

En medios de comunicación escrita, se publicaron 397 anuncios publicitarios en 4 diferentes periódicos locales, y se dieron 17 entrevistas en este medio de comunicación. Por su parte, en la televisión local se dieron 6 entrevistas, se transmitieron 529 spots y se participó en un programa especial a invitación del Colegio Médico de Oaxaca. En la radio se concedieron 10 entrevistas, se transmitieron 2,250 spots en 5 diferentes estaciones de radio y se participó en 4 programas en 4 radiodifusoras locales, para un total de 3,214 acciones.

**ACCIONES DE DIVULGACIÓN DE LA CEAMO A TRAVÉS DE
DIFERENTES MEDIOS DE COMUNICACIÓN MASIVA**

TOTAL	3,214 Acciones		
	Entrevistas	Spots/Publicidad	Programas
Prensa	17	397	
Televisión	6	529	1
Radio	10	2,250	4

Además, se han repartido 3 mil trípticos cuyo contenido da a conocer los servicios que presta la CEAMO, la Carta de los Derechos Generales de las y los Pacientes y de las y los Médicos, así como mil cuadernillos de las “recomendaciones generales dirigidas a los pacientes para mejorar la relación con su médico, durante el proceso de consulta”.

Como uno de los logros relevantes de este primer año de operaciones, tenemos el hecho de que a partir de enero del año en curso, hemos tenido la oportunidad de publicar el primer número de nuestra revista que es el órgano oficial de difusión de la CEAMO, con un tiraje inicial de 1000 ejemplares, que se han estado distribuyendo en las diversas instalaciones del sector salud, tanto públicas como privadas, así como a centros educativos formadores de personal en el área de salud, de igual forma se les ha hecho llegar a aquellas personas que estén interesadas en los temas relacionados con mejorar la práctica de la atención médica en el Estado de Oaxaca.

También, recientemente hemos logrado colocar nuestra página web en Internet, en donde además de dar a conocer nuestras actividades, nuestro marco jurídico, las recomendaciones de la CONAMED para mejorar la práctica de la medicina, y otras noticias importantes, tenemos un espacio en donde los usuarios pueden presentar una inconformidad y mantenerse, mediante una clave de acceso, actualizados en el avance del proceso de atención de su asunto, sin necesidad de trasladarse hasta nuestra oficinas.

De igual forma, resulta relevante para esta Comisión destacar que una forma de prevención del conflicto médico paciente derivado del acto médico, es la de promover con las autoridades educativas de todo el Estado, principalmente con las que forman profesionales de la salud y el derecho, el que se adicione en su programa educativo la materia de legislación sanitaria, pues no debe existir divorcio entre la ciencia y las normas legislativas, ya que el conocimiento de los ordenamientos jurídicos que regulan la práctica médica, ayudará a tener una

mayor eficacia en la prestación de los servicios médicos. Es así como la Universidad Vasconcelos de Oaxaca, tiene ya contemplado en su currícula para el próximo ciclo escolar a la Materia de Derecho Sanitario, en la Licenciatura de Derecho

Tuvimos la oportunidad de participar en el Foro Popular Municipal organizado por la Secretaría de Salud del Estado, impartiendo una plática a un auditorio de más de 200 personas civiles.

Asimismo, se han dado 42 pláticas dirigidas a los prestadores de servicios de salud de todo el Estado, logrando llegar a aproximadamente 3,370 profesionales de la salud, pláticas impartidas la mayoría de ellas en la ciudad de Oaxaca de Juárez, y otras en diferentes poblaciones como Huajuapam de León, Tlacolula de Matamoros, Ocotlán de Morelos, Nochixtlán, Tehuantepec, Juchitán y Huatulco.

ACCIONES DE DIFUSIÓN EN EVENTOS ACADÉMICOS

INSTITUCIONES	PLÁTICAS	ASISTENTES
Instituciones de salud	6	325
Colegios de profesionistas	33	2,548
Congresos estatales	3	497
TOTAL	42	3,370

En la Ciudad de Oaxaca de Juárez, se han impartido cuatro eventos académicos: tres de ellos coordinando localmente el seminario titulado “Prevención del Conflicto Derivado del Acto Médico” de la CONAMED, mismos que se han transmitido vía satelital utilizando las modernas instalaciones del Centro de Educación Continua Abierta y a Distancia de la Universidad Autónoma Benito Juárez de Oaxaca (UABJO), a quien aprovecho la oportunidad de extender nuestro más amplio agradecimiento por el apoyo recibido. El cuarto curso, fue impartido conjuntamente con el Colegio Médico de Oaxaca “Dr. Aurelio Valdivieso” y la Facultad de Medicina y Cirugía de la U.A.B.J.O., se tituló “Evaluación del Acto Médico”, y en el cual se contó con profesorado altamente especializado como el personal directivo de la CONAMED. Cabe citar, que en los cuatro eventos se contó con una asistencia total de 118 profesionales de la salud.

De la misma manera, se ha participado en otros importantes foros como el organizado por la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Puebla titulado “Perspectivas a Futuro de las Comisiones de Arbitraje Médico”, llevado a cabo en el mes de Agosto en la misma Ciudad de Puebla, participando con el tema “Posicionamiento del Arbitraje Médico”; al XXVII Seminario Odontológico del Colegio Estatal de Cirujanos Dentistas, al Congreso Estatal de la Sociedad de Médicos Generales y al Congreso Estatal del Colegio de Enfermería de Oaxaca. También la CEAMO ha participado en las sesiones generales del Hospital de Especialidades y del Hospital General “Dr. Aurelio Valdivieso” de

los Servicios de Salud de Oaxaca, así como en una sesión general del Hospital Regional “Presidente Juárez” del ISSSTE. En 2 ocasiones también en el seno del Colegio Médico de Oaxaca “Dr. Aurelio Valdivieso”, pudimos intercambiar opiniones sobre el manejo del conflicto derivado del acto médico.

A todos ellos, al Colegio Médico de Oaxaca “Dr. Aurelio Valdivieso”, al Colegio de Enfermería, al Colegio de Cirujanos Dentistas, a los demás colegios, asociaciones y sociedades de profesionales de la salud del Estado, a las autoridades de los diferentes hospitales, a la Facultad de Medicina y Cirugía de la U.A.B.J.O., quiero manifestar mi respeto y agradecimiento por habernos dado la oportunidad de transmitir y promover a la CEAMO, como una instancia de resolución alterna a los conflictos entre usuarios y prestadores de servicios de salud, dando a conocer los alcances y limitaciones del proceso del arbitraje médico, puntualizando la opción de finiquito a través de acuerdos de conciliación, como un derecho que corresponde a la libre decisión de las partes, hasta la construcción de un laudo. Pero mucho más importante, el haber tenido la oportunidad de difundir sobre los aspectos de responsabilidad profesional, fomentando con esto la cultura de los derechos de usuarios y profesionales de la salud con un énfasis particular al respecto y cumplimiento de las normas oficiales mexicanas relacionadas con el ejercicio profesional, con lo cual estamos contribuyendo a elevar la calidad de la atención médica en nuestro Estado de Oaxaca.

IV.- EL CENTRO DE INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA DE LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA (CIBCEAMO).

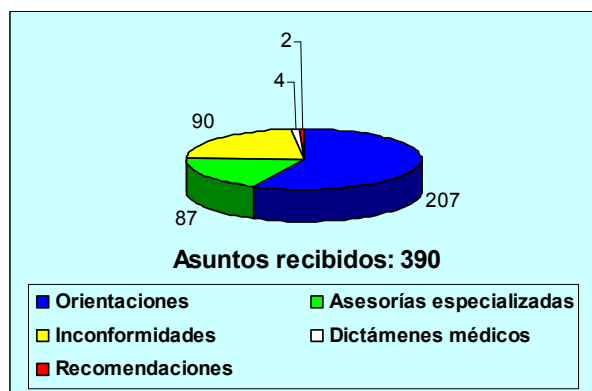
Se creó y entró en funciones un Centro de Información Bibliográfica de la Comisión (CIBCEAMO), en virtud de lo especializado que resultan los temas relacionados con el arbitraje médico, en dicho espacio se dispone actualmente de 153 ejemplares relacionados con el Derecho Sanitario y el Derecho Médico, consistiendo el material en: libros diversos, revistas, videos, discos compactos de datos, Discos Compactos de Audio y Video, etc; los cuales se encuentran a disposición del público interesado en el tema para su consulta. Además este centro cuenta con una computadora conectada al Internet con sitios relacionados con la seguridad del paciente, bioética, ética médica, normas oficiales que regulan la práctica médica, recomendaciones generales para mejorar el ejercicio de la medicina, etc.

V.- ASUNTOS ATENDIDOS

Durante este primer año, la CEAMO ha atendido un total de 390 casos, que corresponden a:

ASUNTOS RECIBIDOS

Orientaciones	207	53%
Asesorías Especializadas	87	22,5%
Inconformidades	90	23%
Dictámenes Médicos	4	1%
Recomendaciones	2	0.5%
T O T A L	390	100%



VI.- ORIENTACIONES

En el ejercicio del año 2006, se efectuaron 207 acciones de orientación para resolver los planteamientos que los usuarios formularon de manera personal, vía telefónica, por Internet, etc., relacionadas con diversas preguntas o dudas, mismas que no necesariamente requerían de la intervención del personal médico o jurídico especializado de los módulos de atención de la CEAMO. Es importante destacar que las posibilidades de acceso de los usuarios a los servicios proporcionados por la CEAMO son muy altos, ya que lo pueden hacer de diversas maneras, tales como en forma personal, por medio de un familiar o representante; por correo ordinario; por Internet las 24 horas del día, ya sea utilizando nuestro correo electrónico o utilizando nuestra página Web; por vía telefónica ya sea por Fax o por teléfono las 24 horas (por nuestro personal en horas hábiles o por nuestro correo de voz en horas inhábiles).

VII.- ASESORÍAS ESPECIALIZADAS

De conformidad con lo establecido en su Decreto de Creación esta Comisión, tiene como una de sus premisas fundamentales el asesorar profesionalmente a la población en general y a los profesionales de la salud, en cuanto a sus derechos y obligaciones en materia de salud, así como dar a conocer sus alcances, atribuciones y limitantes.

Dichas asesorías especializadas son proporcionadas por nuestro personal profesional especializado (Médico y Abogado) y tienen como objetivo primordial, el informar a los usuarios y a los profesionales de la salud, acerca de los elementos médico-jurídicos de sus interrogantes, o en su caso de su inconformidad y con base en ello, sugerir la mejor solución del problema planteado, siendo este proceso fundamental, toda vez que constituye un filtro para la adecuada selección de asuntos que son de nuestra competencia, e impedir con ello, la apertura de expedientes sin fundamento, que no tendrán posibilidades de solución o que generen falsas expectativas en los usuarios,

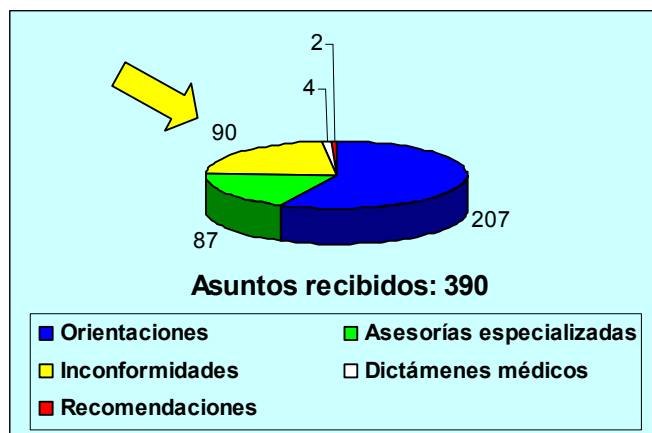
pero principalmente que pueden generar insatisfacción y desconfianza en esta Comisión.

En este primer año en la CEAMO se dieron 87 Asesorías Especializadas, que corresponden al 22.5% del total de las acciones.

VIII.- INCONFORMIDADES

Durante este primer año, la CEAMO ha atendido un total de 390 casos, de estos, se recibieron 90 inconformidades que corresponden al 23% del total de asuntos recibidos.

INCONFORMIDADES		
Orientaciones	207	53%
Asesorías Especializadas	87	22.5%
Inconformidades	90	23%
Dictámenes Médicos	4	1%
Recomendaciones	2	1%
TOTAL	390	100%



Por su parte y en lo que se refiere a la distribución de las inconformidades por tipo de institución, tenemos que 53 corresponden a la seguridad social, 14 casos a la asistencia social que corresponden todos a los Servicios de Salud de Oaxaca y 23 casos a la medicina privada.

INCONFORMIDADES ATENDIDAS POR INSTITUCIÓN

TIPO DE INSTITUCION	CASOS	%
Seguridad Social	53	60
Asistencia Social	14	13
Medicina Privada	23	27
TOTAL	90	100

De las 53 inconformidades de la Seguridad Social, 40 casos corresponden al Instituto Mexicano del Seguro Social y 12 al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, y un caso a Petróleos Mexicanos.

SEGURIDAD SOCIAL	CASOS	%
IMSS	40	75
ISSSTE	12	23
PEMEX	1	2
TOTAL	53	100

En este punto, se debe ser muy cauteloso para evitar dar una impresión sensacionalista al mostrar estos datos estadísticos, ya que debemos interpretar adecuadamente dichos datos. Debemos de aplicar un criterio de análisis a los datos para obtener una dimensión correcta de los mismos. Por ejemplo, no es lo mismo, interpretar esta tabla presentada sin ningún criterio analítico, en donde se podría pensar que en el IMSS es donde existe mayor número de inconformidades comparadas con el ISSSTE. La interpretación adecuada y dándole su correcta dimensión a los datos estadísticos presentados, es aplicándole un indicador como puede ser por el número de atenciones proporcionadas, o por egresos hospitalarios, etc. Como ejemplo de lo anterior, si tomamos en cuenta que en el Seguro Social se realizaron 47,581 egresos al año y el ISSSTE realizó 5,967 egresos al año, y en el Seguro Social se presentaron 40 inconformidades y en el ISSSTE se presentaron 12 inconformidades, quiere decir que en el ISSSTE existe un mayor número de inconformidades comparadas con el número de acciones.

$47581/40=1190$ es decir, una inconformidad por cada 1190 egresos en el IMSS
 $5,967/12=497$, es decir, una inconformidad por cada 497 egresos en el ISSSTE

Es de resaltarse que las inconformidades presentadas en la CEAMO se analizan y se resuelven a través de la Gestión Inmediata y de la Queja propiamente dicha.

GESTIÓN INMEDIATA

Cuando algún usuario de servicios médicos se presenta en la CEAMO a interponer alguna inconformidad que a su juicio considera requiere una pronta atención médica, en la Comisión en primer término se procede a revisar y evaluar el caso, y de acuerdo a nuestra opinión médica si se trata de un asunto urgente, se solicita directamente y de manera inmediata a la institución involucrada sea proporcionada la atención médica requerida en el menor tiempo posible, para evitar algún tipo de complicación que pudiera afectar más la salud del paciente, resolviendo con esto el conflicto o previniendo uno mayor. Esta acción se formaliza en un documento y se le da seguimiento hasta su total conclusión, lo que nos permite constatar que efectivamente el prestador del servicio haya cumplido de manera fehaciente con los compromisos asumidos.

Es importante señalar en este punto, que la respuesta a la solicitud efectuada debe de ser atendida en un plazo no mayor de 48 horas. Cabe citar, que en este primer período que se informa se realizaron 54 gestiones inmediatas, resolviéndose el 100% de los casos. Por lo cual, me permito agradecer el invaluable apoyo proporcionado por el Instituto Mexicano del Seguro Social, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, los Servicios de Salud de Oaxaca, instituciones que a través de sus directivos en las diferentes Unidades Hospitalarias han contribuido de manera decidida a garantizar el derecho a la protección de la salud consagrado en nuestra Carta Magna.

GESTIONES INMEDIATAS POR INSTITUCIÓN

TIPO DE INSTITUCION	NUMERO	%
I M S S	36	67
I S S S T E	10	18
S.S. Oaxaca	6	11
Medicina Privada	2	4
T O T A L	54	100

QUEJAS

Para que se pueda abrir un expediente de queja formal, es requisito indispensable en esta Comisión el hecho de que el mismo debe estar debidamente justificado y jurídicamente fundamentado. Además cuidamos que siempre se cumplan los principios de respeto, confidencialidad y buena fe; de igual manera se cuida que no se lesione el prestigio del profesional de la salud, ya que es bien sabido que el llamado error médico, es un acto involuntario, ya que de no ser así estaríamos ante un hecho ilícito que no sería de nuestra competencia, por lo tanto, consideramos que ante un error médico, se tiene que responder ante tal hecho, pero también consideramos que si el mismo fue derivado en forma involuntaria no tiene por que verse afectado el prestigio profesional, ya que el Médico es un ser humano, no es perfecto y por lo tanto susceptible de cometer errores.

Se atendieron 36 quejas que corresponden al 10% del total de las acciones recibidas; de las 36 quejas, 21 son derivadas de la medicina privada, 7 de la medicina de seguridad social (IMSS e ISSSTE) y 8 de asistencia social.

QUEJAS ATENDIDAS POR TIPO DE INSTITUCIÓN

INSTITUCION	CASOS	%
Seguridad Social	7	20
Asistencia Social	8	22
Medicina Privada	21	58
T O T A L	36	100

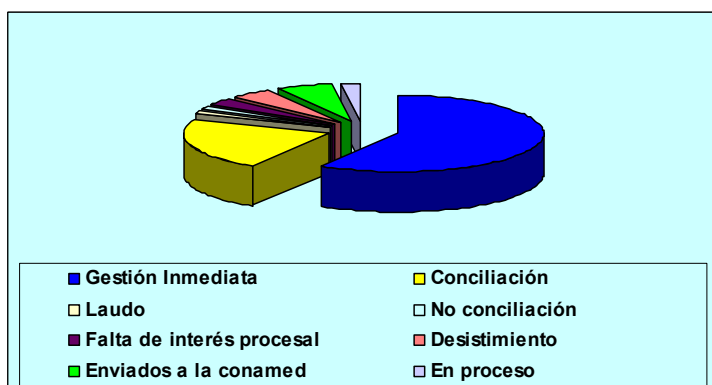
Las especialidades médicas involucradas en las quejas atendidas son:

ESPECIALIDADES INVOLUCRADAS EN LA QUEJA		
ESPECIALIDAD	NUMERO	%
Gineco-Obstetricia	8	22
Odontología	8	22
Cirugía General	6	16
Traumatología	3	8
Neurología y Neurocirugía	3	8
Urología	2	6
Cardiología	1	3
Enfermería	1	3
Gastroenterología	1	3
Laboratorio y Gabinete	1	3
Medicina General	1	3
Medicina Interna	1	3
TOTAL	36	100

De los 36 expedientes de quejas, 34 están totalmente resueltos, siendo la modalidad de conclusión de los mismos: 19 conciliados, y de los 17 casos restantes: 7 casos fueron enviados a la CONAMED por ser de su competencia, 4 casos se concluyeron por desistimiento, 3 por falta de interés procesal, uno no conciliado, un caso aceptaron recurrir al arbitraje médico, suscribiendo para tal efecto el respectivo compromiso arbitral en conciencia, estando en proceso la emisión del laudo respectivo para su conclusión, y finalmente un caso se encuentra en proceso.

MODALIDAD DE CONCLUSIÓN DE LAS QUEJAS

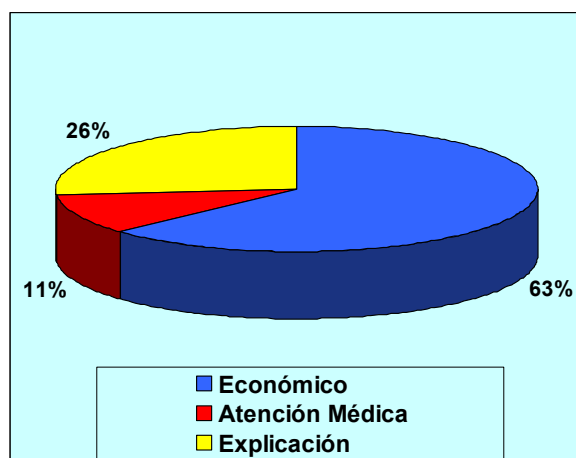
Conciliación	19	52 %
Laudo (en proceso)	1	3%
No Conciliación	1	3%
Falta de Interés Procesal	3	8%
Desistimiento	4	11%
Enviadas a la CONAMED	7	19%
En proceso	1	3%
TOTAL	36	100%



De los 19 casos conciliados, todos ellos se conciliaron en amigable composición mediante acuerdos económicos en 12 casos, es decir mediante la devolución de honorarios médicos, con lo que se recuperaron \$337,565.00; 2 acuerdos mediante la prestación de una nueva atención médica al paciente sin costo y hasta su entera satisfacción, y 5 casos conciliados mediante explicación técnica de lo sucedido por parte del profesional de la salud y a satisfacción por parte del usuario.

TIPOS DE ACUERDOS EN LAS QUEJAS CONCILIADAS

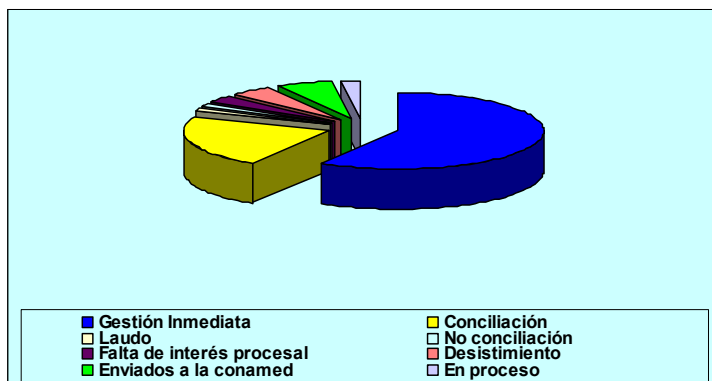
Tipos de Acuerdos	No.	%	
Económico	12	63%	\$337,565.00
Atención Médica	2	11%	
Explicación	5	26%	
TOTAL	19	100%	



Como podemos observar, la conclusión de las 90 inconformidades a través del proceso arbitral, la mayoría (73 casos) se resolvió a través de la Gestión Inmediata y de la conciliación, es decir el 81%. Estamos por arriba del índice aceptado del 70% de la eficacia del proceso arbitral.

MODALIDAD DE CONCLUSIÓN DE LAS INCONFORMIDADES

Modalidad de conclusión	No.	%	
Gestión Inmediata	54	60%	} 81%
Conciliación	19	21%	
Laudo (en proceso)	1	1%	
No Conciliación	1	1%	
Falta de Interés Procesal	3	4%	
Desistimiento	4	5%	
Enviadas a la CONAMED	7	7%	
En proceso	1	1%	
T O T A L	90	100%	



Los tipos de atención que se proporcionaron en los 36 casos de quejas recibidas fueron: 17 en atención quirúrgica, 4 por atención médica, 5 Obstétrica, 8 por atención odontológica y 2 por otros.

TIPOS DE ATENCIÓN (QUEJAS)

Tipo de Atención	No.	%
Quirúrgica	17	47%
Médica	4	11%
Obstétrica	5	14%
Urgencia Médica	0	0%
Urgencia Quirúrgica	0	0%
Odontología	8	22%
Otros	2	6%
T O T A L	36	100%

IX.- OPINIONES TÉCNICO-MÉDICO INSTITUCIONALES

El artículo 7, fracción VI de la Ley de Creación de la CEAMO, señala que es atribución de la Comisión: “fungir como perito institucional en los procedimientos y procesos de procuración de justicia, así como en los administrativos a fin de delimitar la responsabilidad de servidores del Sector Salud”, y en su fracción VII, señala: “emitir recomendaciones sobre las quejas de que conozca, así como intervenir de oficio en cualquier otra cuestión que se considere de interés general en la esfera de su competencia”. Estas atribuciones han permitido que la Comisión emita dictámenes médico-periciales institucionales, a las autoridades encargadas de la procuración e impartición de justicia que lo han solicitado. Los dictámenes emitidos por la Comisión tienen el único fin, de apoyar a interpretar adecuadamente el acto médico en conflicto, basados en los hechos y evidencias enviados por la autoridad solicitante.

Los dictámenes médicos periciales elaborados por la Comisión son institucionales, es decir la Comisión actúa como perito institucional, y están fundamentados en los principios jurídicos, científicos y éticos que regulan y orientan la práctica médica. Estas opiniones se elaboran con el valioso auxilio de los asesores externos como expertos en la materia específica, con la colaboración de los Colegios Médicos del Estado y con especialistas certificados por los consejos de especialidades médicas; queda claro que en ningún caso es la opinión de un solo especialista la que priva, pues se trata de un criterio colegiado. En este sentido, quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todos los asesores externos, que han demostrado solidaridad y entusiasmo en beneficio y dignificación de los profesionales de la salud.

A la fecha se han emitido 4 dictámenes médico-periciales y se han elaborado 2 recomendaciones, las cuales fueron enviadas a las diferentes autoridades e instituciones, encontrando en 2 casos evidencia de mala práctica y 2 casos con responsabilidad institucional.

Los dictámenes médico-periciales atendidos correspondieron 3 a la especialidad de Gineco-obstetricia y un caso de Pediatría.

IX.- ARCHIVO ESTATAL DE QUEJAS

Una de las principales atribuciones con las que cuenta la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, es la creación de un Archivo Estatal de Quejas, ya que es conocido de todos que en general en el País no existe una cultura en cuanto a llevar un control estadístico de casi ninguna naturaleza, considerándose relevante contar con estadísticas en el caso de las inconformidades derivadas de la relación médico-paciente, ya que el conocimiento de las mismas nos puede conducir a la Prevención del Conflicto derivado del Acto Médico.