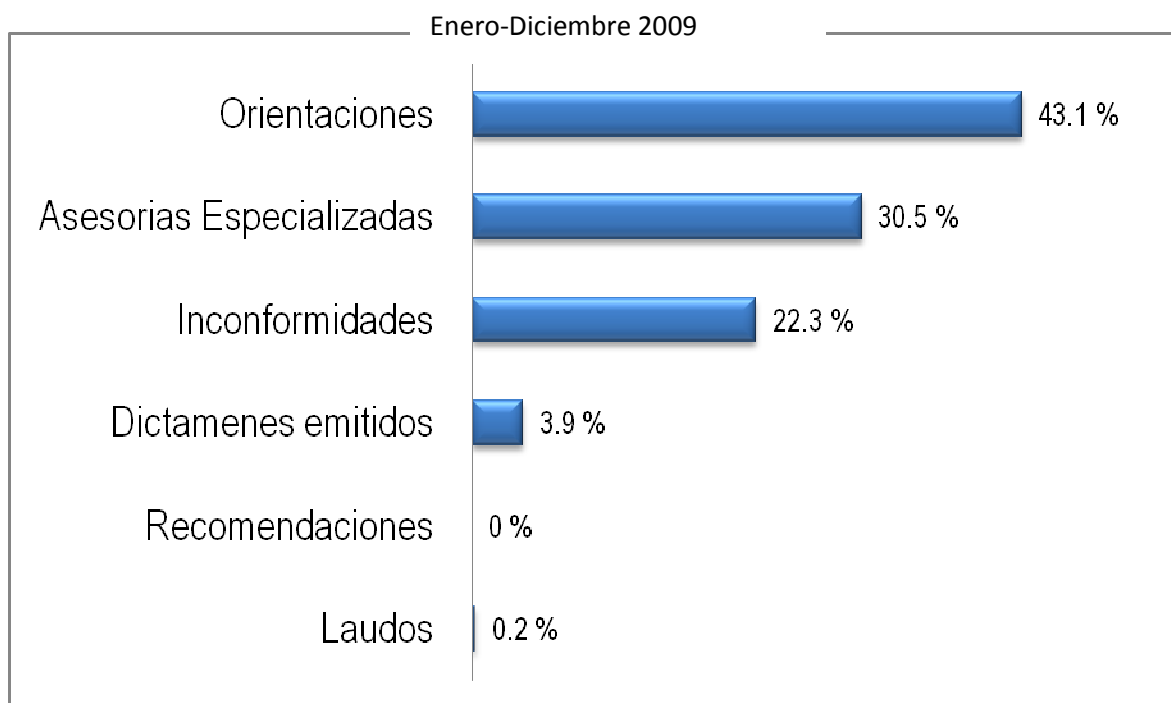


## II-1.- Casos Atendidos

De enero a diciembre de 2009, la CEAMO ha atendido un total de 557 casos, que corresponden a:

Atenciones Otorgadas	Ene-Dic 2009	%
<b>Orientaciones</b>	<b>240</b>	<b>43.1</b>
<b>Asesorías Especializadas</b>	<b>170</b>	<b>30.5</b>
<b>Inconformidades</b>	<b>124</b>	<b>22.3</b>
<b>Gestiones</b>	<b>55</b>	<b>44.4</b>
<b>Quejas</b>	<b>69</b>	<b>55.6</b>
<b>Dictámenes</b>	<b>22</b>	<b>3.9</b>
<b>Recomendaciones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Laudos</b>	<b>1</b>	<b>0.2</b>
<b>TOTAL</b>	<b>557</b>	<b>100%</b>



## 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, 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 el período que se reporta, se efectuaron 240 acciones de orientación.

---

<b>Orientaciones</b>	
<b>Total 2009</b>	240

## 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 personal, profesional y especializada, son proporcionadas por nuestro personal altamente capacitado mediante un binomio médico-abogado. En este período reportado, se dieron 170 asesorías.

---

<b>Asesorías Especializadas</b>	
<b>Total 2009</b>	170

## II.4.- Inconformidades

Del total de los asuntos recibidos, se atendieron 124 inconformidades, que corresponden al 22% del total de las acciones. Las inconformidades derivadas de las atenciones médicas y presentadas en la CEAMO, se analizan y se resuelven a través de dos mecanismos que son: la Gestión Inmediata y la Queja Médica.

<b>Inconformidades</b>		
Gestiones Inmediatas	55	45%
Quejas	69	55%
<b>Total</b>	<b>124</b>	<b>100%</b>

Inconformidades atendidas por Institución		
2009		
TIPOS DE INSTITUCIÓN	CASOS	%
<b>IMSS</b>	48	39%
<b>ISSSTE</b>	15	12%
<b>Servicios de Salud de Oaxaca</b>	32	26%
<b>Medicina Privada</b>	28	22%
<b>Otro Estado</b>	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>124</b>	<b>100%</b>

#### **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), necesitan de una pronta solución por el apremio de la situación de salud del paciente, se establece una comunicación inmediata a través de la línea telefónica con la Institución correspondiente (pública o privada) argumentando las necesidades inmediatas mediante la defensa de los derechos del paciente, se resuelve el conflicto o se previene uno mayor. Son actos resueltos en un plazo no mayor de 48 horas. En el período que se reporta se han realizaron 55 gestiones inmediatas.

Gestiones Inmediatas por Institución		
2009		
TIPOS DE INSTITUCIÓN	CASOS	%
IMSS	30	55%
ISSSTE	7	13%
Servicios de Salud de Oaxaca	14	25%
Medicina Privada	3	5%
Otro Estado	1	2%
<b>T O T A L</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

#### 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 anhelarían 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.

En este período que se informa, las actividades encaminadas a recibir, investigar y atender las quejas, ascienden a un total de 69 expedientes de quejas médicas.

Quejas Médicas por Institución		
Ene-Dic 2009		
TIPOS DE INSTITUCIÓN	CASOS	%
IMSS	18	26%
ISSSTE	8	12%
Servicios de Salud de Oaxaca	18	26%
Medicina Privada	25	36%
<b>T O T A L</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>

Las especialidades médicas involucradas en las quejas atendidas en el período reportado son:

ESPECIALIDAD	TOTAL
<b>GINECOLOGÍA y OBSTETRICIA</b>	14
<b>TRAUMATOLOGÍA</b>	10
<b>CIRUGÍA GENERAL</b>	8
<b>ODONTOLOGÍA GENERAL</b>	5
<b>OFTALMOLOGÍA</b>	3
<b>NEUROLOGÍA</b>	2
<b>ONCOLOGÍA MÉDICA</b>	2
<b>MEDICINA GENERAL</b>	2
<b>URGENCIAS MÉDICAS</b>	2
<b>SERVICIOS AUXILIAES DE DIAGNOSTICO</b>	2
<b>MEDICINA INTERNA</b>	2
<b>REUMATOLOGÍA</b>	1
<b>ENDOCRINOLOGÍA</b>	1
<b>NEONATOLOGÍA</b>	1
<b>URGENCIAS QUIRÚRGICAS</b>	1
<b>CIRUGÍA GASTROENTEROLOGÍA</b>	1
<b>OTORRINOLARINGOLOGÍA</b>	1
<b>CIRUGÍA RECONSTRUCTIVA</b>	1
<b>CARDIOLOGÍA</b>	1
<b>CIRUGÍA PLÁSTICA Y ESTÉTICA</b>	1
<b>NEUMOLOGÍA</b>	1
<b>ANESTESIOLOGÍA</b>	1
<b>CIRUGÍA NEUROLÓGICA</b>	1
<b>CIRUGÍA MAXILOFACIAL</b>	1
<b>PEDIATRÍA</b>	1
<b>MEDICINA FAMILIAR.</b>	1
<b>PATOLOGÍA CLÍNICA</b>	1
<b>UROLOGÍA</b>	1
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>

### 11.4.3.- Asuntos Concluidos

De los 69 expedientes de quejas, 51 asuntos se resolvieron en 2009, siendo la modalidad de conclusión de los mismos: 36 conciliados, y de los 15 casos restantes: 4 expedientes fueron enviados a la CONAMED por ser de su competencia, 9 casos fueron no conciliados (dejando a salvo sus derechos), 1 se concluyó por falta de interés del quejoso y 1 caso aceptó recurrir al arbitraje médico, suscribiendo para tal efecto el respectivo compromiso arbitral en conciencia, emitiendo su respectivo laudo. Es preciso aclarar que además de éste laudo se emitió otro pendiente del año pasado, de los cuales en uno se demostró que hubo mala práctica médica y en otro laudo quedó debidamente acreditada la no responsabilidad médica.

Modalidad de Conclusión asuntos en 2009	No.	%
<b>Gestión Inmediata</b>	55	39%
<b>Conciliación</b>	36	32%
<b>Laudos</b>	2	1%
<b>Desistimientos</b>	9	7%
<b>Concluidas por falta de interés</b>	1	0%
<b>Enviadas a la CONAMED</b>	4	2%
<b>En proceso</b>	18	19%
<b>TOTAL</b>	125	100%

Como podemos observar, la conclusión de las 125 inconformidades a través del proceso arbitral, la mayoría se resolvió a través de la Gestión Inmediata, de la conciliación y la emisión de laudos, es decir el 90% del total. Estamos por arriba del índice aceptado que es del 70% de la eficacia del proceso arbitral.

La modalidad de los 36 casos concluidos por conciliación, fueron:

CONCILIADOS		
TIPOS DE ACUERDO	No.	%
<b>EXPLICACIÓN MÉDICA</b>	17	47%
<b>ECONÓMICO</b>	19	53%
<b>TOTAL</b>	36	100%

MONTO ECONÓMICO 2009	
ASISTENCIA PRIVADA	\$ 339,015.00
SERVICIOS DE SALUD DE OAXACA	\$ 311,972.67
IMSS	\$ 181,316.46
<b>Total</b>	<b>\$ 832,304.13</b>

## 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, en los cuales se encuentra inmerso un prestador de servicios médicos; así como en los administrativos a fin de delimitar la responsabilidad de servidores públicos del sector salud. 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, además de contribuir con la mejora de la calidad de los servicios de salud.

En este rubro, es deber de la CEAMO reconocer la invaluable participación de los diferentes Colegios Médicos del Estado de Oaxaca los cuales aportaron a través de sus médicos especialistas certificados en diferentes áreas de la medicina, quienes fundamentan 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 22 Dictámenes Médicos Institucionales para evidenciar la buena o mala práctica de la medicina. En 7 hubo mala práctica; en 6 existió responsabilidad institucional y en 9 quedó demostrado que la práctica médica motivo de la inconformidad fue la adecuada, en los cuales se aportaron elementos para sentar las bases de que la presunta responsabilidad de los médicos no existía.

<b>Dictámenes Médicos 2009</b>	
<b>asuntos pendientes del año anterior</b>	4
<b>asuntos recibidos durante el año</b>	21
<b>asuntos concluidos</b>	22
<b>asuntos pendientes a final de año</b>	3

#### **Comportamiento del Acto Médico en los Dictámenes Médicos**

<b>TIPO DE CONCLUSIÓN</b>	<b>2009</b>
<b>Buena Práctica</b>	9
<b>Mala Práctica del Médico</b>	7
<b>Con Responsabilidad Institucional</b>	6
<b>T O T A L</b>	22
<b>En Proceso</b>	3
<b>T O T A L</b>	25

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

El primer estudio retrospectivo sobre la queja médica en Oaxaca realizado en el año 2008 (con datos de 2007), fue un avance importante en la forma de analizar la inconformidad en las diversas Instituciones de Salud del Estado.

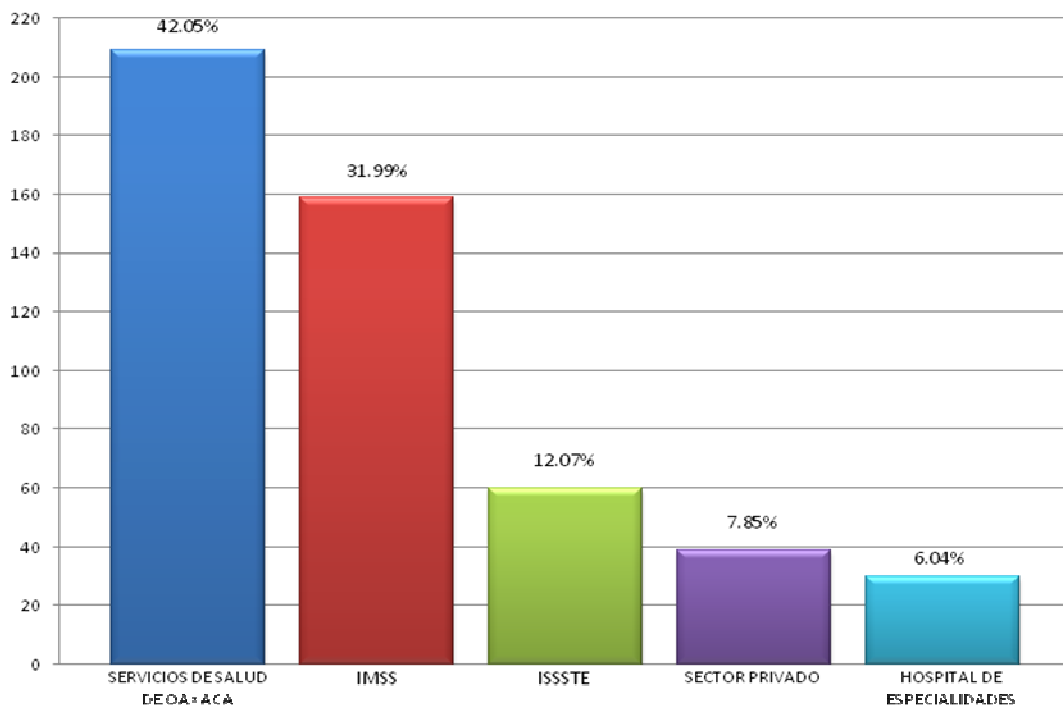
El Estudio estadístico del año 2009 se elaboró con la participación de 10 Instituciones. Se lograron recopilar 497 registros de inconformidades, 4% mas que el pasado año; se observó una importante participación por parte de las instituciones, sin embargo hace falta la cooperación de otras mas, principalmente las de carácter Federal y la continuidad de las actuales.

En el estudio de 2009, y según la información recopilada, la CEAMO captó el 17% de las quejas generadas en el Estado.



Realizando una comparativa entre el tipo de Instituciones Médicas, las unidades de carácter Federal registran más inconformidades, posiblemente debido al tipo de población a la que atienden, además del número de servicios que ofrece; en el estudio 2009 solamente se noto una diferencia del 0.1% entre instituciones Federales y Estatales, mientras que el año pasado las Federales fueron las mas reportadas con una diferencia de 17.8 grados porcentuales.

A nivel institucional la incidencia en cuanto a inconformidades fue: los Servicios de Salud de Oaxaca con 42.05%, seguido por el IMSS con el 31.99%, el ISSSTE con 12.07%, el Sector Privado con 7.85% y el Hospital de Especialidades 6.04%. En este punto es preciso aclarar que estos parámetros pueden ser debido al número de unidades como a su población derechohabiente y/o usuaria.



Y a nivel unidad médica, la más reportada fue el Hospital General de Zona Numero 1 del IMSS con 100 inconformidades (20.12% del total).

En dos años de estudio de la queja médica, las regiones de la cañada, sierra norte y sierra sur, reportan el menor número de inconformidades, es decir, solamente el 4% del total de las quejas captadas. Se hace necesario un estudio especial para analizar este fenómeno.

Y finalmente la especialidad con más quejas fue la de Ginecología y Obstetricia. En dos años de estudio generaron el 14% de todas las inconformidades. Punto que cobra importancia, debido a la gravedad del tema.

Las conclusiones generadas nos permiten avanzar hacia un proyecto de trabajo conjunto entre CEAMO y las instituciones de atención a la salud en Oaxaca, (IMSS, ISSSTE, Servicios de Salud de Oaxaca, Sector Privado, instituciones descentralizadas, etcétera).

Al mismo tiempo a nivel nacional, se trabaja en el Sistema Nacional de Registro de la Queja Médica (SINAREQ), conjuntamente con otras Comisiones de Arbitraje Médico del país y la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, para el manejo unificado de estadísticas en la inconformidad de los prestadores de servicios de salud en el país.

Esto a su vez nos lleva a reafirmar nuevamente la urgente necesidad de unificación de criterios en cuanto a la queja médica, para este año trabajaremos conjuntamente con la Secretaría de Salud y para analizar la posible implementación de un formato único de registro de la queja médica.

#### **IV.- Actividades de Promoción y 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 1,257 acciones de las cuales corresponden 490 spots transmitidos en televisión de 20 segundos c/u, con total de tiempo aire de 2 horas 43 minutos 20 segundos; 520 spots de radio de 20 segundos cada uno con un tiempo aire de 2 horas 53 minutos 20 segundos; 214 anuncios en prensa escrita; se dieron 22 entrevistas: 3 en televisión, 10 en radio y 9 en prensa escrita; finalmente se publicaron 11 artículos, 9 en la revista CEAMO y 2 artículos en revistas nacionales y locales relacionadas con la salud.

<b>DIFUSIÓN</b>			
<b>TOTAL DE ACCIONES: 1,257</b>			
<b>Medio</b>	<b>Entrevistas</b>	<b>Spots/Anuncios</b>	<b>Publicaciones</b>
<b>Prensa Escrita</b>	9	214	11 artículos
<b>Televisión</b>	3	490	
<b>Radio</b>	10	520	
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>1,224</b>	<b>11</b>

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 3; en ellos se publicaron 9 artículos, además de notas relevantes, todos ellos relacionados con el Derecho Sanitario o Derecho Médico.



## V.- Actividades Académicas

Con el propósito de cumplir con el objetivo de mejorar la buena práctica médica, se impartieron 39 conferencias (30 en la Ciudad de Oaxaca y 9 en el interior del Estado), con una audiencia de 4,165 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 Octubre en la Ciudad de Veracruz, Ver., se impartió la conferencia titulada “Médicos Reincidentes”, tratándose de los médicos que han tenido más de una queja en la Comisión, señalando y proponiendo diversas acciones para evitar que se vuelvan reincidentes. Así mismo se asistió a la XIV sesión ordinaria del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico celebrada en el mes de mayo en la Ciudad de Nuevo Vallarta, Nayarit.

Acciones en Eventos Académicos		
Institución	Conferencias	Asistentes
Instituciones de Salud	22	1,485
Agrupaciones Profesionales	11	1,070
Congresos Estatales	2	1,000
Instituciones Educativas	4	610
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>4,165</b>

## VI.- Capacitación

Para fortalecer al personal de la CEAMO, con información, habilidades básicas para el desempeño de sus funciones, con apoyo de conocimientos actualizados sobre el arbitraje médico y más específicamente sobre el Derecho Médico, asistieron al VI Congreso Iberoamericano de Derecho Médico en la Ciudad de México, todo el personal profesional de la CEAMO (Abogados y Médicos). Esta asistencia a dicho congreso, permitirá que presten sus servicios con mayor validez y realizarlos con la oportunidad que se requiere en cada caso presentado en la Comisión y estar en condiciones de poder ayudar a resolver las necesidades de nuestros usuarios.

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

El tres de febrero del año 2009 se firmó el Convenio de Colaboración Interinstitucional entre la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca y las Delegaciones Estatales del Instituto Mexicano del Seguro Social y del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, por lo que los derechohabientes oaxaqueños de dichas instituciones federales ya pueden resolver sus conflictos sin la necesidad de canalizar sus inconformidades a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico y con esto tener que trasladarse a la ciudad de México, por lo cual ya pueden solucionar sus controversias médica en nuestro propio estado, evitando una serie de incomodidades y gastos extraordinarios que ello les originaba.

En el marco del Convenio de Colaboración Interinstitucional signado con la Procuraduría General de Justicia del Estado, a partir de este año la Comisión Estatal de Arbitraje Médico ha intervenido con su personal médico y jurídico, en los exámenes por oposición que práctica la Procuraduría para seleccionar a sus candidatos a Peritos Médicos a laborar dentro de dicha institución.

Durante los días 12 y 13 de noviembre se llevó a cabo en la ciudad de Oaxaca de Juárez, Oaxaca, la XV Sesión Ordinaria del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico, con una participación destacada de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, ya que se presentaron dos trabajos por parte de este Organismo, los cuales impactaron positivamente en el Arbitraje Médico en nuestro país. Además, se propuso emitir la Declaración Oaxaca por parte del Consejo Mexicano de Arbitraje Médicos, es decir de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico y de las 26 Comisiones Estatales de Arbitraje Médico.

## **VIII.- Encuestas de Opinión**

Como una de las medidas del desempeño de las actividades que lleva a cabo la CEAMO, se realiza una encuesta de satisfacción por parte de los usuarios así como de los prestadores de servicios de salud, y al mismo tiempo obtener la información de cómo o de qué manera se enteró el usuario de la existencia de la CEAMO; para tal efecto se efectuaron 312 encuestas de salida, 203 a usuarios y 109 a prestadores de servicios de salud. Es de resaltarse el hecho que el 91.62% de los usuarios consideraron que la atención recibida

fue de excelente; el 7.38% como bueno y 1% como regular, respecto a los servicios recibidos de la CEAMO. En relación a los prestadores de servicios de salud, el 93.57% reportó una atención excelente y un 6.43% de buena. La escala que se tomó en cuenta fue de: excelente, bueno, regular, malo y pésimo.

USUARIOS	NUMERO	PORCENTAJE
<b>EXCELENTE</b>	186	91.62%
<b>BUENO</b>	15	7.38%
<b>REGULAR</b>	2	1.00%
<b>MALO</b>	0	
<b>PÉSIMO</b>	0	
TOTAL	<b>203</b>	<b>100%</b>

MÉDICOS	NÚMERO	PORCENTAJE
<b>EXCELENTE</b>	102	93.57%
<b>BUENO</b>	7	6.43%
<b>REGULAR</b>	0	
<b>MALO</b>	0	
<b>PÉSIMO</b>	0	
TOTAL	<b>109</b>	<b>100%</b>

## IX.- Administración y Finanzas

Para el ejercicio presupuestal del 2009, se solicitaron \$15,643,720.72, autorizándose solamente \$11,834,632.00%, es decir, el 75.65%. Con los recortes efectuados al presupuesto original, la cantidad final asignada a la CEAMO quedó en \$11,607,969.89, que corresponde al 74.20% de lo solicitado.

El 70% se asignó a servicios personales y el resto para gastos de operación. La aplicación y ejercicio de los recursos asignados a la CEAMO, han sido aplicando los criterios de disciplina y racionalidad, así como conforme a las políticas y lineamientos establecidos por el Consejo General de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca. Además, se considera, que se ha cumplido con lo que señala la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Oaxaca. Queremos señalar que el presupuesto que se asigne a la CEAMO, debe considerarse una inversión en salud, ya que por su naturaleza, el arbitraje médico se verá reflejado con la mejora de los servicios de salud en el Estado.