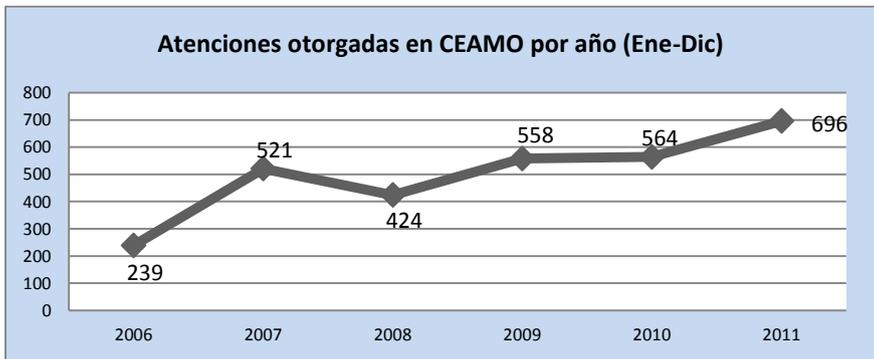


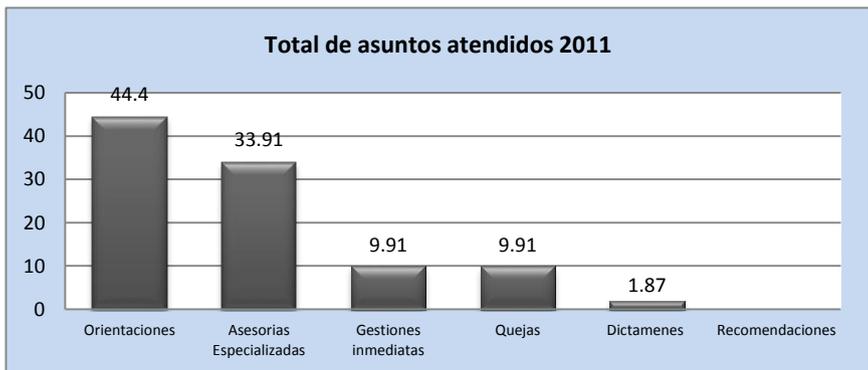
ACTIVIDADES DESARROLLADAS

ASUNTOS RECIBIDOS

La CEAMO recibió durante el periodo de enero a diciembre del año 2011 un total de **696 asuntos**, cifra que supera la registrada el año pasado 2010 que fue de 564 casos. El crecimiento en cuanto a servicios prestados por la CEAMO fue de *18.9 por ciento* comparado con el año anterior, para el año 2012 se espera que los asuntos recibidos superen el 15 por ciento de incremento.

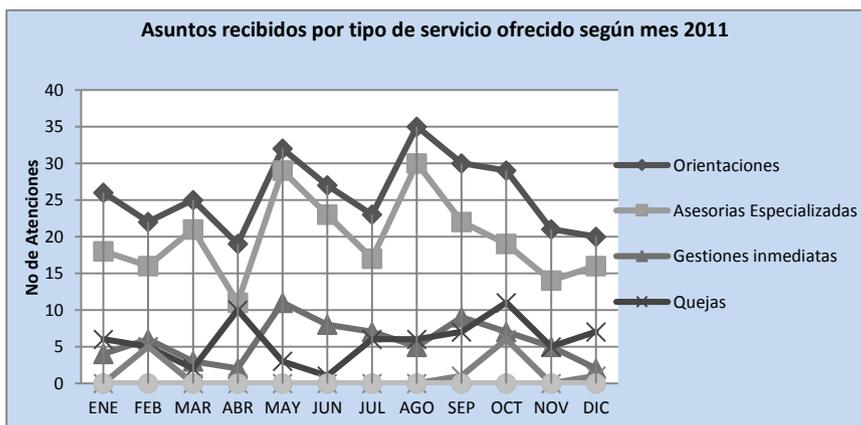


Los diversos asuntos que se recibieron en la CEAMO se atendieron mediante diversas modalidades: *orientación, asesoría especializada, gestión inmediata, convenio de conciliación, propuesta de arreglo en amigable composición, laudo o emisión de un dictamen médico pericial.*



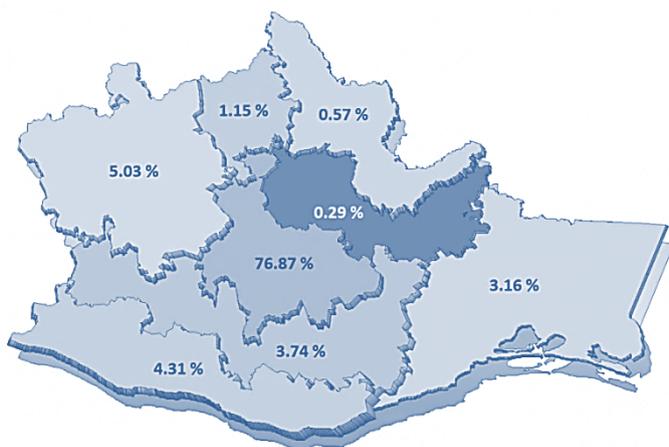
ATENCIÓNES OTORGADAS	TOTAL	%
Orientaciones	309	44.40
Asesorías Especializadas	236	33.91
Gestiones inmediatas	69	9.91
Quejas	69	9.91
Inconformidades	138	19.83
Dictámenes Médicos emitidos	13	1.87
Recomendaciones	0	0
TOTAL	696	100

Referente al comportamiento mensual de acciones en CEAMO, de acuerdo al tipo de servicio ofrecido, se observó lo siguiente:



Algunos datos curiosos: el mes con más actividades fue Agosto con 76 acciones y por el contrario el mes más bajo en cuanto acciones fue abril con 42; en Abril y Octubre se registraron el mayor número de procedimientos de queja médica 10 y 11 quejas respectivamente, mientras que en marzo y junio no se superaron las 2 quejas.

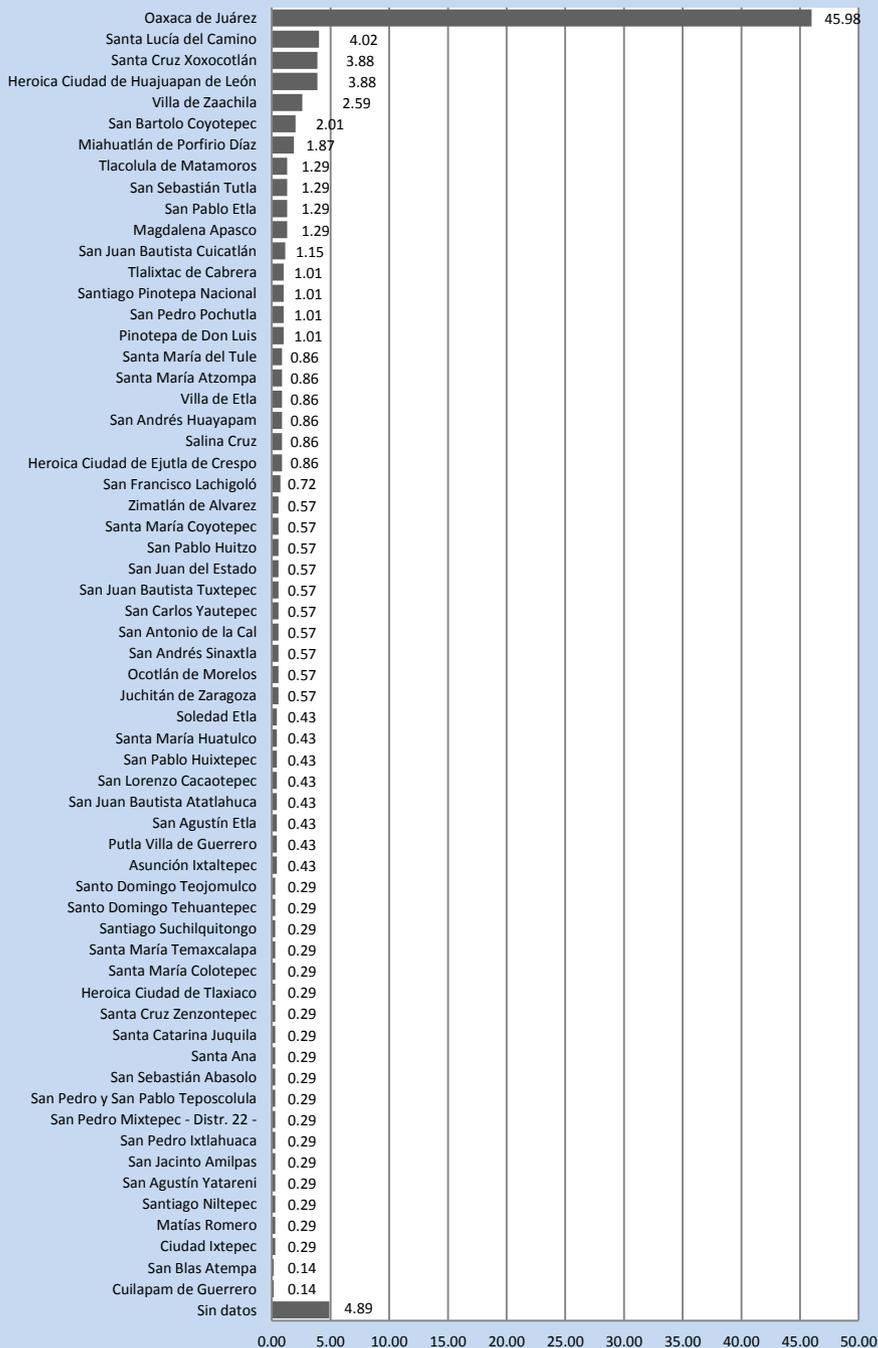
En 2011, de los asuntos recibidos el 76.87 por ciento procedía de Valles Centrales, el 5.03 por ciento de la región de la Mixteca y 4.31 por ciento de la región de la Costa, ocupando los tres primeros lugares en número de atenciones otorgadas.



REGIÓN	TOTAL	%
Valles Centrales	535	76.87
Mixteca	35	5.03
Costa	30	4.31
Sierra Sur	26	3.74
Istmo	22	3.16
Cañada	8	1.15
Papaloapan	4	0.57
Sierra Norte	2	0.29
Sin datos	34	4.89
TOTAL	696	100

Desagregando la información anterior por entidades municipales, el Municipio del Estado en donde se realizaron mayor número de acciones, según la procedencia del usuario, fue el Municipio de Oaxaca de Juárez con 320 atenciones (45.98%), seguido de Santa Lucía del Camino con 28 atenciones (4.02%), Huajuapán de León y el Municipio de Santa Cruz Xoxocotlán con 27 acciones cada uno (3.88%), la Villa de Zaachila 18 atenciones (2.59%), San Bartolo Coyotepec con 14 atenciones (2.01%), Miahuatlán de Porfirio Díaz registro 13 atenciones (1.87%), Magdalena Apasco, San Pablo Etla, San Sebastián Tutla y Tlacolula de Matamoros con 9 atenciones cada uno (1.29% respectivamente), 8 casos de San Juan Bautista Cuicatlan (1.15%), 7 asuntos (1.01%) respectivamente de los Municipios de Pinotepa de Don Luis, San Pedro Pochutla, Santiago Pinotepa Nacional y Tlaxiact de Cabrera, otros municipios registraron menos del 1 %.

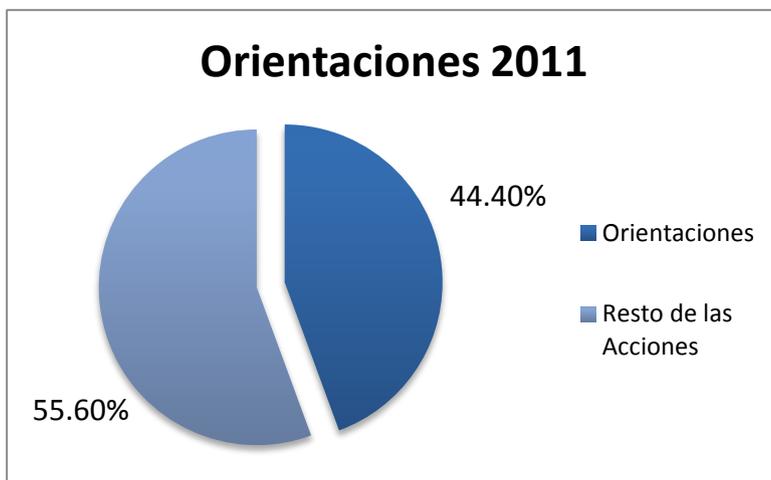
Acciones otorgadas según procedencia del Usuario



ORIENTACIONES

Los servicios de **Orientación** tienen la finalidad de sensibilizar a los usuarios, brindando información sobre los métodos de solución de conflictos que ofrece la CEAMO, quehacer y alcances de la Comisión; así también se ofrece información general a médicos y pacientes que tienen que ver con la atención a la salud y sus derechos.

En 2011 de los 696 asuntos recibidos por la CEAMO, **309** fueron atendidos bajo esta modalidad, lo que representa el *44.40 por ciento* de las actividades.



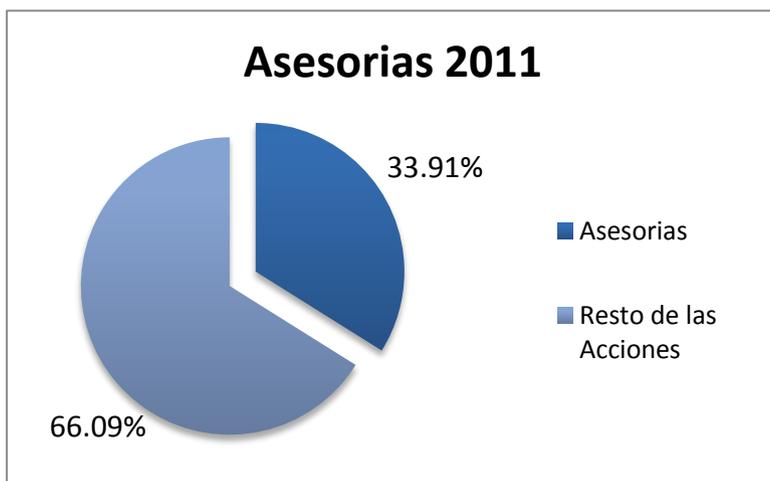
Las orientaciones pueden ser ofrecidas personalmente, vía telefónica, por correo electrónico, en nuestra página web, entre otros; lo anterior con el objeto de facilitar el acceso a nuestros servicios, y no necesariamente requieren ser otorgadas por personal médico-jurídico especializado de la CEAMO.

TOTAL 309 ORIENTACIONES

ASESORÍAS ESPECIALIZADAS

Las atenciones otorgadas bajo la modalidad de **Asesoría Especializada**, permiten a nuestros usuarios obtener información amplia y específica relacionada con su inconformidad, tiene como finalidad informar a médicos y pacientes sobre sus derechos y obligaciones, así como de los alcances del proceso arbitral, sus reglas y los requisitos para presentar una queja, en su caso, alternativas de solución ante otras instancias.

Este proceso es parte fundamental en las actividades de la CEAMO; todas las asesorías permiten desahogar las interrogantes en el área médica y legal de los usuarios y son otorgadas a través de un binomio de profesionales conciliadores, médico-abogado.



El incremento comparado con el año anterior fue de 24.5 por ciento del total de asesorías brindadas tanto a médicos como a pacientes en 2011.

TOTAL 236 ASESORÍAS

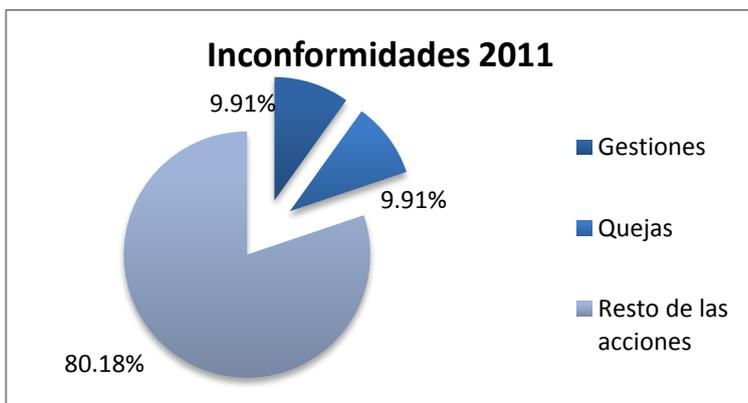
INCONFORMIDADES MÉDICAS

Las **Inconformidades médicas**, deben entenderse como un fenómeno social, a través del cual, los pacientes o sus familiares manifiestan las expectativas no cumplidas y las características del sistema de salud que anhelarían tener.

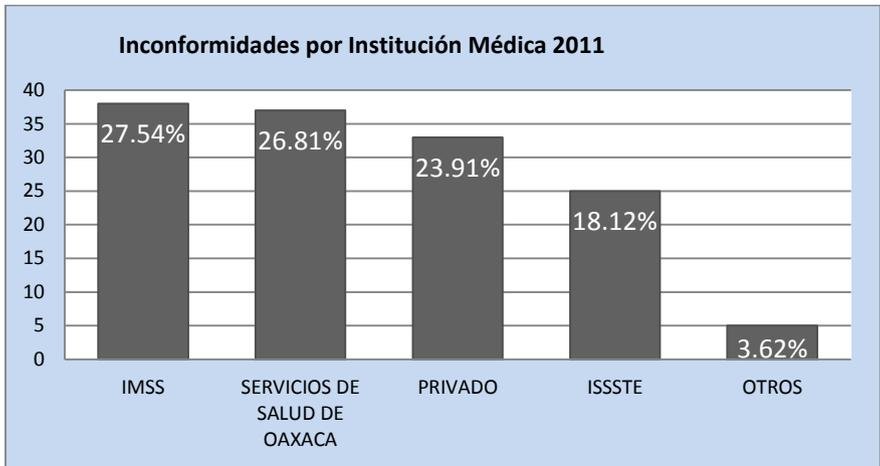
El Modelo Mexicano de Arbitraje Médico establece diversos métodos alternos de solución de conflictos. Para la tramitación y resolución de las inconformidades médicas, los métodos más comúnmente utilizados son: la GESTIÓN INMEDIATA y la apertura de un expediente de QUEJA.

Gestiones inmediatas	69	50%
Quejas	69	50%
Total Inconformidades	138	100 %

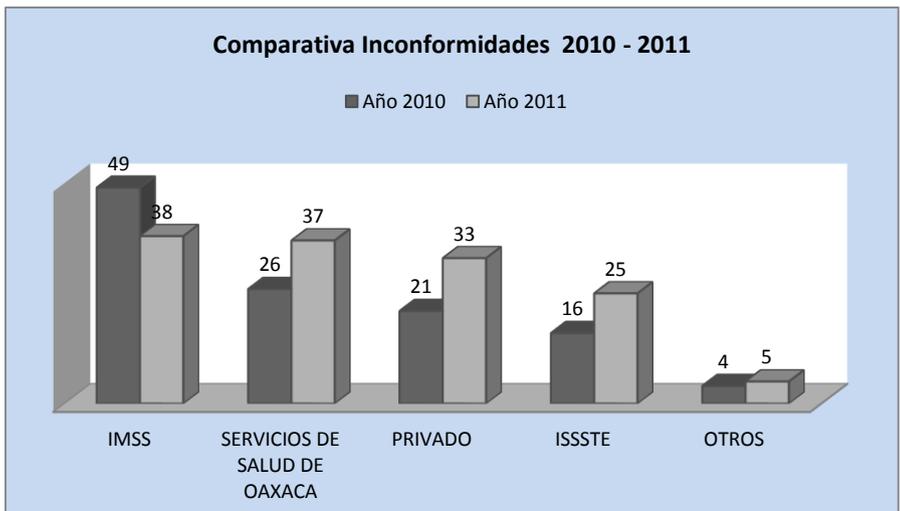
El total de inconformidades en 2011 fue de **138**, cantidad equivalente al 19.83 por ciento de las acciones realizadas.



Estas inconformidades procedieron de diversas instituciones médicas públicas y privadas, el IMSS registro 38 inconformidades (27.54%), seguido de los Servicios de Salud de Oaxaca con 37 inconformidades (26.81%), el Sector Privado registro 33 inconformidades (23.91%), el ISSSTE 25 inconformidades (18.12%) y otros con 5 inconformidades (3.62%).



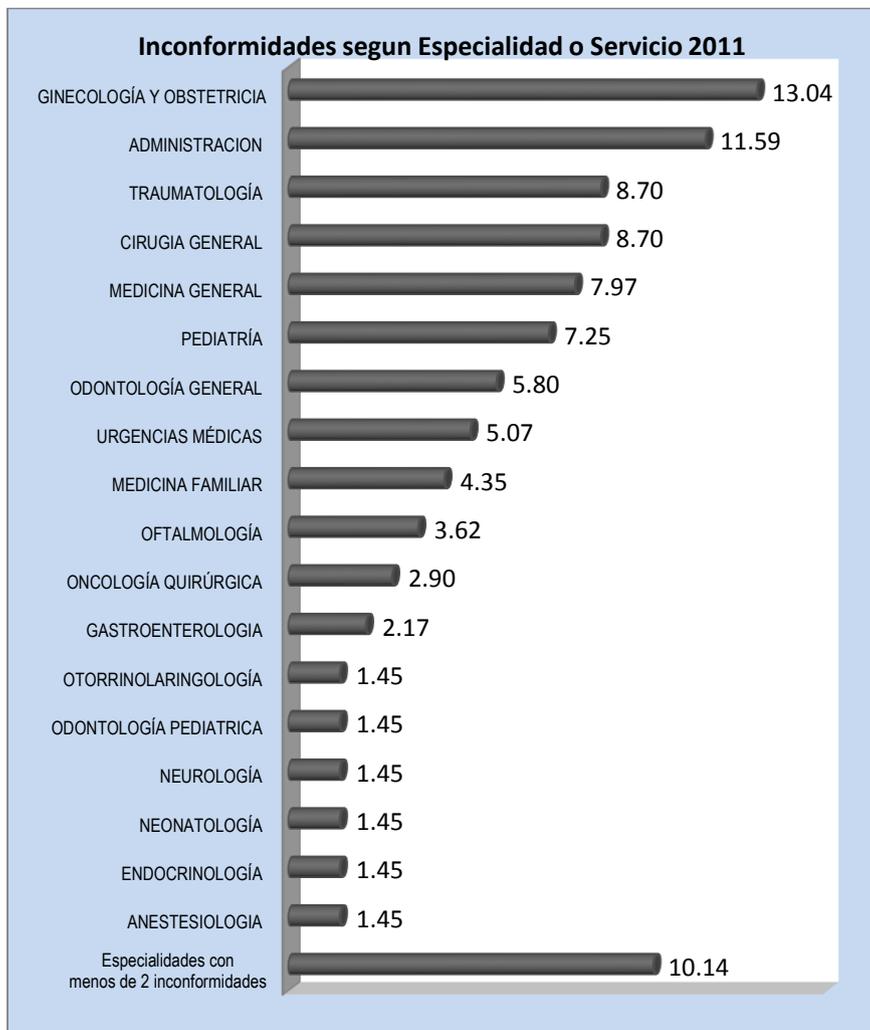
El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), redujo este año el número de inconformidades de 49 a 38 (22.4 % menos inconformidades registradas); en cambio los Servicios de Salud de Oaxaca que el año anterior tenían 26 inconformidades, aumentaron a 37 (29.7% más inconformidades registradas) al igual que el sector privado que, de 21 inconformidades en 2010 subieron a 33 en 2011 (36.36%); el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado ISSSTE aumento las inconformidades en un 56.25%.



Al conocer la especialidad o servicio médico en donde se genera el mayor número de inconformidades nos permitirá orientar hacia una rama específica de la medicina el problema, con ello la CEAMO contribuirá a mejorar la calidad en la atención médica realizando políticas internas que ayuden a evitar o disminuir estas inconformidades.

En el año 2011 la Especialidad médica con mayor número de inconformidades fue la Gineco-obstetricia con 18 casos (13.04%), seguido de 16 inconformidades motivadas por cuestiones administrativas (11.59%), en tercer lugar se empataron las especialidades de Cirugía General y Traumatología con 12 cada una (8.70%), el resto de las especialidades se muestran a continuación:

INCONFORMIDADES ESPECIALIDAD 2011	TOTAL	%
GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA	18	13.04
ADMINISTRACIÓN	16	11.59
CIRUGÍA GENERAL	12	8.70
TRAUMATOLOGÍA	12	8.70
MEDICINA GENERAL	11	7.97
PEDIATRÍA	10	7.25
ODONTOLOGÍA GENERAL	8	5.80
URGENCIAS MÉDICAS	7	5.07
MEDICINA FAMILIAR	6	4.35
OFTALMOLOGÍA	5	3.62
ONCOLOGÍA QUIRÚRGICA	4	2.90
GASTROENTEROLOGÍA	3	2.17
ANESTESIOLOGÍA	2	1.45
ENDOCRINOLOGÍA	2	1.45
NEONATOLOGÍA	2	1.45
NEUROLOGÍA	2	1.45
ODONTOLOGÍA PEDIÁTRICA	2	1.45
OTORRINOLARINGOLOGÍA	2	1.45
CIRUGÍA MAXILOFACIAL	1	0.72
CIRUGÍA NEUROLÓGICA	1	0.72
CIRUGÍA RECONSTRUCTIVA	1	0.72
CIRUGÍA VASCULAR Y ANGIOLOGÍA	1	0.72
DERMATOLOGÍA	1	0.72
ENFERMERÍA	1	0.72
HEMATOLOGÍA	1	0.72
HOMEOPATÍA	1	0.72
MEDICINA INTERNA	1	0.72
ONCOLOGÍA MÉDICA	1	0.72
PATOLOGÍA	1	0.72
RADIOLOGÍA E IMAGEN	1	0.72
SERVICIOS AUXILIARES DE DIAGNÓSTICO	1	0.72
UROLOGÍA	1	0.72
TOTAL	138	100



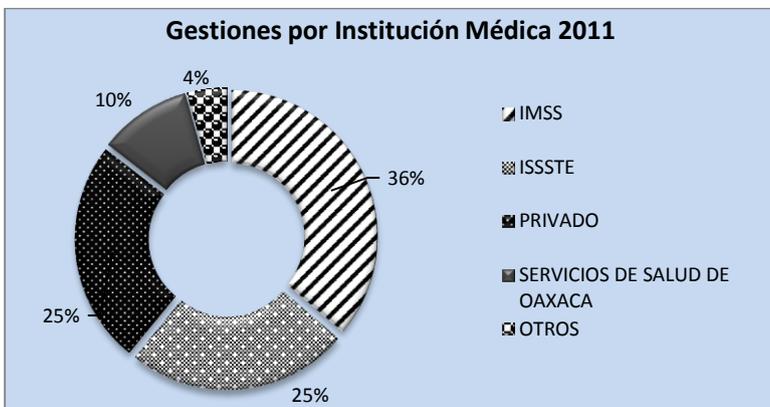
Es importante mencionar que de la principal especialidad causante de quejas en 2011 (Gineco-obstetricia) el 44.5 por ciento se atendió por gestión inmediata y se resolvió favorablemente en un plazo no mayor de 48 horas, el resto 55.5 por ciento, se atendieron mediante los procesos de conciliación y propuesta de arreglo en amigable composición.

La región poblacional que acudió con mayor frecuencia a la CEAMO a dirimir su conflicto médico-paciente fue la región de Valles Centrales.

GESTIÓN INMEDIATA

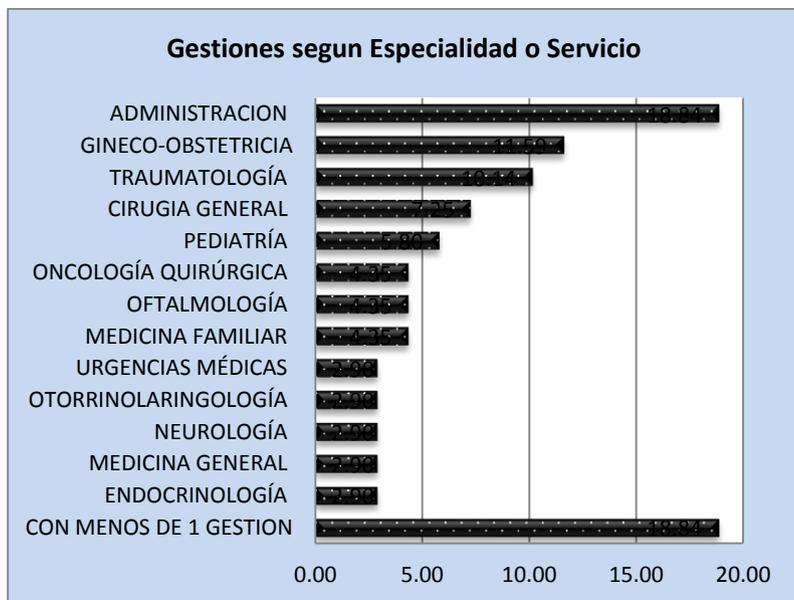
De las 138 inconformidades recibidas en 2011, el 50 por ciento ellas se resolvieron mediante la figura de **Gestión Inmediata** (69 gestiones), proceso en el que personal de la CEAMO, Médico-Abogado, revisan, analizan y evalúan una inconformidad y si ésta amerita atención urgente por parte de los prestadores de servicios médicos públicos o privados, se establece una comunicación inmediata a través de la línea telefónica con la institución correspondiente, argumentando las necesidades inmediatas mediante la defensa de los derechos del paciente, en resumen, se busca ante las instituciones médicas competentes la pronta atención del paciente en un plazo corto, no mayor a 48 horas.

La gestión inmediata es la modalidad de resolución de conflictos más eficiente, éste método permite resolver conflictos comunes que van desde la falta de atención médica oportuna, la reprogramación de consultas o cirugías, revaloraciones médicas especializadas, falta de medicamentos, entre otros; solicitudes que los centros médicos se comprometen a resolver en un corto plazo. La CEAMO actúa como intermediario entre el paciente y la Institución médica con el objeto de evitar riesgos mayores en la salud del paciente y que con ello se genere un conflicto mayor; por lo anterior se reconoce y agradecen las facilidades de todas las instituciones de salud pública y privada que han participado voluntariamente con esta comisión en la atención y resolución de inconformidades por este medio, la cual trasciende positivamente en beneficio de los pacientes.



El Instituto Mexicano del Seguro Social IMSS resolvió el 34.21 por ciento de sus inconformidades por medio de gestión inmediata, entabladas telefónicamente principalmente.

La Especialidad o servicio médico que motivó más Gestiones Inmediatas en el año 2011 fue la Administrativa, principalmente por diferimientos de consultas médicas o cirugías, así como fechas prolongadas para revaloraciones por especialistas.

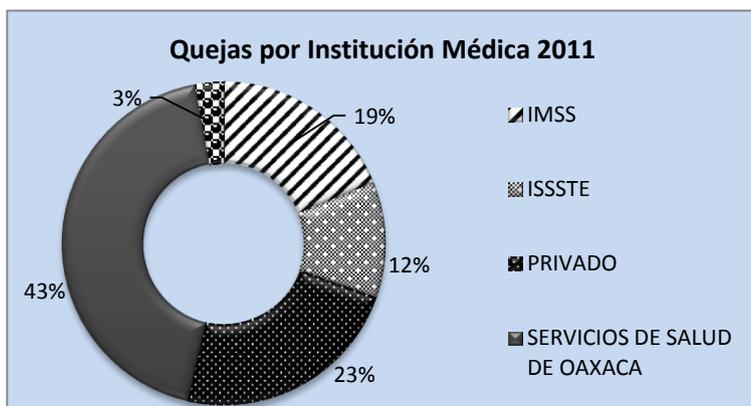


Motivos de Inconformidad en Gestiones	TOTAL	%
ATENCIÓN INICIAL	13	18.84
TRATAMIENTO MEDICO	10	14.49
TRATAMIENTO QUIRÚRGICO	8	11.59
AUXILIARES DE DIAGNOSTICO	6	8.70
DIAGNOSTICO	5	7.25
RELACIÓN MEDICO-PACIENTE	2	2.90
TRATAMIENTO ODONTOLÓGICO	2	2.90
ATENCIÓN DE PARTO	1	1.45
OTROS	22	31.88
TOTAL	69	100

QUEJA

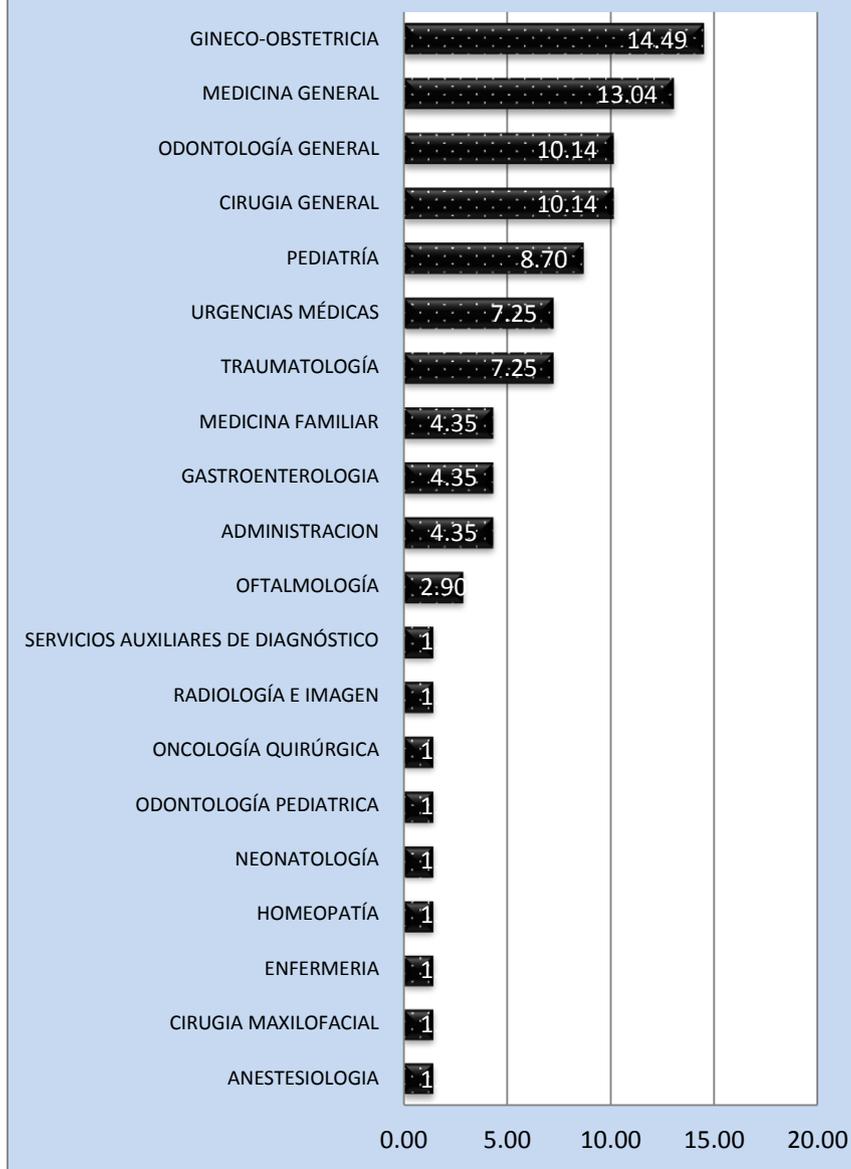
Si la inconformidad no puede solucionarse mediante las modalidades antes mencionadas, y ante una posible irregularidad o negativa de la prestación de servicios, con repercusión en la salud del paciente; se documenta la inconformidad para dar origen a una **Queja** formal (expediente de Queja) para su atención, a través del PROCESO ARBITRAL en sus etapas *Conciliatoria* y *Decisoria*.

Durante el periodo que se informa, se admitieron **69 quejas** formales, conforme a los criterios que deben aplicarse para integrar un expediente de queja, esta deberá estar debidamente justificada y jurídicamente fundamentada, anexando el expediente clínico y demás documentación que acredite el acto médico.



Motivos de Inconformidad en Quejas	TOTAL	%
ATENCIÓN INICIAL	19	27.54
TRATAMIENTO QUIRÚRGICO	15	21.74
TRATAMIENTO MEDICO	12	17.39
TRATAMIENTO ODONTOLÓGICO	8	11.59
RELACIÓN MEDICO-PACIENTE	6	8.70
ATENCIÓN DE PARTO	4	5.80
DIAGNOSTICO	2	2.90
OTROS	2	2.90
AUXILIARES DE DIAGNOSTICO	1	1.45
TOTAL	69	100

Quejas segun Especialidad o Servicio 2011



PROCESO ARBITRAL

ETAPA CONCILIATORIA

La CEAMO, implementa técnicas pacificadoras con la finalidad de lograr la avenencia de las partes, promueve audiencias de **conciliación** basadas en una valoración integral de la práctica médica y de los aspectos médicos, éticos y legales, en las que se sugiere a las partes propuestas de arreglo, facilitando el acercamiento entre el médico y el paciente, con el objeto de poner fin a la controversia planteada.

La conciliación es una alternativa extrajudicial validada legalmente por las partes en conflicto, dándole al conciliador las bases objetivas e imparciales para conducir a las partes a un arreglo.

En 2011 de los 69 expedientes de queja abiertos se resolvieron 40 casos en total, de los cuales el 55 por ciento lograron conciliarse (22 quejas), en 15 asuntos se dejaron a salvo los derechos de las partes para que los ejercieran en la vía legal que mas les convenga, 2 finalmente concluyeron por la falta de interés de las partes, 1 asunto fue turnado a la CONAMED (Comisión Nacional de Arbitraje Médico).

Modalidad de Conclusión de las Quejas recibidas en 2011	TOTAL	%
Concluidas por conciliación	22	55.00
Concluidas por desistimiento de las partes	15	37.50
Concluidas por falta de interés	2	5.00
Remitidas a CONAMED	1	2.50
TOTAL RESUELTOS	40	100
En tramite al final del año	29	
TOTAL GLOBAL	69	

La modalidad de conclusión de las inconformidades tramitadas por conciliación fue en dos medios: conciliación por *acuerdo económico* y conciliación por *explicación médica*.

De las 22 quejas conciliadas:

MODALIDAD DE CONCILIACIÓN	TOTAL	%
Conciliada por acuerdo económico	17	77.27
Conciliada por explicación medica	5	22.73
TOTAL	22	100

ETAPA DECISORIA

Cuando las partes no logran llegar a un acuerdo conciliatorio se les propone someterse a una segunda etapa denominada **arbitraje** (etapa decisoria). El arbitraje constituye la opción más viable para resolver el conflicto cuando las partes no han podido llegar a un acuerdo a través de la conciliación.

Las partes le otorgan a la CEAMO la facultad para determinar como un tercero imparcial la existencia o no de responsabilidad médica, mediante el análisis de las constancias en el expediente clínico, disertando además sobre el factor tiempo-espacio en el que se prestaron los servicios médicos.

El arbitraje es una figura jurídica reconocida por el derecho positivo, con amplias ventajas para el sistema de impartición de justicia de nuestro estado, debido a que permite desahogar parte del trabajo de los órganos de impartición de justicia en un corto plazo, beneficiando a la sociedad oaxaqueña.

En esta etapa la CEAMO, a través de un grupo de médicos pares en la rama médica motivo del conflicto, determinan la verdad del acto médico, emitiendo para ello un LAUDO ARBITRAL (el cual goza de la misma validez legal que una sentencia en un tribunal), que puede emitirse en los siguientes sentidos: laudo con evidencia de mala práctica (responsabilidad médica), laudo sin evidencia de mala práctica médica (absolutorio), y laudo con responsabilidad de la institución.

En 2011 no existieron casos en etapa de arbitraje.

COMPROMISOS ECONÓMICOS

Las modalidades de resolución de conflictos planteadas con anterioridad (conciliación y arbitraje) pueden concluir con el pago de un monto económico por concepto de reembolso, pago de gastos, pago de daños, indemnización, ayuda económica, etc. Este es un recurso que las partes proponen para resolver el conflicto.

En el año 2011 se erogó la cantidad de \$954,076.45 pesos que se entregaron a los pacientes.

Conclusión por monto económico		
Institución	Monto	%
Privadas	\$188,692.45	19.78
Servicios de Salud de Oaxaca	\$585,000.00	61.32
IMSS	\$180,384.00	18.91
TOTAL	\$954,076.45	100

Los pagos descritos de las instituciones públicas (I.M.S.S. y S.S.O.) fueron realizados por conducto de instituciones aseguradoras.

La finalidad de la CEAMO no es fomentar pagos de dinero a cambio del perdón del ofendido, las partes adquieren la facultad para negociar y llegar a un arreglo, los acuerdos económicos son el medio alterno de solución del conflicto que las partes pueden proponer.



CONCLUSIÓN DE LAS INCONFORMIDADES

La CEAMO logró la conclusión del 77.25 por ciento de las inconformidades, de las cuales 69 se resolvieron en forma inmediata a través de una Gestión; 22 quejas se conciliaron; en 15 casos hubo desistimientos, 2 concluyeron por falta de interés y 1 caso se turno a la CONAMED, quedando en trámite 29 asuntos que representan el 21.01 por ciento.

MODALIDAD DE CONCLUSIÓN DE LOS ASUNTOS RECIBIDOS EN 2011	total	%
Concluidas por medio de Gestión Inmediata	69	50.00
Quejas conciliadas	22	15.94
Desistimientos	15	10.87
Concluida por falta de interés	2	1.45
Remitidas a CONAMED	1	0.72
En tramite	29	21.01
total	138	100

} 77.25 %

El principal motivo por el cual los pacientes se inconformaron fue durante la **atención inicial**, esto se traduce en una deficiente comunicación que el profesional de la salud ofrece a los pacientes y sus familiares. La falta de comunicación aumenta la preocupación del paciente o sus familiares y crea en muchas ocasiones expectativas falsas. De la misma manera los pacientes desconocen el funcionamiento de los sistemas de salud y también ocasionan retrasos en la atención oportuna.

ATENCIONES OTORGADAS	TOTAL	%
Atención inicial	32	23.19
Tratamiento quirúrgico	23	16.67
Tratamiento médico	22	15.94
Tratamiento odontológico	10	7.25
Relación médico-paciente	8	5.80
Diagnóstico	7	5.07
Auxiliares de diagnóstico	7	5.07
Atención de parto	5	3.62
Otros	24	17.39
TOTAL	138	100

DICTÁMENES MÉDICOS INSTITUCIONALES

Los **dictámenes** médicos institucionales o **peritajes**, son acciones que la CEAMO realiza en apoyo a los diversos órganos de impartición y procuración de justicia así como a los órganos contralores y administrativos en el área médica institucional, en 2011 se emitieron 13 dictámenes.

En ese sentido, se hace llegar a la CEAMO la documentación y los elementos que permitan conocer si el acto médico, planteado en una solicitud de dictamen, se llevó a cabo conforme a la normatividad médica aplicable, si cumplió con los requisitos legales y principios médicos científicos y éticos que rigen la práctica médica.

La mayoría de los dictámenes fueron solicitados por la Procuraduría del Estado y un caso por el Ministerio Público Militar.

DICTÁMENES EMITIDOS POR ESPECIALIDAD		
ESPECIALIDAD	TOTAL	%
Ginecología	4	30.77
Cirugía General	2	15.38
Traumatología	2	15.38
Medicina General	1	7.69
Neumología	1	7.69
Neurología	1	7.69
Obstetricia	1	7.69
Oftalmología	1	7.69
TOTAL	13	100

En los 13 dictámenes emitidos el sentido de la resolución fue la siguiente:

DICTÁMENES CONCLUIDOS:		
SENTIDO DEL DICTAMEN	TOTAL	%
Sin responsabilidad	8	61.54
Con responsabilidad médico-institucional	5	38.46
Total	13	100

Cabe señalar la confianza que han puesto diversas instituciones en la CEAMO como organismo imparcial para emitir peritajes en el área médica, los cuales se rinden bajo un estricto apego a las normas médicas y es analizado por profesionales médicos en la especialidad o materia motivo del conflicto.

RECOMENDACIONES

El artículo 7, fracción VII de la Ley de creación de la CEAMO, señala como facultad de la misma: “Emitir recomendaciones sobre las quejas 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 tiene la finalidad de contribuir a la mejora de los servicios que prestan las instituciones de salud.

Sin embargo, se ha solicitado información a las instituciones respecto de circunstancias que pueden afectar el interés general dentro del ámbito de nuestra competencia, iniciando con ello investigaciones al respecto.