de un hombre, automáticamente eran rechazados por ella. Las sesiones a las que asistía se le hicieron muy monótonas, ya que consistían principalmente en que hablara sobre su vida y que al cabo de las múltiples sesiones transcurridas ya no sabía que contarle al facultativo y al no ver resultados positivos para su problema, además, de las actitudes que consideraba poco atentas durante las sesiones de terapia que le infería el facultativo, decidió dejar de acudir, notificándosele al Doctor E, quien le informó que existía un tratamiento de terapia sexual de dos meses de duración, pero la Señora A decide ya no regresar.

La Señora A desea se le devuelva su dinero ya que considera que las sesiones no le fueron satisfactorias, por lo que le pide al Doctor E la cantidad de \$35,000.00, así como una amplia disculpa, por la actitud que observó para con ella, durante el tratamiento.

Conciliación.

La Señora A mencionó que posteriormente a la presentación de su queja, el Doctor E le propuso el reinicio de su terapia, con lo cual no estuvo de acuerdo ya que en estos momentos no le interesa, por lo que reitera su pretensión inicial. El Doctor E le manifestó que existió una interpretación inadecuada de su ofrecimiento, ya que lo que él sugería no era reiniciar la terapia, sino realizar una entrevista previa a la Audiencia Conciliatoria, para revisar los logros obtenidos por la terapia que le instituyó, así como de los aspectos aún no resueltos, lo que permitiría un juicio más objetivo sobre el problema, ya que

él considera que sí se logro ciertos beneficios, como lograr solucionar su problema depresivo.

La Señora A acepta los buenos resultados en cuanto a la depresión, pero que esto lo atribuye al medicamento (Adepsique) que le recetó otra persona, debido a que, el prescrito por el Doctor E era más costoso y no se lo tomó, por lo que considera que los buenos resultados del tratamiento no son atribuibles al Doctor E. El Doctor le contestó que hasta ese momento se entera que la Señora A estuvo tomando otro medicamento diferente al prescrito por él, pero que el que dice haber tomado también contiene un antidepresivo, sin embargo los buenos resultados obtenidos en cuanto a la depresión son atribuibles tanto al medicamento como a la psicoterapia, ya que es un procedimiento integral, en donde se analizan no sólo los aspectos de la sexualidad sino todo lo relacionado con la conformación de la personalidad, reiterándole que considera que sí hubo logros y por lo mismo le propuso una evaluación del proceso que tuvieron, para evaluar los avances y las áreas que quedan sin resolver para poderles dar una solución adecuada.

La Señora A menciona que acepta que si hubo ciertos logros en el manejo de su depresión pero que por lo menos debería recuperar la mitad del dinero que pago al Doctor, esto es \$15,000.00. El Doctor E no estuvo de acuerdo, insistiendo en la necesidad de un dialogo en el que se revise todo el proceso seguido durante su atención, sin embargo, de no acceder a ésta por falta de interés, le aclaró que únicamente podía ofrecerle la cantidad de \$1,500.00, con el objeto de cubrir los gastos originados en la presentación de la queja. La quejosa solicitó se difiriera la presente Audiencia ya que ella acudiría con un Psiquiatra de su confianza para que evalué si el tratamiento recibido era el indicado, siempre y cuando el Doctor E esté de acuerdo en proporcionarle al facultativo que ella elija, la información clínica sobre el tratamiento que le instituyo y con esto poder decidir si continua con el procedimiento de queja. El Doctor E estuvo de acuerdo.

En la Continuación de la Audiencia Conciliatoria la Señora A manifiesta que sí acudió con un Psiquiatra y éste le manifestó que para estar en

condiciones de dar una opinión en relación a su caso, requeriría varias sesiones para elaborar su propio diagnóstico y que esto incluiría entrevistas con el Doctor E y que dadas sus circunstancias actuales no dispone de tiempo para cumplimentar esa propuesta. Manifestando que lo único que le molestó, fue el diagnóstico de su personalidad emitido por el Doctor E. El Doctor le expresó que en ningún momento pretendió ofenderla y que si durante el período más crítico de su tratamiento realizó algunas afirmaciones que le molestaron, fueron hechas sin intención de ofenderla, sino por el contrario para coadyuvar a su recuperación, por lo que le pide disculpas y le sugiere dar por terminado el conflicto en éste momento. La Señora A acepta las disculpas y la información que le proporcionó, por lo que estuvo de acuerdo en que se concluyera el presente caso.

CASO NUEVE. ODONTOLOGÍA GENERAL.

Síntesis

Queja.

El 15 quince de junio de 2004 la Señora A acudió a la Clínica X, ya que deseaba reponer las cuatro coronas que tenía en los dos incisivos, canino y premolar izquierdos superiores. Siendo atendida por la Doctora A quien le realizó un presupuesto para quitarle las cuatro coronas que tenía y colocarle unas nuevas por un total de \$1,740.00 así como una limpieza general de sus dientes por \$260.00, estando de acuerdo la Señora A., aclarándole que su deseo es que fueran del mismo tamaño que sus otros dientes y de un color semejante a los otros, por lo que la Doctora le tomó las medidas de los mismos y la citó al día siguiente, fecha en que le retiró las coronas, pagándole la quejosa un anticipo de \$500.00. En la segunda cita le realizó una prueba de metal y le practicó limpieza, pagándole nuevamente \$500.00 (Quinientos pesos 00/100 moneda nacional) citándola para el 25 veinticinco de junio, fecha en que acudió para recoger las coronas, las cuales le quedaron muy grandes y de un tono de color muy amarillento y al quedar inconforme, la vuelven a citar para el 30 treinta de junio, fecha en que le vuelven a tomar las medidas y le aseguran

que ahora sí iban a quedar bien, citándola para el 08 ocho de julio para entregarle el trabajo.

En la anterior fecha, le vuelven a quedar grandes y ya con un tono menos amarillento, por lo que le manifiesta su inconformidad a la Doctora, quien le menciona que no se podían hacer más chicos, ya que sus dientes estaban muy centrados y que al consultárselo al Laboratorio, la única solución es colocarle un puente, con un costo adicional de \$800.00, por lo que a la quejosa no le agrado y le comentó que se lo iba a consultar a su marido, pero que lo más seguro era que le solicitaría la devolución de su dinero, a lo cual le contestó la doctora A que se lo comentaría al Doctor B, quien al parecer es el encargado de la Clínica y que para el 12 o 13 de julio se comunicaría por teléfono con la Señora A.

La Señora A se quedo inconforme con la respuesta, decidiendo acudir con otros especialistas, por lo que acude con la Doctora C, quien le manifestó que no tenían porque haberle quedado grandes las coronas y que no era necesario un puente asegurándole que ella podía realizar el trabajo a su satisfacción. Posteriormente acude con el doctor D quien le manifestó lo mismo que la Doctora C, decidiendo atenderse con el Doctor D, por lo que ese mismo día se comunicó vía telefónica a la Clínica X con la Doctora A para cancelar el trabajo, reiterándole la solicitud de devolución de su dinero, contestándole la Doctora que no había problema y que hablará el lunes 12 doce o martes 13 trece de Julio para concretar la entrega del cheque. Al comunicarse en tal fecha la invitaron a que acudiera a la Clínica X para mostrarle un nuevo trabajo para ver si le gustaba. Acudiendo la quejosa al día siguiente para encontrarse con que la prótesis seguía siendo grande y de color diferente al de sus dientes, por lo que lo rechaza insistiendo en la devolución de su dinero, contestándole la Doctora A que hablará el día 16 dieciséis de julio, llamando la quejosa en esa fecha, informándole que todavía no tenían el cheque y que se comunicara nuevamente el 21 veintiuno del mismo mes, con lo que estuvo de acuerdo la Señora A y ese día se comunicó una persona del sexo femenino quien se identifico como la dueña de la Clínica X, quien de forma muy grosera le informó que no se le iba a regresar su

dinero porque el trabajo estaba ya hecho y si a ella no le gustaba ese era su problema.

La Señora A aclaró que el 16 dieciséis o 17 diecisiete de julio del año en curso el Doctor D le probó el trabajo que le había encargado, encontrando que era justo lo que le había prometido, siendo el tamaño y color de las coronas el solicitado. Por lo anterior, la Señora A manifiesta su inconformidad en contra de la Clínica X y la Doctora A, solicitándoles la devolución de su dinero, esto es \$1000.00 ya que consideró que el compromiso fue la elaboración de las coronas de tamaño y color proporcionado al resto de sus dientes, cosa que no cumplieron.

Conciliación.

La Señora A reiteró su inconformidad y su pretensión consignada en el Acta de Radicación. La Doctora A manifestó que desde la primer cita le explicó a la quejosa las diversas alternativas para la corrección de su problema dental, habiendo optado la quejosa por las prótesis en “venner biolón”, ya que las de porcelana tenían un costo más elevado, aún cuando el resultado estético es mejor con las prótesis de porcelana, ya que permiten una gama mayor de tonalidades.

En seguida la Representante de la Clínica X expuso que la Doctora A es una excelente profesionalista y que en todo el tiempo que tiene en laborar con ellos, es la primera vez que alguien se inconforma con su trabajo, considerando que el trabajo realizado para la quejosa está muy bien hecho, tomando en cuenta el material utilizado. Además se debe tomar en cuenta que la Señora acudió con otro profesional quien la atendió, pese a que aún continuaba la relación con la Clínica X, por lo que considera que no puede responsabilizarse de los resultados de los trabajos, na vez que otro profesionalista ha intervenido. La Señora A no estuvo de acuerdo con la apreciación en cuanto al aspecto estético del trabajo, ya que si en los moldes se veía bien, en su boca se notaba un aspecto diferente al resto de sus dientes, por otra parte, manifestó que el acudir a otro especialista fue hasta después de que le probaron el segundo trabajo con el que no quedo conforme. La Doctora A manifestó que nunca engaño a la Señora A y que siempre la trato

con cortesía y respeto y que dado el tipo de material elegido (venner biolón) trató de obtener la mayor ventaja estética por medio de la colocación de carillas en el tercer trabajo, considerando que el aspecto del mismo fue muy satisfactorio, no obstante lo cuál, siguió abierta a la posibilidad de realizar el trabajo en porcelana si la quejosa así se lo solicitaba. La Señora A manifiesta que no pretende agravar el conflicto y no siendo el dinero su principal preocupación sino manifestar su inconformidad por el trato recibido al solicitar la devolución de lo que pagó se dio por conciliada con las explicaciones recibidas.

CASO DIEZ. GINECOOBSTETRICIA

Síntesis

Queja.

A finales de marzo del 2004, la Señora A comenzó a acudir al Hospital M a control prenatal de su primer embarazo, llevándose a cabo éste con citas mensuales, en un total de siete, en la última de las cuales, le indicó la Doctora B que todo iba bien y que cuando comenzará a sentir dolores se presentará al Servicio de Urgencias del Hospital. El 27 de octubre 2004, la Señora A comenzó con dolores tipo parto a las primeras horas de la mañana, notando la ruptura del amnios a los pocos minutos, por lo que se presentó al Servicio de Urgencias del Hospital M a las 10:00 diez horas, en donde después de revisarla, deciden su hospitalización, pasándola a una camilla, donde permaneció alrededor de media hora, para luego pasarla a una cama, donde le colocaron un suero. Notando a partir de ese momento un notorio desinterés por parte de los médicos para vigilar su trabajo de parto, ya que sólo acudían tras insistentes llamadas y después de revisarla le informaban que todavía no dilataba su cuello, por lo que tendría que esperar, haciendo notar la Señora A que esta conducta no era sólo con ella, sino con las demás pacientes encamadas y que en una ocasión en que la paciente se asomó fuera de la sala, observó que los médicos estaban viendo el fútbol en la televisión, posteriormente el único médico que quedó en la sala se puso a leer el periódico y después lo vio dormido, lo cual le llamo mucho la atención. Y fue

hasta que debido a su insistencia fue revisada aproximadamente cada dos horas.

A las 05:00 cinco horas del Jueves 28 veintiocho fue pasada al área de expulsión, habiendo nacido su bebe, cuarenta y cinco minutos después. Al parecer su bebé no tuvo problemas después de nacido, sin embargo, a ella no le informaron que la habían suturado, siendo hasta en la mañana siguiente, al estarse bañando, en que se percató de que tenía unos hilos en una zona del perineo y que ésta le dolía mucho, al preguntarle al médico, éste le informó que la habían suturado, pero que los hilos se iban a desprender por sí solos, sin mayor problema

Posteriormente solicitó su alta voluntaria del Hospital el sábado 30, debido a que ella no tenía leche para alimentar a su bebe, por lo que éste había sido alimentado con leche industrializada, pero que ese día, la enfermera le informó que no tenía autorización para darle más leche industrializada, porque la indicación era la alimentación a seno materno y que después de cinco horas de permanecer sin alimentación fue que decidió solicitar su alta, para poder atender a su bebe. Por lo anterior la Señora A solicita al Hospital M una explicación amplia de la atención que se le prestó así como una mejor supervisión de sus procesos de atención, ya que considera que el trato recibido fue deficiente, descuidando la vigilancia de su parto así como el de las otras pacientes.

Conciliación

La Señora A manifestó que le gustaría saber porque no se le informó de la sutura que le hicieron en sus partes así como porque se dejó a su bebé varias horas sin alimentación. El Doctor C que participó en la atención de la señora, le manifestó que primero deseaba ofrecerle una disculpa por la deficiencia en la información, aceptando que una primípara, como es su caso, requiere de información amplia acerca del proceso del parto, ya que sólo se realizó la explicación de rutina, la cuál resultó insuficiente. Asimismo le explica a la quejosa, que desde el punto de vista técnico- médico la atención proporcionada fue buena y que el motivo de haberle hospitalizado fue la ruptura del amnios,

para evitar una posible infección, a pesar de que en ese momento no se había regularizado el trabajo de parto y que en una primigesta como es su caso, éste tarda entre ocho y diez horas y la razón de la episiotomía que se le practicó, es un procedimiento aconsejable para evitar, por una parte, que se produzcan desgarros en el piso pélvico y por otra para facilitar la salida de la cabeza del bebé, evitando partos prolongados, con el consiguiente daño al producto, le explicó además que el material de sutura que se utiliza para reparar la episiotomía, es absorbible por lo que no requiere ser retirado, aceptando nuevamente que debió habersele informado, cosa que se hizo hasta el día siguiente, cuando la quejosa preguntó.

En uso de la palabra del Director del Hospital M, éste le hizo ver a la Señora A que el procedimiento de la episiotomía, se hace con el fin de proteger los tejidos del piso pélvico, evitando complicaciones muy molestas como la incontinencia urinaria y en cuanto a la no alimentación del bebé con leche industrializada, le explica a la quejosa que el Hospital M tiene implementado el Programa de Alimentación al Seno Materno, por lo que no propicia la alimentación a los bebés con leches industrializadas y que cuando la madre no tiene leche, se requiere de la prescripción de un pediatra y que los padres compren la leche. Aceptando que efectivamente hubo deficiencia en la información proporcionada, tanto durante el trabajo de parto como en la atención al bebé, por lo que le ofreció una disculpa, agradeciéndole tanto a ella como a su pareja, el que hayan interpuesto la presente queja, ya que esto le será muy útil como Director de la Institución, para tomar las medidas conducentes, para que esto se mejore.

La Señora A expresó que con las explicaciones recibidas, se daba por conciliada, tomando en cuenta que su intención al presentar la queja, era precisamente el que otras pacientes que acudan a la institución, reciban un trato mejor que el que ella recibió.

VI. CAPITULO CONCLUSIVO.

La utilización de la conciliación y el arbitraje como mecanismos alternos de solución de conflictos, están proliferando en nuestro país de manera muy importante.

La implementación de la justicia alternativa, frente a los procedimientos tradicionales del Poder Judicial, representa como la misma palabra lo menciona una “alternativa”, una opción, lo que implica que no viene a sustituir los métodos populares, sino que por el contrario, ofrecen métodos diversos que pueden ser muy atractivos, por las ventajas que conllevan.

La ciudadanía se ha dolido que la procuración y administración de justicia en nuestro país, al no funcionar de acuerdo a las mínimas exigencias. El Poder Judicial se ha centrado en un paradigma adversarial y esto ha representado costos importantes para las personas que deciden acudir a la misma, procedimientos complejos y excesivos formalismos.

Los métodos alternativos de resolución de conflictos, en particular la Conciliación representan una técnica muy adecuada para algunos conflictos, principalmente no graves (como delitos graves) ya que los procedimientos son más flexibles, menos costosos y menos rigurosos.

La Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco, es una institución que resuelve conflictos especializados, como son los servicios de salud, aplicando en su procedimiento dos métodos alternativos, la conciliación y el arbitraje.

En cuanto a la función de amigable componedor para conciliar los conflictos, la estricta línea divisoria que la doctrina traza entre las figuras de amigable componedor, conciliador y mediador suele desvanecerse. Los

resultados de la aplicación de la conciliación pueden considerarse exitosos, en la Comisión de Arbitraje Médico, ya que ha concluido un alto porcentaje de quejas, mediante la conciliación (80.1%), además el procedimiento ha resultado ser más sencillo, flexible, predominantemente oral, menos costoso, y relativamente ágil.

El método alternativo de arbitraje, no ha prosperado tanto como el de conciliación, ya que aquel sí implica algunos costos, aunque no como los que implica el poder judicial, por lo que falta mayor difusión de las ventajas y generar la confianza en la ciudadanía, sin embargo la decisión de someterse al arbitraje o no, debe respetarse.

Es importante destacar que el servicio que ofrece la CAMEJAL es gratuito para las partes, por lo que es una instancia que facilita el acceso a la misma. Por su flexibilidad y por ser un procedimiento carente de formalismos, por la imparcialidad, neutralidad y equidad de los mediadores o conciliadores y en la mayoría de los casos, por ser un procedimiento voluntario, resulta ser una alternativa atractiva.

Por otra parte, debemos destacar el hecho, de que la conciliación y la mediación ya están siendo aplicados en varios Estados de la República con resultados sumamente positivos y los datos estadísticos que se incluyen en el presente trabajo son prueba fehaciente de ello.

Un factor importante para que la gente acuda a esta instancia es la posibilidad de lograr llegar a un acuerdo satisfactorio para las partes, en donde ambas logran acceder a una dinámica ganar-ganar, que modifica el paradigma adversarial, ya que son las partes las que a través de recíprocas concesiones, consideran más conveniente llegar a un acuerdo, que continuar la disputa que les implicaría más costos.

En los procedimientos seguidos ante tribunales o ante un Árbitro, siempre habrá un vencedor y un vencido, las partes pierden el control del conflicto al dejar la solución en manos de un tercero. Quien decide la solución de la controversia es precisamente el tercero llamado juez, cuya obligación es decidir a quien corresponde la razón, qué es lo justo con estricto apego a la ley y de acuerdo a la habilidad de los abogados que logren probar legalmente sus pretensiones o excepciones, lo que no necesariamente se traduce en satisfacer los intereses de las partes.

Por el contrario, en la conciliación, las partes conservan en todo momento el control sobre el conflicto, nunca pierden el poder de comunicar sus intereses y emociones porque son ellos mismos quienes determinan la solución del problema y por lo mismo nunca pierden su protagonismo y cuando así sucede, son asesorados y apoyados por un tercero. El acuerdo al que llegan las partes es elaborado a la medida de sus necesidades y sus intereses, por lo cual, ambos contendientes tienen al final del procedimiento una sensación de haber ganado y no se presenta la típica frustración del ganador y del vencido que inevitablemente resulta de un procedimiento judicial o arbitral. Lo anterior tiene además la gran ventaja de que al haber participado las partes activamente en la elaboración del acuerdo tienen una gran propensión a cumplirlo, porque han dado su palabra y porque no se trata de una determinación impuesta, sino un acuerdo voluntario.

Por otra parte, el proceso de conciliación ayuda a conservar la relación de las partes a futuro y en la experiencia institucional de la CAMEJAL así se ha visto reflejado, lo que en el procedimiento judicial es muy difícil, ya que las diferencias se agravan, en la medida que avanza el procedimiento hasta llegar a un punto de ser irreconciliables. El desgaste emocional que implica el juicio, además de los costos ya mencionados es otro elemento que perjudica a las partes.

De tal manera que considero que sí se debe agotar los métodos alternativos de resolución de conflictos no graves (como delitos graves, los que deben denunciarse ante la autoridad correspondiente, como así se ha hecho) en el ámbito sanitario, que acudir a otras instancias judiciales o administrativas, porque las partes en conflicto pueden construir un acuerdo amistoso, de una manera relativamente pronta y aceptable, evitándose diversos costos.

Pero más allá de la experiencia de la CAMEJAL, considero que estos procedimientos pueden ser un ejemplo a seguir, para la creación de otras instancias o centros de mediación que solucionen conflictos en diversas materias (familiares, civiles, penales) lo cual beneficiará no sólo al Poder Judicial al desahogarle las cargas laborales que tiene, sino a la misma sociedad al recuperar las relaciones sociales entre los mismos, la confianza entre ellas, lo que en cierto grado beneficia el progreso de un país.

BIBLIOGRAFIA.

Aiello de Almeida, María Alba (2001) *Mediación: Formación y Algunos Aspectos Claves*, México, Porrúa.

Arvizu, Manuel (2005) "El Instituto Federal de Defensoría Pública, un acceso a la justicia" *Compromiso*, Número 49, Año 4, Julio de 2005.

Alcalá- Zamora y Castillo, Niceto (2000) *Proceso, autocomposición y autodefensa. Contribución al estudio de los fines del proceso*, México, Instituto de Investigaciones Jurídicas, Universidad Nacional Autónoma de México

Barajas, Abel (2005) "Consigna la PGR 1 de cada 9 casos de Negligencia" *Periódico Mural*, Miércoles 20 de julio del 2005 p2

Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco (2002) *Responsabilidad Profesional en Salud*, México, Editorial Pandora

Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco (2002) *Arbitraje Médico: Recurso para la calidad de la atención*, México, Editorial Pandora

Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco (2002), *Los Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos Médicos y su trascendencia Social* México, Editorial Pandora

Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco, *Informes Anuales de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco de los años 2002, 2003 y 2004*

Comisión Nacional para la Protección y Defensa a los Usuarios de Servicios Financieros, *Informe Anual 2004* en www.condusef.gob.mx

Cárdenas Márquez, Carlos César (2005) "Reformas estructurales básicas al poder judicial de la federación" *Coyuntura*, marzo-junio 2005, p.85

Castellanos, Fernando (1997), *Lineamientos Elementales del Derecho Penal*, México D.F., Porrúa.

Concha Cantú, Hugo A; Fix-Fierro Héctor; Flores Julia; Valadés Diego(2004) *Cultura de la Constitución en México. Una encuesta nacional de actitudes percepciones y valores*. México. Instituto de Investigaciones Jurídicas, Universidad Nacional Autónoma de México.

Concha Cantú, Hugo y Caballero Juárez, José Antonio (2001) *Diagnostico sobre la administración de justicia en las entidades federativas. Un estudio institucional sobre la justicia local en México*. México. Instituto de Investigaciones Jurídicas, Universidad Nacional Autónoma de México.

Covarrubias, Ana Cristina. (2005) "*Confianza deteriorada*", Voz y Voto, número 152, octubre de 2005.

Estavillo Castro, Fernando (2002) Enciclopedia Jurídica Mexicana. México, Porrúa. Tomo V p.67

Este País tendencias y opiniones, número 137, agosto de 2002. Suplemento Especial: "*2ª Encuesta Nacional sobre cultura política y prácticas ciudadanas. Conociendo a los ciudadanos mexicanos de la SEGOB.*"

Este País tendencias y opiniones, número 150, septiembre de 2003. Suplemento Especial: *Administración de justicia en México. Indicadores en materia mercantil e hipotecaria. Instituto Tecnológico Autónomo de México/ Gaxiola Moraila y Asociados.*

Fix Zamudio, Héctor (1988) *Metodología, docencia e investigación jurídicas-*, México D. F., UNAM-Porrúa,

Flores García, Fernando (2003) *Teoría General de la Composición del Litigio*, México D. F., Porrúa.

Gudiño Pelayo José de Jesús (2003) "*Por qué está en crisis la abogacía*", El mundo del abogado. Noviembre 2003 p.31

Kreimer, Roxana (2005) *Artes del buen vivir*, Buenos Aires, Paidós.

Malem Seña, Jorge. (2000) *Globalización, comercio internacional y corrupción*, Barcelona, Gedisa

Manual del Justiciable, materia civil (2004) Suprema Corte de Justicia de la Nación, México, 3ª reimpresión.

Manual del Justiciable, materia penal (2004) Suprema Corte de Justicia de la Nación, México, 3ª reimpresión.

Martínez Ávila, Alejandra Comp. (1997) *Sociología de las Organizaciones*, México D.F., Mc. Graw Hill.

Martínez de Murguía, Beatriz. (1999) *Mediación y resolución de conflictos. Una guía introductoria.*, México. Paidós

Ovalle Favela, José (1998) *Derecho Procesal Civil*, México, Harla.

Pasará, Luis. Compilador.(2004) *En busca de una justicia distinta, experiencias de reforma en América Latina*, México. Universidad Nacional Autónoma de México.

Pasquino, Gianfranco (2002) en *Diccionario de Política*, México, 13a edición, Siglo XXI

Periódico El Informador, "Cuatro años y 70 mil pesos, costo promedio de un juicio" Lunes 05 de septiembre de 2005, Sección Seguridad.

Periódico La Jornada, "Lenta justicia italiana: resolver un caso civil lleva cerca de nueve años" Lunes 04 de julio de 2005. Sección Sociedad y Justicia.

Procuraduría Federal del Consumidor, *Informe 2004* en www.profeco.gob.mx

Romo F, Entelman (2002) *Teoría de Conflictos. Hacia un nuevo paradigma*. Barcelona, Gedisa.

Rubio Luis, Magaloni Beatriz, Jaime Edna (1994) *A la puerta de la Ley*, México D.F., Cal y Arena.

Salazar Slack, Ana María (2003) "La Mediación en México", El mundo del abogado. Septiembre 2003 p.31

Suprema Corte de Justicia de la Nación (2004), *Manual del Justiciable. Materia Penal*. México, Tercera Reimpresión

Suprema Corte de Justicia de la Nación (2004), *Manual del Justiciable. Materia Civil*. México, Tercera Reimpresión.

Zepeda Lecuona, Guillermo (2004) *Crimen sin castigo, Procuración de Justicia Penal y Ministerio Público en México*. México, Centro de Investigación para el Desarrollo, Fondo de Cultura Económica.