

ATENCIÓNES OTORGADAS		TOTAL 2008	2006-2008
ORIENTACIONES:		198	604
ASESORÍAS ESPECIALIZADAS:		123	351
INCONFORMIDADES:		93	276
	<i>GESTIONES</i>	50	150
	<i>QUEJAS</i>	43	126
DICTÁMENES MÉDICOS		14	26
RECOMENDACIONES		1	4
LAUDOS:		1	2
TOTAL		430	1265

## II.2.- Orientaciones

Es el conjunto de actividades que tiene por objeto atender los planteamientos que los usuarios y prestadores de servicios de salud formulan de manera personal, telefónica o mediante correo electrónico sobre muy diversos aspectos, entre los que destacan: aquellos que van desde información general relativa a datos sobre la ubicación, quehacer y alcances de la Comisión, requisitos para presentar una inconformidad, información para realizar trámites ante las instituciones de seguridad social en asuntos como incapacidades o pensiones; hasta criterios para elegir médicos y/o clínicas u hospitales privados, es decir, ofrecer los medios para guiar las actividades del usuario de los servicios de salud. Durante este tercer período que se reporta, se efectuaron 198 acciones de orientación.

## II.3.- Asesorías Especializadas

Las Asesorías Especializadas tienen por objeto informar a los usuarios y prestadores de servicios médicos sobre los elementos médicos y jurídicos de sus interrogantes, o en su caso, de una inconformidad. Todas las asesorías se brindan a través de una atención personalizada, profesionalizada y especializada, y son proporcionadas por nuestro personal altamente capacitado mediante un binomio médico-abogado. En este período reportado, se dieron 123 asesorías especializadas, que corresponden al 29% del total de las acciones.

#### II.4.- Inconformidades

Del total de los asuntos recibidos, se atendieron 93 inconformidades, que corresponden al 22% del total de las acciones. Las inconformidades derivadas de las atenciones médicas y presentadas en la CEAMO, estas se analizan y se resuelven a través de dos mecanismos que son: la Gestión Inmediata y la Queja Médica.

##### INCONFORMIDADES ATENDIDAS POR INSTITUCIÓN

TIPOS DE INSTITUCIÓN	CASOS	%
IMSS	37	40%
ISSSTE	10	11%
S.S. de Oaxaca	20	21%
Medicina Privada	26	28%
T O T A L	93	100%

#### II.4.1.- Gestión Inmediata

Es la revisión, análisis y evaluación de una inconformidad, y que de acuerdo a la opinión de nuestros especialistas (médico y abogado), se necesita una pronta solución a los problemas planteados por lo comprometido de la situación de salud del paciente, a través de una gestoría, se establece una comunicación inmediata a través de la línea telefónica con la institución correspondiente (pública o privada) y con esto se restituyan los derechos del paciente, resolviendo así el conflicto o previniendo uno mayor. Son actos resueltos en un plazo no mayor de 48 horas. En este tercer año de actividades se realizaron 50 gestiones inmediatas.

##### Gestiones Inmediatas

##### por Tipo de Institución

Tipo de Institución	No.	%
IMSS	28	56%
SS de Oaxaca	8	16%
ISSSTE	8	16%
Medicina Privada	6	12%
T O T A L	50	100%

#### II.4.2.- Quejas

Las quejas médicas deben entenderse como un fenómeno social a través del cual, los pacientes manifiestan sus expectativas no cumplidas y las características del sistema de salud que anhelen tener. La respuesta social ante las quejas médicas, debe basarse en el estudio de lo que son y lo que reflejan, y no en la creencia común de que están determinadas por negligencia médica. Las quejas médicas revelan tipos de problemas de interrelación entre los pacientes o usuarios y los profesionales de la salud, y entre la sociedad o población y la complejidad y pluralidad de las instituciones de atención médica. Los pacientes comprenden y pueden llegar a perdonar muchos errores, lo que no perdonan es el mal trato, la inoportunidad de la atención y que no se les informe qué está pasando o que sucedió.

En este tercer período que se informa, las actividades encaminadas a recibir, investigar y atender las quejas, ascienden a un total de 43 expedientes de quejas médicas.

<b>QUEJAS - TIPOS DE INSTITUCIÓN</b>		
Tipo de Institución	No.	%
Medicina Privada	20	46.51%
Seguro Social	9	20.93%
ISSSTE	2	4.65%
SS de Oaxaca	12	27.91%
<b>T O T A L</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

En cuanto a la prestación de los servicios médicos de la seguridad social, que es prestada por instituciones de carácter federal, solamente se atienden las inconformidades médicas que se puedan resolver mediante parte del proceso del arbitraje médico, es decir mediante la orientación, la asesoría especializada y la gestión inmediata. Ahora bien, las quejas de la seguridad social que requieran de todo el proceso del arbitraje médico, se reciben y una vez integrado el expediente se canalizan a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, manteniéndonos en vigilancia de la evolución de la misma para mantener informado al interesado de su desarrollo.

En este punto, debe destacarse que constituye una problemática abatir por parte del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico, el hecho de que el Instituto Mexicano del Seguro Social, sistemáticamente no acepta el proceso arbitral como método de solución de sus conflictos, por lo tanto, limitándose las Comisiones de Arbitraje Médico a funcionar como ventanillas de recepción de quejas, para turnarlas de inmediato a las oficinas de Atención al Derechohabiente del propio Seguro Social, donde son revisadas por sus estructuras y resueltas aplicando su propio Reglamento de Atención de Quejas.

En el Reglamento de Atención de Quejas (del IMSS) se señala que los quejosos que reciben como respuesta un dictamen de Queja Improcedente, tienen el derecho de solicitar el Recurso de Inconformidad, a fin de que se reconsidere la respuesta obtenida. Por obvias razones, el recurso lo interpone directamente quién se considere afectado con la respuesta de queja improcedente, por lo cual puede decirse que las Comisiones Estatales de Arbitraje Médico, así como la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, actuamos como oficina receptora y gestora de quejas ante el Seguro Social.

Ante tales circunstancias, la CONAMED firmó en 1998 un convenio de colaboración con la Dirección General del IMSS, en el cual se conviene que la CONAMED pueda intervenir a partir de la fase de reconsideración ante el IMSS y convertirse en un apoyo o defensor del paciente al solicitar éste último la Reconsideración, lo cual permite a la CONAMED participar en una audiencia especial que se desarrolla en las oficinas de la CONAMED, con la presencia de un representante del IMSS y de ser posible el quejoso o su representante; para los casos en donde no es posible que la parte quejosa participe directamente, lo hace la CONAMED en su representación.

Por ende, sólo en el procedimiento de la Reconsideración puede participar y de manera limitada la CONAMED, ya que es lo único que admite el IMSS en relación a las Comisiones de Arbitraje Médico, dejando sin posibilidades de desarrollar una Audiencia de Conciliación directamente con las partes en conflicto (profesional de la salud del IMSS y quejoso) y mucho menos la emisión de Laudos. Debiéndose destacar y ponderar que en casi trece años de existencia del Arbitraje Médico en México, nunca se ha emitido un laudo en un conflicto médico-paciente relacionado con el Instituto Mexicano del Seguro Social, por las limitantes que se han mencionado, por lo que se considera urgente e impostergable el hecho de buscar soluciones a la problemática descrita, para que las Comisiones de Arbitraje Médico cuenten con atribuciones para intervenir en las quejas que presenten los usuarios del IMSS en contra de los servicios de salud prestados por dicho Instituto.

Por otra parte, le manifestamos nuestro agradecimiento y reconocimiento a la Delegación Estatal del ISSSTE, por permitirnos integrarnos a su Comité de Re-embolso de Gastos Médicos y poder intervenir en el mismo, manifestando una tercera opinión imparcial al conflicto entre sus derechohabientes y la propia Institución. Por lo cual en este acto, solicitamos a las autoridades de la Delegación Estatal del Seguro Social, evalúen y consideren la posibilidad de tener una tercera opinión imparcial por parte de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, ya que es la propia Institución quien otorga el servicio médico y es la misma institución quien decide si hubo o no mala práctica, es decir actúa como juez y parte, y ante una sociedad democrática moderna, esto es inaceptable.

De igual forma, a los Servicios de Salud de Oaxaca, le manifestamos nuestro más amplio reconocimiento, al aceptar todo el proceso arbitral en la CEAMO como un medio para resolver los conflictos derivados de los servicios que proporciona a la población oaxaqueña, así como el cumplimiento cabal de las recomendaciones que se le han hecho a la fecha, coadyuvando a la mejora de la prestación de servicios médicos en el estado.

En cuanto a las especialidades médicas involucradas en las quejas atendidas durante este período son:

#### QUEJAS POR ESPECIALIDAD

ESPECIALIDAD	No.	%
Gineco-Obstetricia	14	32.56%
Medicina General	5	11.63%
Cirugía General	4	9.31%
Traumatología y Ortopedia	2	4.66%
Odontología	2	4.66%
Medicina Interna	2	4.66%
Urología	2	4.66%
Oncología Quirúrgica	2	4.66%
Oncología Médica	1	2.32%
Pediatría	1	2.32%
Imagenología	1	2.32%
Cardiología	1	2.32%
Oftalmología	1	2.32%
Hematología	1	2.32%
Otorrinolaringología	1	2.32%
Anestesiología	1	2.32%
Neurocirugía	1	2.32%
Cirugía Maxilofacial	1	2.32%
T O T A L	43	100%

Podemos destacar que la causa de mayor controversia y demanda fueron las complicaciones en la atención materno-infantil, es decir durante el parto.

### 11.4.3.- Asuntos Concluidos

La modalidad de conclusión de todas las inconformidades atendidas, fueron:

Modalidad de Conclusión	No.	%
Gestión Inmediata	50	53.76
Conciliación	19	20.43
Laudo	1	1.07
No Conciliado	1	1.07
Desistimiento	3	3.22
Enviadas a la CONAMED	12	12.90
En proceso	7	7.52
TOTAL	93	100%

Diagrama de agrupación a la derecha del cuadro:

- Un corchete agrupa las modalidades: Gestión Inmediata, Conciliación, Laudo, No Conciliado, Desistimiento, Enviadas a la CONAMED, y En proceso. Este grupo está etiquetado con el número 74.
- Un corchete agrupa las modalidades: Gestión Inmediata, Conciliación, Laudo, No Conciliado, Desistimiento, Enviadas a la CONAMED, En proceso, y TOTAL. Este grupo está etiquetado con el número 69.
- El porcentaje **93.24%** está asociado al grupo de 69.
- Un corchete agrupa las modalidades: En proceso y TOTAL. Este grupo está etiquetado con el número 5.

Como ha quedado señalado, de las 74 inconformidades presentadas en la CEAMO, se han resuelto el 93.24%, muy por arriba del índice de eficacia del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico que es del 70%.

De los 43 expedientes de quejas médicas, se han concluido 36 a través de las siguientes diferentes formas:

ASUNTOS CONCLUIDOS		
QUEJAS	#	%
Conciliación	19	44.2%
No Conciliación	1	2.4%
Laudo	1	2.4%
Desistimiento	3	6.9%
Enviadas a la CONAMED	12	27.9%
En proceso	7	16.2%
TOTAL	43	100%

Diagrama de agrupación a la derecha del cuadro:

- Un corchete agrupa las modalidades: Conciliación, No Conciliación, Laudo, Desistimiento, Enviadas a la CONAMED, y En proceso. Este grupo está etiquetado con el número 36.

La modalidad de los 19 casos concluidos por conciliación, fueron:

<b>CONCILIADOS</b>		
TIPOS DE ACUERDO	No.	%
ECONÓMICO	15	79
EXPLICACIÓN MÉDICA	4	21
T O T A L	19	100

De los 15 casos que se conciliaron en forma económica en la CEAMO, es importante señalar que 12 fueron de la medicina privada, donde se efectuó la reparación del daño sufrido a los pacientes; los tres casos restantes correspondieron a la medicina institucional, habiendo arreglo económico por parte de los trabajadores de la institución involucrada, quienes al contar con una póliza de seguro institucional hicieron uso de ella, respondiendo la aseguradora y pagando la reparación del daño causado. En este punto, se debe hacer énfasis que durante el análisis de algunos casos, se arribó a la conclusión que también había responsabilidad por parte de las instituciones prestadoras de servicios médicos, al carecer de una serie de insumos o personal para prestar la atención médica de acuerdo a como lo disponen las Leyes General y Estatal de Salud. Sin embargo, debe señalarse que la medicina institucional ha sido y no ha contemplado el pago de reparación de daños cuando se le acredita responsabilidad institucional derivada de una atención médica deficiente, situación por demás irregular y que se hace necesario que consideren el pago por la reparación del daño causado, sobre todo, las instituciones de carácter federal, ya que de no hacerlo se contraviene la Ley Federal de Responsabilidad Patrimonial del Estado, ya que tienen una obligación legal para ello, por lo cual se hace necesario que lo consideren y sean cuidadosas en la prestación de servicios de atención médica, siendo aquí donde la CEAMO juega un papel muy importante al coadyuvar interinstitucionalmente a la mejora de la práctica médica en el Estado, ya que en las acciones desplegadas por la CEAMO no se pretende desacreditar a las Instituciones médicas, ni constituyen un agravio a las mismas ó a sus titulares; por el contrario, deben ser concebidas como un instrumento indispensable para perfeccionar la prestación de los servicios médicos, que a través de su cumplimiento adquieren la autoridad y funcionarios ante la sociedad. Dicha calidad se fortalecerá de manera progresiva cada vez que se logre que tanto prestadores de servicios médicos Institucionales y privados sometan su actuación a las normas establecidas en beneficio de los pacientes.

<b>Casos Conciliados Económicamente</b>	
2006	\$337,565.00
2007	\$439,880.00
2008	\$960,505.00
Laudo	\$112,800.00
IMSS	\$108,405.00
Total	\$1,959,155.00

En cuanto al tipo de atención que se proporcionaron en los casos de quejas recibidas fueron:

37.20% en atención quirúrgica

30.25% en atención Gineco-obstétrica

25.58% en atención médica

4.65% por atención odontológica

2.32% por otros servicios

## **II.5.- Opiniones Técnicas o Dictámenes Médicos Institucionales**

La Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca es el representante social especializado en la prestación de servicios de atención médica en el Estado de Oaxaca, por lo que una de las atribuciones de la Comisión es el de fungir como perito institucional en los procedimientos y procesos de procuración e impartición de justicia, así como en los administrativos a fin de delimitar la responsabilidad de servidores del sector salud. Esta Comisión emite dictámenes médicos-periciales institucionales, a las autoridades encargadas de la procuración e impartición de justicia que lo soliciten. Los dictámenes médicos institucionales que emite la CEAMO tienen el doble propósito de coadyuvar con la mejora de la calidad en la impartición de la justicia y la de coadyuvar con la mejora de la calidad de los servicios de salud.

En este rubro, es deber de la CEAMO reconocer la invaluable participación del Colegio Médico de Oaxaca "Dr. Aurelio Valdivieso", que a través de sus sociedades, asociaciones y colegios médicos, participaron diversos médicos especialistas certificados de diferentes áreas de la medicina, quienes fundamentaron sus opiniones con base en Lex Artis Médica, es decir, con los principios científicos y éticos contenidos en la literatura universalmente aceptada. Con este criterio colegiado, se emitieron 14 Dictámenes Médicos Institucionales para evidenciar la buena o mala práctica de la medicina. En 6 hubo mala práctica de la medicina; en 1 existió responsabilidad institucional y en 7 quedó demostrado que la práctica médica motivo de la inconformidad fue la adecuada, y se aportaron elementos para sentar las bases de que la presunta responsabilidad de los médicos no existía, finalmente, 5 se encuentran en proceso.

<b>COMPORTAMIENTO DEL ACTO MÉDICO EN LOS DICTÁMENES MEDICOS</b>		
<b>TIPO DE CONCLUSIÓN</b>	<b>2008</b>	<b>2006-2008</b>
Buena Práctica	7	9
Mala Práctica	6	13
Con Responsabilidad Institucional	1	4
<b>T O T A L</b>	<b>14</b>	<b>26</b>
En Proceso	5	5
<b>T O T A L</b>	<b>19</b>	<b>31</b>



## **II.6.- Recomendaciones**

El artículo 7, fracción VII de la Ley de creación de la CEAMO, 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”, esta atribución ha permitido que la CEAMO haya emitido dos recomendaciones a los Servicios de Salud del Estado, habiendo cumplido con una de ellas y la otra se encuentra dentro del tiempo para su cumplimiento. Estas dos recomendaciones tienen la finalidad de contribuir una vez más en la mejora de la calidad en la atención médica de los Servicios de Salud en Oaxaca.

## **III.- Archivo Estatal de Quejas Médicas**

En febrero de 2008 la CEAMO crea la Oficina del Archivo Estatal de Quejas Médicas con el objeto de reflejar las estadísticas sobre las inconformidades derivadas de la atención médica en el Estado, con los datos aportados por las mismas instituciones federales y estatales que otorgan el servicio médico, órganos internos de control y otros organismos como la Contraloría Interna del Gobierno de Estado, la Comisión para la Defensa de los Derechos Humanos, la Procuraduría de Justicia del Estado, etc..

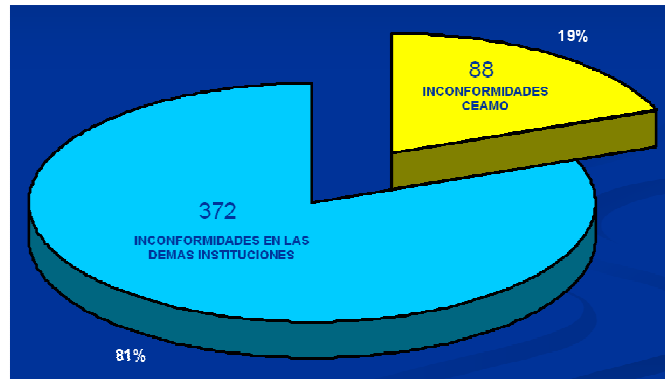
Como primera actividad del Archivo Estatal de Quejas Médicas, se analizaron las inconformidades generadas de enero a diciembre de 2007; para dicho efecto se recopiló y procesó los datos proporcionados por las instituciones, que nos ayudaron a ubicar la cobertura y panorama de actividades de la CEAMO.

La CEAMO es el primer organismo en todo el país que cuenta con una oficina propia en donde se recopilan y analizan fuentes estadísticas de todas las instituciones médicas existentes en un Estado; característica reconocida por su Ley de creación, en la fracción XIII del artículo 7, es decir, somos la única Institución facultada para organizar un Archivo Estatal de Quejas Médicas originadas con motivo de la prestación de los servicios médicos.

Es de resaltar, que en el Primer Congreso Nacional titulado “Anteproyecto hacia un sistema nacional de información de registro de la queja médica” (CONAMED-INEGI), llevado a cabo en octubre del año pasado en el Estado de Aguascalientes, se reconoció la necesidad de unificar criterios sobre el marco conceptual y formas de captación de la queja médica a nivel de Comisiones de Arbitraje Médico, previendo como segunda etapa para 2009 la queja médica a nivel Estatal, proyecto en el que aportaremos la experiencia del Archivo Estatal de Quejas Médicas obtenida durante este primer año.

Del primer análisis estadístico podemos mencionar como principales resultados, los siguientes:

1.- Se reconoció la falta de cultura sobre la interposición de queja médica ante la CEAMO, tanto por parte de los particulares como de las instituciones, ya que solamente el 19% de las inconformidades reportadas se presentaron en la CEAMO. Por tal motivo se implementaron aún más los trabajos de difusión.



En cuanto al reporte estadístico sobre las inconformidades médicas se percibió la falta de apoyo por parte de algunas Instituciones hospitalarias y organismos administrativos, ignorando los motivos por los cuales no reportaron las inconformidades médicas solicitadas; al efecto en este año se pretende seguir buscando medios alternos de concientización para la colaboración mutua de información.

De igual forma, se ratificó la necesidad de la firma de nuevos convenios entre la CEAMO y entidades médicas federales para la facilitación de informes sobre la queja médica.

Se reafirmó la tendencia estadística con otros organismos como la CONAMED y Comisiones de Arbitraje Médico de otros Estados, en el sentido de ser el IMSS la institución la que mayor número de inconformidades presenta. Además se evidenció que la especialidad de Gineco-Obstetricia genera el mayor número de quejas, lo cual esperamos cambie para los próximos años.

En el análisis en cuestión llamó mucho la atención que la Sierra Norte de Oaxaca no aportó durante 2007, un solo dato estadístico sobre inconformidades médicas, encontrando como resultado que en esta región, es donde se practica con mas frecuencia la medicina alternativa, además de encontrar que en la sierra norte el índice de médicos por cada 1000 habitantes es de 0.13, mientras que el índice estatal es de 0.94 y el índice nacional es de 1.38, por tal motivo se hace indispensable la búsqueda de una mayor cobertura de atención médica en esa parte del territorio Estatal.



En consecuencia, se planteó trabajar conjuntamente con las autoridades municipales de todo el Estado, pero debido a la gran extensión geográfica entre los 570 municipios del Estado, aunado a la

falta de recursos, se solicitó el apoyo de organismos estatales (Delegaciones de Gobierno, entre otros), para difundir el reporte de la queja médica, así como las funciones y beneficios de esta Comisión, sin embargo a la fecha no hemos recibido una respuesta. Por tal motivo en el presente año se replantean los mismos objetivos, esperando poder contar con los recursos y el apoyo de las Instituciones Estatales.

Se espera que para el año que transcurre se culmine el sistema informático que actualmente se desarrolla en la CEAMO, para facilitar el manejo de la información (interna y externa), además se tiene el proyecto de un formato único de registro de la queja médica para todas las instituciones estatales (IMSS, ISSSTE, SEDENA, SEMAR, Órganos Internos de Control, Derechos Humanos, PGJO, SSO, etc.), que se propondrá ante el Consejo Estatal de Salud, además de la implementación de una cultura de reporte de la queja médica.

De igual forma, se realizaron los trabajos encaminados para obtener un concentrado general de las Unidades Médicas de todo el territorio Estatal, primordialmente en cuanto al tipo de servicios que prestan y clasificarlas conforme al nivel de servicios, pues en la actualidad se crean confusiones en cuanto al régimen de competencias, pues constantemente han ido incrementando y modificando nuevos centros, servicios y autoridades médicas, por ejemplo que características técnicas deben cumplir un Centro Materno Infantil, un hospital, etc.; resultados que se publicarán durante el presente año.

También, se inició el estudio estadístico sobre la queja médica correspondiente al año 2008, esperando contar con el apoyo de todas y cada una de las instituciones médicas y organismos internos de control, así como de órganos administrativos y judiciales, tanto Estatales como Federales que residen en el Estado de Oaxaca.

#### **IV.- Medicina Tradicional**

Se le ha llamado medicina tradicional indígena mexicana al conjunto de sistemas de atención a la salud, que tiene sus raíces en conocimientos sobre la salud y la enfermedad, y que los diferentes pueblos indígenas y rurales de nuestro país han acumulado a través de su historia, fundamentados en una interpretación del mundo de la salud y enfermedad de origen prehispánico.

Aunque la medicina tradicional ha sido utilizada ancestralmente por la población oaxaqueña, su reconocimiento se ha iniciado recientemente, y a pesar de estar ya reconocida en la Constitución Política como un derecho cultural de los pueblos indígenas, se hace preciso adecuar correctamente su marco jurídico.

Es de ponderarse, que actualmente la medicina tradicional cuenta ya con espacios apoyados por instituciones oficiales como la propia Secretaría de Salud, los Servicios de Salud de Oaxaca y por Organizaciones No Gubernamentales, por lo que es ineludible la reglamentación de sus acciones y actividades.

El decreto de creación de la CEAMO, en su artículo 14 fracción I, le da la atribución de: “establecer criterios para considerar las prácticas, usos y costumbres establecidos en los pueblos indígenas del Estado, relacionado con la prestación de servicios para la atención de la salud”, por lo que en Mayo del 2008, la CEAMO inaugura su oficina de Medicina Tradicional.

A partir de esta fecha la oficina de Medicina Tradicional cuenta con su programa de trabajo y fue presentado a la Unidad de Medicina Alternativa de los Servicios de Salud de Oaxaca, en donde proponemos la integración de una Comisión Interinstitucional formada por los propios Servicios de Salud de Oaxaca, la Secretaría de Asuntos Indígenas del Gobierno del Estado, la Comisión Estatal para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas, los Médicos Tradicionales y la CEAMO, con la finalidad de establecer las bases legales para el ejercicio de la Medicina Tradicional.

Durante el 2008 en materia de Medicina Tradicional, participamos en el “Curso Taller sobre la Prevención y Promoción de la Salud Materno Infantil en el Estado de Oaxaca”, en el “Día Mundial de los Pueblos Indígenas”, llevado a cabo en Comitán de Domínguez, en el Estado de Chiapas, y en el “Foro Estatal para el Fortalecimiento, Preservación y Difusión de la Medicina Tradicional y Alternativa de Oaxaca”.

#### **V.- Actividades de Promoción y Difusión**

Una acción valiosa y prioritaria para la CEAMO es la difusión del organismo; difundir a la población en general (usuarios y prestadores de servicios de salud) las bondades de la CEAMO como instancia alternativa para resolver los conflictos, que se puedan suscitar en la prestación de un servicio de atención médica en el estado, por lo que, se implementó nuevamente la campaña en medio electrónicos que consistió en: 244 anuncios de televisión de 20 segundos cada uno, con un total de 81 minutos 20 segundos tiempo aire, 12 anuncios en prensa escrita; se dieron 21 entrevistas: 4 en televisión, 8 en radio y 9 en prensa escrita; finalmente se publicaron 5 artículos originales en revistas locales relacionadas con la salud. Todos con la finalidad de darle la difusión necesaria, sin embargo, estamos conscientes que en materia de difusión falta mucho por hacer.

Así mismo se repartieron 6,000 trípticos, dando información a los usuarios de las atribuciones de la CEAMO, y 10,000 trípticos sobre las recomendaciones generales para una buena práctica de la medicina.

Se continuó con la publicación de nuestra revista como Órgano Oficial de Difusión de la CEAMO, con un tiraje de 1,000 ejemplares cada número; durante este año que se informa se publicaron los números 1,2 y 3 correspondientes al volumen 2; en ellos se publicaron 14 artículos relacionados con el Derecho Sanitario o Derecho Médico.

De la misma forma continuamos participando con COPLADE del gobierno del Estado, transmitiéndole la información que nos solicita para integrarla al Anuario Estadístico del Estado de Oaxaca.

## VI.- Actividades Académicas

Con el propósito de cumplir con el objetivo de mejorar la buena práctica médica, se impartieron 33 conferencias (27 en la Ciudad de Oaxaca y 9 en el interior del Estado), con una audiencia de 4,465 prestadores de servicios de la salud, entre médicos, odontólogos, enfermeras, técnicos, etc. En el marco de la Reunión Regional del Sur de las Comisiones de Arbitraje Médico del Sur-este, celebrada en el mes de agosto en la Ciudad de Puebla, Pue., se impartió la conferencia titulada “La Queja Médica en el Estado de Oaxaca”. Así mismo se asistió a las XII y XIII sesiones ordinarias del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico celebradas en las Ciudades de Manzanillo, Colima y Acapulco, Gro., respectivamente.

### Acciones en Eventos Académicos

Institución	Conferencias	Asistentes
Instituciones de Salud	18	1270
Agrupaciones Profesionales	8	745
Congresos Estatales	4	2200
Instituciones Educativas	2	200
Evento Nacional	1	50
TOTAL	33	4465

## VII.- Capacitación

Para fortalecer al personal de la CEAMO, con información, habilidades básicas para el desempeño de sus funciones, con apoyo de procedimientos simplificados y claros que le permitan realizar los servicios con oportunidad, y mostrando, una actitud de apertura, eficiencia y colaboración para ayudar a resolver las necesidades de nuestros usuarios, se impartieron durante este período que se informa, los siguientes cursos a su personal:

En el mes de septiembre: “TU Y YO SOMOS EL SERVICIO”

Octubre: “EL SERVIDOR PÚBLICO TRABAJANDO CON VALORES”

Noviembre: “ATENCIÓN Y TRATO AL PÚBLICO CON CALIDAD”

Además, para el personal profesional de la CEAMO, durante el mes de noviembre se asistió al simposio sobre “Protección de Datos Personales en Materia de Salud” organizado por el Consejo Nacional de Salud y la CONAMED y al Simposio de la CONAMED titulado “Queja Médica, mala práctica y eventos adversos”, en la Ciudad de México. Asimismo, se asistió a los informes de los Comisionados de Arbitraje Médico de Nayarit, Morelos, Puebla, Jalisco, Guanajuato y del Comisionado Nacional de Arbitraje Médico en la Ciudad de México.

En las instalaciones de la CEAMO se transmitió vía videoconferencia, el Diplomado en “Enfermería Pericial” impartido por la CONAMED y la Escuela de Enfermería y Obstetricia de la UNAM, dirigidos a Licenciados en Enfermería, en donde se titularon 5 enfermeras de diferentes instituciones del estado de Oaxaca.

### **VIII.- Logros y Actividades Relevantes**

En el mes de Febrero y de Agosto, se llevaron a cabo dos reuniones de trabajo entre la Comisión de Salud Pública del H. Congreso del Estado y la CEAMO, en donde se trataron asuntos relacionados con el arbitraje médico en Oaxaca, recibiendo el invaluable apoyo la CEAMO por parte de los integrantes de la Comisión de Salud del H. Congreso del Estado, a quienes les manifiesto mi más amplio y público reconocimiento por contribuir decididamente a coadyuvar a la mejora de la atención médica en nuestro Estado.

En el mes de Junio participamos en el VII Aniversario de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco (CAMEJAL), con dos ponencias: “El Derecho Sanitario: Conceptualización y Fundamentos” y “La Bioética y el Derecho Sanitario”. Del mismo evento se derivó la edición del libro “El Conflicto en la Práctica Profesional de Atención a la Salud” en donde fuimos amablemente invitados por la CAMEJAL a participar como Co-editores.

Durante el mes de agosto, visitaron nuestras instalaciones el Subcomisionado Médico, el Director General de Arbitraje, la Directora General de Orientación y Gestión y la Directora General de Conciliación de la CONAMED, en donde confirmaron que nuestras actividades cumplen con lo que establece el Modelo Mexicano de Arbitraje Médico y que estamos en condiciones de poder realizar la *desconcentración* de funciones de la CONAMED a la CEAMO, para ampliar nuestras actividades en beneficio de los derechohabientes de los servicios médicos proporcionados por el Instituto Mexicano del Seguro Social y el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado en la entidad, por ello se realizó en días pasados la firma del Convenio de Colaboración Interinstitucional CONAMED-CEAMO-IMSS-ISSSTE”, estando como testigos de honor el Lic. Ulises Ruiz Ortiz, Gobernador Constitucional del Estado de Oaxaca y el Dr. Martín Vásquez Villanueva, Secretario de Salud del Estado. Así, los derechohabientes oaxaqueños de estas instituciones pueden ya resolver sus conflictos sin la necesidad de canalizar sus inconformidades a la CONAMED a la Ciudad de México y solucionarlos en nuestro propio estado.