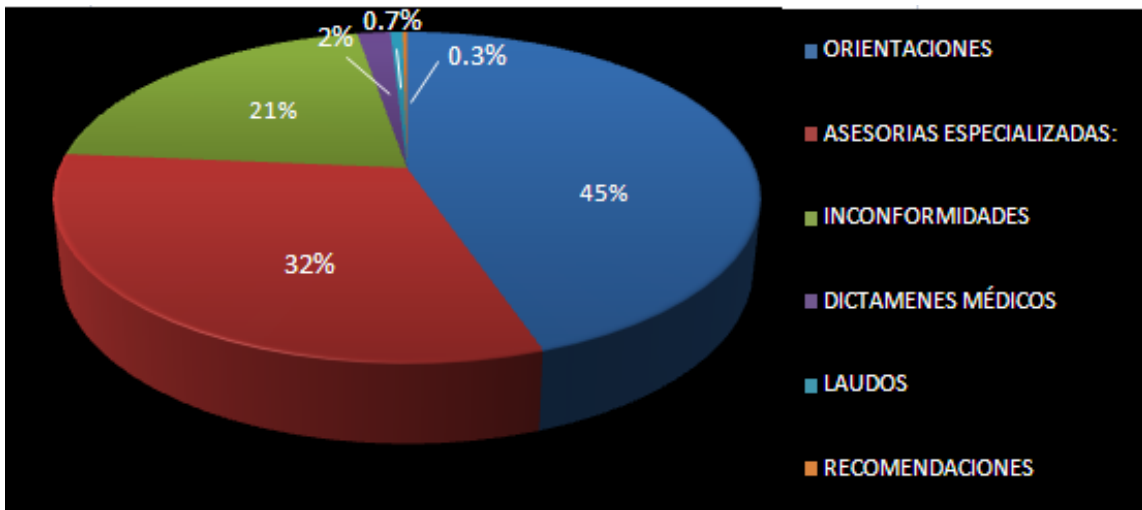


internet (utilizando nuestra página web), por vía telefónica (ya sea por propia voz, por fax o por nuestro correo de voz); como se demuestra el acceso es durante las 24 horas los 365 días del año, por cualquiera de los accesos antes señalados. De esta forma se han obteniendo los siguientes resultados.

Durante este segundo año que la CEAMO atiende a sus usuarios, de febrero 2007 a enero 2008, ha atendido un total de 445 casos, y que corresponden a:

ATENCIONES OTORGADAS	TOTAL	%
ORIENTACIONES	199	44.72%
ASESORÍAS ESPECIALIZADAS:	141	31.69%
INCONFORMIDADES	93	20.90%
DICTÁMENES MÉDICOS	8	1.80%
LAUDOS	3	0.67%
RECOMENDACIONES	1	0.22%
TOTAL	445	100.00%



ORIENTACIÓN Y ASESORÍAS ESPECIALIZADAS

Durante este período que se reporta, se efectuaron 199 acciones de orientación para resolver los planteamientos que los usuarios formularon y que resolvieron preguntas o despejaron dudas sobre algún asunto relacionado con un servicio médico recibido.

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 altamente capacitado (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; en este período reportado, se dieron 141 Asesorías Especializadas, que corresponden al 32% del total de las acciones.

INCONFORMIDADES

De un total de 445 casos atendidos, se recibieron 93 inconformidades que corresponden al 21% del total de asuntos recibidos.

En lo que se refiere a la distribución de las inconformidades recibidas por institución, 44 corresponden a la seguridad social, 17 inconformidades a la asistencia social (Servicios de Salud de Oaxaca) y 32 casos a la medicina privada.

INCONFORMIDADES ATENDIDAS POR INSTITUCIÓN

TIPOS DE INSTITUCIÓN	CASOS	%
Seguridad Social	44	47%
S.S. de Oaxaca	17	18%
Medicina Privada	32	34%
T O T A L	93	100%

De las 44 inconformidades de la Seguridad Social, el 75%, es decir 33 casos corresponden al Instituto Mexicano del Seguro Social, y un 25%, 11 casos al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

SEGURIDAD SOCIAL	CASOS	%
IMSS	33	75%
ISSSTE	11	25%
T O T A L	44	100%

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

GESTIÓN INMEDIATA

Cuando se recibe una inconformidad se procede a revisar, analizar y evaluar el caso, y de acuerdo a la opinión de nuestros especialistas (médico y abogado), si se trata de un asunto que requiera de su atención pronta, se solicita directamente y de manera inmediata a la institución involucrada, sea proporcionando el servicio requerido en el menor tiempo posible para evitar alguna complicación que pudiera afectar más la salud del usuario,

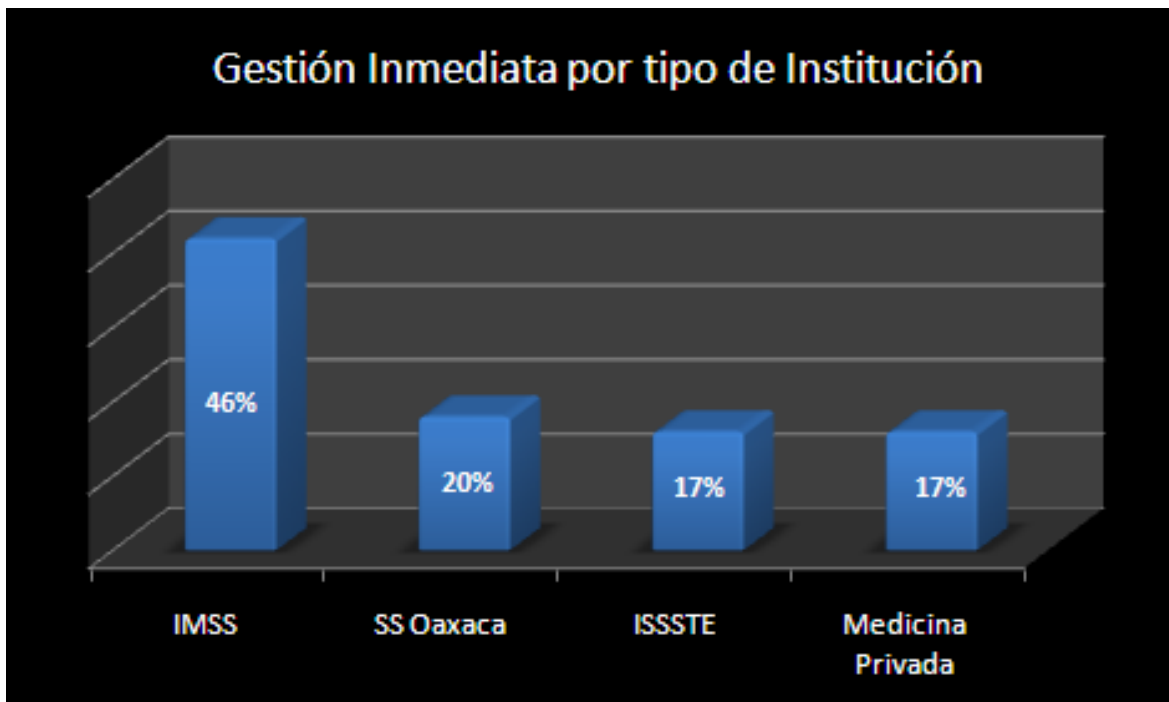
resolviendo con esto el conflicto o previniendo uno mayor. Esta acción se le denomina gestión inmediata.

Las gestorías inmediatas son actos de conciliación resueltos en un plazo no mayor de 48 horas, siempre a satisfacción de las partes involucradas, quedando así demostrada la buena fe de las instituciones de salud.

En este segundo año se realizaron 46 gestiones inmediatas, por lo cual, me permito solicitar a las instituciones de salud, tanto federales como estatales, continuar con el apoyo que se requiere por el bien de las y los pacientes Oaxaqueños.

**Gestiones Inmediatas
por Tipo de Institución**

Tipo de Institución	No.	%
IMSS	21	46%
SS de Oaxaca	9	20%
ISSSTE	8	17%
Medicina Privada	8	17%
T O T A L	46	100%



QUEJAS

En lo que se refiere a las Quejas propiamente dichas, se atendieron un total de 47 quejas que corresponden a un 30% más que en el ejercicio del año anterior; de las 47 quejas, 24 son derivadas de la medicina privada, 15 de la medicina de seguridad social (IMSS e ISSSTE) y 8 de asistencia social (Servicios de Salud de Oaxaca).

QUEJAS TIPOS DE INSTITUCIÓN		
Tipo de Institución	No.	%
Medicina Privada	24	51%
Seguridad Social	15	32%
SS de Oaxaca	8	17%
T O T A L	47	100%

Las especialidades médicas involucradas en las quejas atendidas son:

QUEJAS POR ESPECIALIDAD

ESPECIALIDAD	No.	%
CIRUGIA GENERAL	13	27.66%
GINECO-OBSTETRICIA	10	21.28%
TRAUMATOLOGÍA	4	8.51%
UROLOGÍA	3	6.38%
CIRUGIA ONCOLÓGICA	2	4.26%
OFTALMOLOGIA	2	4.26%
ODONTOLOGÍA	2	4.26%
NEUROLOGÍA	2	4.26%
CIRUGIA NEUROLÓGICA	2	4.26%
MEDICINA INTERNA	1	2.13%
PSICOLOGÍA	1	2.13%
URGENCIAS QUIRÚRGICAS	1	2.13%
PATOLOGIA	1	2.13%
MEDICINA GENERAL	1	2.13%
LABORATORIO Y GABINETE	1	2.13%
ENFERMERIA	1	2.13%
T O T A L	47	100%

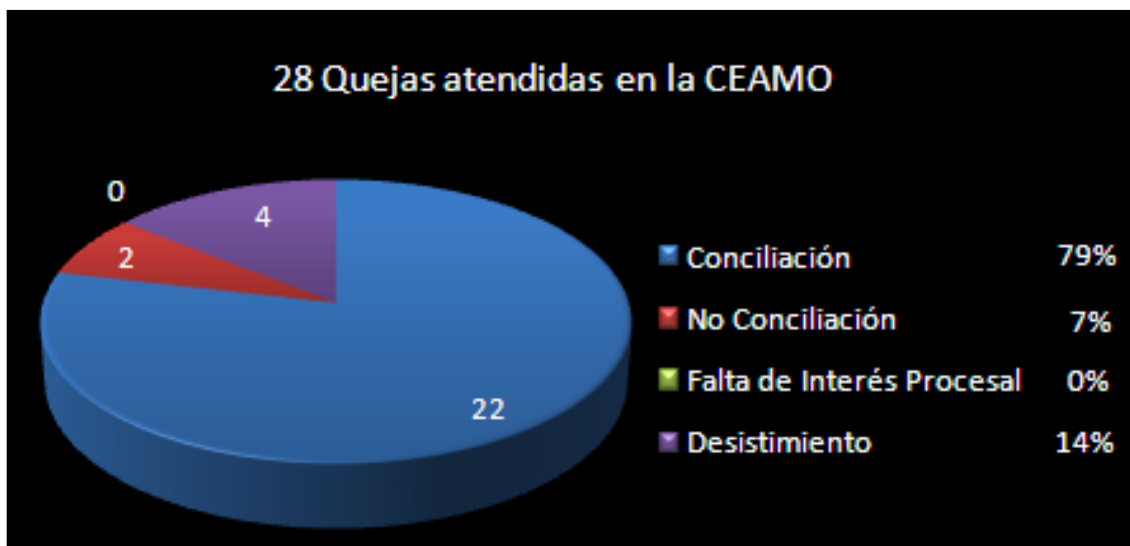
De los 47 expedientes de quejas, 28 están totalmente resueltos, siendo la modalidad de conclusión de los mismos: 22 conciliados, y de los 25 casos restantes: 13 expedientes fueron enviados a otras Comisiones (12 a la CONAMED y una a Veracruz) por ser de su competencia, 4 casos se concluyeron por desistimiento, 2 no conciliados, 2 casos irresolubles y 4 casos aceptaron recurrir al arbitraje médico, suscribiendo para tal efecto el respectivo compromiso arbitral en conciencia, estando 2 en proceso la emisión del laudo respectivo para su conclusión, y un caso

se encuentra en proceso de conciliación. También se emitió un laudo en donde quedó debidamente acreditado que no hubo mala práctica médica.

QUEJAS		
Conciliación	22	46.81%
No Conciliación	2	4.26%
Falta de Interés Procesal	0	0.00%
Desistimiento	4	8.51%
Enviadas a la CONAMED	12	25.53%
Enviada a Comisión-Veracruz	1	2.13%
Irresolubles	2	4.26%
En proceso	4	8.51%
TOTAL	47	100.00%

28 } 78.57%
7.14%
0%
14.29%

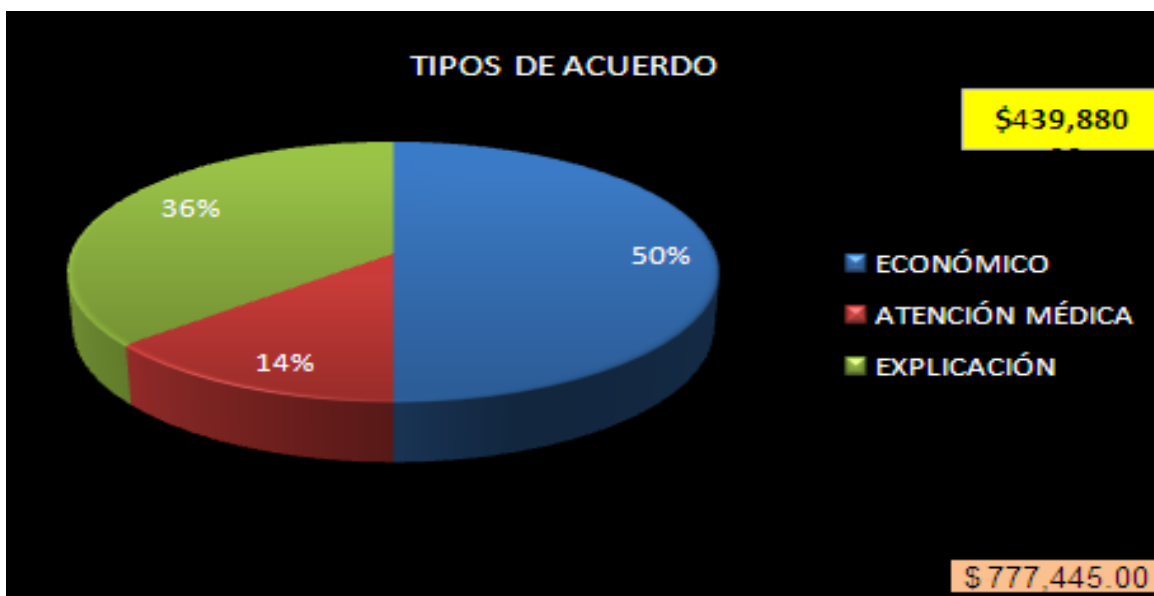
Laudo	3	1 concluido	2 en proceso
-------	---	-------------	--------------



MODALIDAD DE CONCLUSIÓN DE LAS QUEJAS

De los 22 casos conciliados, todos ellos se conciliaron en amigable composición mediante acuerdos económicos en 11 casos, es decir mediante la devolución de honorarios médicos, con lo que se recuperaron \$439,880.00; 3 acuerdos mediante la prestación de una nueva atención médica al paciente sin costo y hasta su entera satisfacción, y 8 casos conciliados mediante explicación técnica de lo sucedido por parte del profesional de la salud y a satisfacción por parte del usuario.

CONCILIADOS			
TIPOS DE ACUERDO	No.	%	
ECONÓMICO	11	50%	\$439,880.00
ATENCIÓN MÉDICA	3	14%	
EXPLICACIÓN	8	36%	
T O T A L	22	100%	

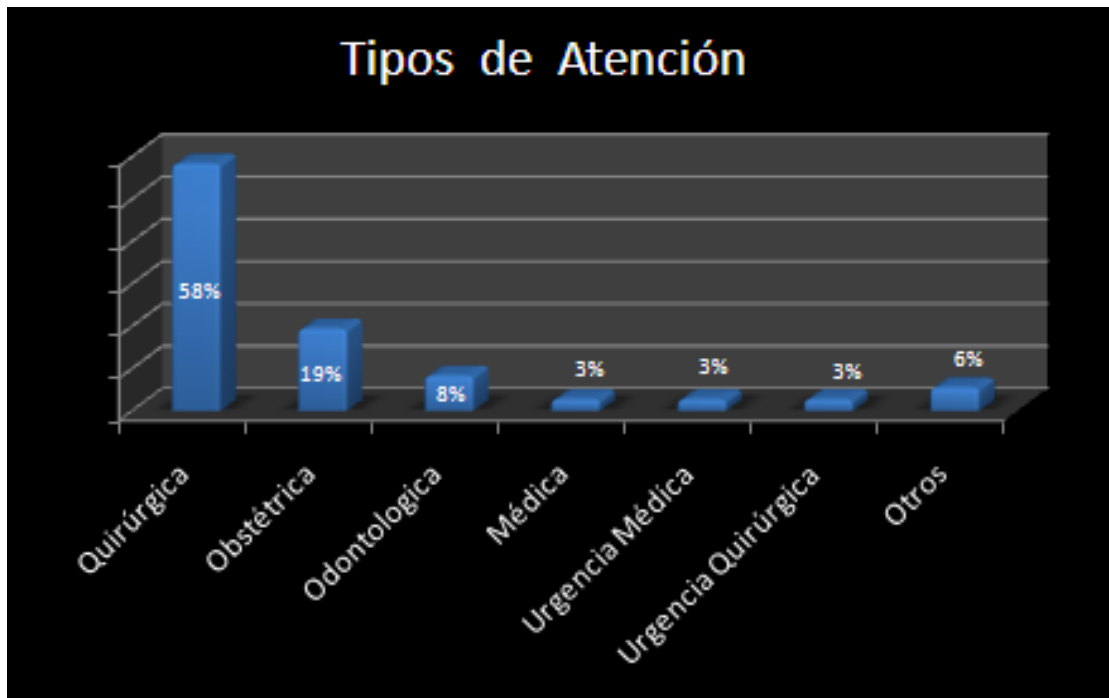


Como podemos observar, la conclusión de las 77 inconformidades a través del proceso arbitral, la mayoría (71 casos) se resolvió a través de la Gestión Inmediata, de la conciliación y la emisión de laudos, es decir el 92%. Estamos por arriba del índice aceptado que es del 70% de la eficacia del proceso arbitral.

MODALIDAD DE CONCLUSIÓN DE LAS INCONFORMIDADES

Modalidad de conclusión	No.	%	
Gestión Inmediata	46	47%	} 77 casos 92%
Conciliación	22	23%	
Laudos (1 concluido y dos en proceso)	3	4%	
No Conciliación	2	3%	
Desistimiento	4	5%	
Irresolubles	2	3%	
Enviadas a Otras Comisiones	13	14%	
En Arbitraje (Queja en proceso)	1	1%	
T O T A L	93	100%	

Los tipos de atención que se proporcionaron en los casos de quejas recibidas fueron: 58% en atención quirúrgica, 3% por atención médica, 19% Obstétrica, 3% por urgencia médica, 3% por atención quirúrgica, 8% por atención odontológica y 6% por otros servicios.



DICTÁMENES MÉDICOS 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 médicos 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 8 dictámenes médico-periciales y se ha elaborado una recomendación, las cuales fueron enviadas a las diferentes autoridades e instituciones, encontrando en 5 casos evidencia de mala práctica, un caso con responsabilidad institucional y dos casos sin evidencia de mala práctica.

**DICTÁMENES MÉDICOS
COMPORTAMIENTO DEL ACTO MÉDICO**

	No. Casos	Sin evidencia de mala práctica	Con evidencia de mala práctica	Con responsabilidad institucional*
Dictámen Médico-Pericial	8	2	5	1
		1 PEDIATRIA	3 GINECO-OBSTETRICIA	1 GINECO-OBSTETRICIA
		1 MEDICINA GENERAL	1 ANESTESIOLOGIA	
			1 PEDIATRIA	

*Falta de personal, equipo, insumos, no permanencia de personal, ausencia de los médicos especialistas en los momentos clave del caso, saturación de servicios, etc.

ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN

DIFUSIÓN

Una actividad prioritaria y de trascendental importancia para la CEAMO es la difusión del organismo; transmitir a toda la población oaxaqueña cuáles son nuestras actividades y los límites de nuestra competencia, con el objeto de que las controversias que se originan en la prestación de un servicio de salud, se resuelvan en el seno de esta Comisión. Para cumplir con este objetivo se han llevado a cabo

un total de 956 acciones de las cuales corresponden 780 spots transmitidos en televisión de 20 segundos c/u, con total de tiempo aire de 4 horas 20 minutos; 153 anuncios en prensa escrita; se dieron 18 entrevistas: 5 en televisión, 4 en radio y 9 en prensa escrita; finalmente se publicaron 5 artículos en revistas locales relacionadas con la salud.

DIFUSIÓN
TOTAL DE ACCIONES: 956

Medio	Entrevistas	Spots/Anuncios	Publicaciones
Prensa	9	153	5 artículos
Televisión	5	780*	
Radio	4		
T o t a l	18	933	5
		*4 hrs 20 min	

Así mismo, se repartieron 5,000 trípticos sobre las recomendaciones generales para una buena práctica de la medicina y 5,000 trípticos de información a usuarios sobre las atribuciones de la CEAMO.

Se han publicado hasta la fecha 4 números de nuestra revista como el Órgano Oficial de Difusión de la CEAMO, con un tiraje de 1,000 ejemplares cada número.

REVISTA CEAMO

# de Revista	Número de Artículos Originales	Otros	Tiraje
Vol. 1, No. 1	5 + Un caso Médicolegal + Recomendaciones	Noticias	1,000
Vol. 1, No. 2	2 + Un caso Médicolegal + Recomendaciones	I Informe de labores	1,000
Vol. 1, No. 3	3 + Un caso Médicolegal + Recomendaciones	Biografía del Dr. Enrique Reyes G.	1,000
Vol. 2, No. 1	4 + Un caso Médicolegal + Recomendaciones	Noticias	1,000
TOTAL	14 Artículos + 4 casos clínicos + 8 Recomendaciones Generales		4,000

Hemos participado con COPLADE del gobierno del estado, proporcionándole información que genera este organismo para integrarla al Anuario Estadístico del Estado de Oaxaca.

CAPACITACIÓN

En cuanto a la capacitación del personal de la CEAMO, se acudió a los eventos siguientes:

Participación en eventos locales, nacionales e internacionales

Comité por una Maternidad sin Riesgos	Oaxaca, Oax.
Congreso Nacional del Colegio Médico de México	Tijuana, Baja California
Foro sobre Seguridad del Paciente	Veracruz, Ver.
La Prueba Pericial en la valoración del acto médico en las Comisiones de Arbitraje Médico	San Luís Potosí, S.L.P.
Perspectivas a Futuro de las Comisiones de Arbitraje Médico	Campeche, Camp.
La Queja, instrumento indispensable para la mejora en la calidad en la atención en los servicios de salud	México, D.F.
Congreso Iberoamericano de Derecho Médico*	Córdoba, Argentina
Congreso Internacional de Infectología Pediátrica	San José, Costa Rica

*Se logró ingresar como miembros titulares a la Sociedad Iberoamericana de Derecho Médico, los 3 Médicos de la Comisión que participaron en dicho congreso, presentando un trabajo sobre “Síndrome de Bournot”

La CEAMO participó durante el 2007, en la décima y onceava sesiones generales del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico en las Ciudades de Puebla y Mazatlán respectivamente, y en la Primera Sesión Extraordinaria del mismo Consejo en la Ciudad de México. Asimismo, se recibieron 8 invitaciones para asistir como invitado especial a los informes anuales que los Comisionados Estatales rindieron ante sus respectivos Gobernadores de sus Entidades Federativas, pudiendo asistir solo a 5 Estados.

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

Se impartieron 28 conferencias a diferentes asociaciones, colegios, sociedades, instituciones, con una asistencia de 2743 profesionales y técnicos de la salud.

Acciones en Eventos Académicos

Institución	Conferencias	Asistentes
Instituciones de Salud	9	640
Agrupaciones Profesionales	10	390
Congresos Estatales	4	1500
Eventos Nacionales	2	120
Evento Internacional	1	80
Conjuntamente con CONAMED	2	33
T O T A L	28	2743