

PRESENTACIÓN:

Como lo establece el Artículo 16 en su fracción XII de la Ley que Crea la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, se da cuenta a través del presenta el informe de lo realizado por la CEAMO durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2012, informe aprobado por los integrantes del Consejo general de la CEAMO, y que se presenta ante el Titular del Poder Ejecutivo, el Congreso del Estado y la sociedad Oaxaqueña.

La Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, se crea mediante decreto el 11 de septiembre del año 2004, como un organismo público y con autonomía de gestión; no es hasta el 09 de febrero de 2006 cuando inicia formalmente sus actividades. La creación de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca (CEAMO), sin duda es resultado de un reclamo social que demandaba contar con una institución que velara por los derechos de los pacientes y de los médicos de forma especializada, porque si bien es cierto existen órganos jurisdiccionales a los cuales se puede acudir al considerar una violación a esos derechos, cierto es también, el hecho de la lentitud y falta de trato para participar asuntos de carácter eminentemente de relaciones humanas como lo es la medicina, en donde la comunicación y la relación médico paciente son elementos fundamentales para evitar conflictos.

Es un hecho que la medicina es una profesión de servicio y quien ingresa a sus filas asume la obligación de comportarse de acuerdo con sus ideales, y apegarse a la *lex artis* médica, a la deontología y cumplir con la normatividad aplicable.

Es por ello que se requiere que la CEAMO como organismo especializado en la resolución de los conflictos emanados de una probable mala práctica médica, continúe con su labor en un ambiente de respeto, confidencialidad, tolerancia, profesionalismo, lo que consecuentemente hace que funcione en forma expedita y eficaz, capaz de resolver los conflictos emanados de una prestación de servicios médicos en forma equitativa, en donde ambas partes salgan beneficiadas, o por lo menos sin graves afectaciones a su persona, familia o economía.

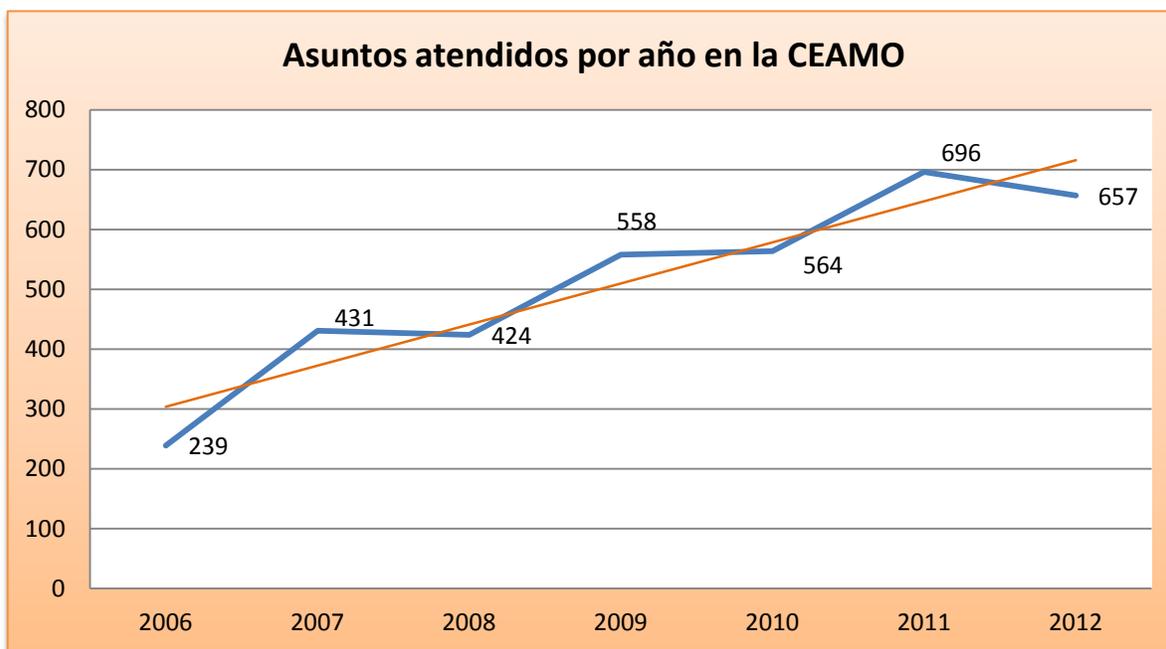
La CEAMO es un organismo que utiliza novedosos procesos, alternos a los judiciales, para la solución de conflictos (Modelo Mexicano de Arbitraje Médico); al ser procesos ágiles y sencillos, sin tanta burocracia, permite a las partes en conflicto participar en la solución a corto plazo, además de tener la ventaja de que los servicios que se prestan son totalmente gratuitos, no se requiere de abogados o representantes legales.

Las resoluciones emitidas tiene el carácter de cosa juzgada, dando certidumbre jurídica a las partes, logrando la aceptación paulatina de la sociedad que se traduce en un mayor número de atenciones cada año. La confianza y credibilidad que la sociedad pone en este organismo nos obliga a seguir trabajando con ese ímpetu.

Los servicios que se presentan en la CEAMO sin duda son una opción para lograr la mejora de los servicios médicos en el Estado de Oaxaca, como se ha demostrado durante 7 años, de los cuales la presente administración fue parte.

ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Desde su apertura (09 de febrero de 2006) hasta el 31 de diciembre del año 2012, la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca ha recibido y atendido un total de **3,569** asuntos. Como se muestra en la siguiente gráfica la tendencia ha sido de forma ascendente; aunque los datos muestran ciertas variaciones, permiten darnos cuenta del comportamiento de las inconformidades, el aumento de los servicios que ofrece la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca va en relación directa con la información difundida, el conocimiento de los usuarios e identificar a una institución que puede resolver su problemática.



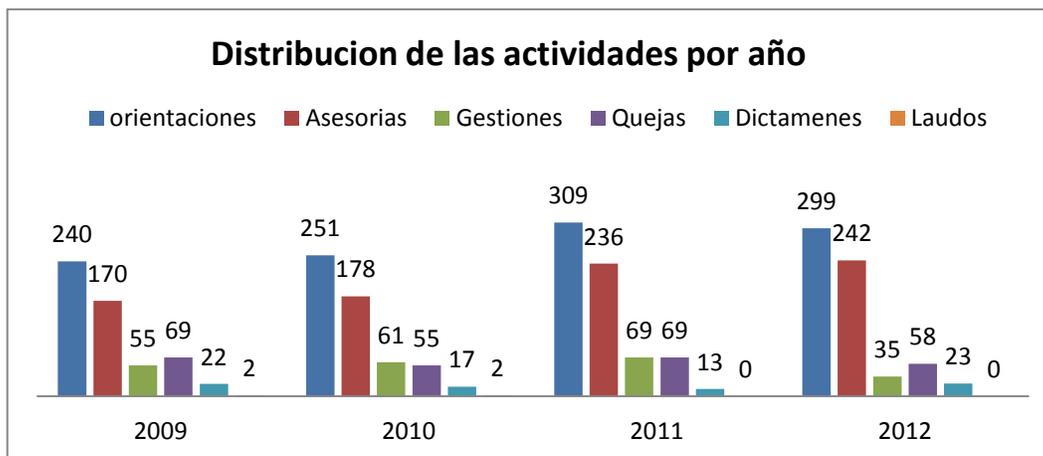
FUENTE: CEAMO, Sistema de Atención de Quejas Médicas SAQMEDO, Sistema Estadístico Institucional.

Durante la administración a cargo del Acad. Dr. Arturo Molina Sosa, se atendieron un total de **2,475 casos**, lo que representa el 69.3% del total de asuntos atendidos en la CEAMO desde su fundación en 2006 hasta el ejercicio 2013, de este gran total **1,099** (44.40 por ciento) se resolvieron mediante Orientaciones; **826** (33.37 por ciento) se atendieron mediante Asesoría Especializada; en el mismo periodo se brindaron un total de **220** gestiones inmediatas (8.89 por ciento) y se iniciaron **251** Procedimientos de Quejas Médicas (10.14 por ciento). Los dictámenes periciales emitidos en estos 4 años de administración sumaron un total de **75** (3.03 por ciento) y finalmente los Laudos Arbitrales fueron **4**, que representan el 0.17 por ciento de las actividades llevadas a cabo por esta administración.



FUENTE: CEAMO, Sistema de Atención de Quejas Médicas SAQMEDO, Sistema Estadístico Institucional.

Los resultados muestran que el mayor número de actividades realizadas por la CEAMO fueron por orientaciones y asesoría (78%), este tipo atención indica que las inconformidades en su mayoría son por malos entendidos entre médicos y pacientes debido a falla en la comunicación. El restante 22% de los servicios otorgados por la CEAMO fueron por situaciones relacionadas a eventos adversos médicos que requirieron de la intervención de la CEAMO resolviéndose el 81% de estos asuntos de forma favorable dentro de la institución, los casos no resueltos por este medio en su mayoría derivan a las instancias judiciales. Con estos resultados se observa que el objetivo principal de la CEAMO se ve cumplido de manera favorable para los involucrados, haciendo posible atender de manera equitativa las inconformidades de los pacientes y sus familiares, fortaleciendo la relación médico paciente coadyuvando en la solución de estos conflictos por medio del diálogo como metodología de los medios alternativos de justicia ayudando a disminuir la excesiva carga de trabajo de las autoridades encargadas de la impartición y procuración de justicia,



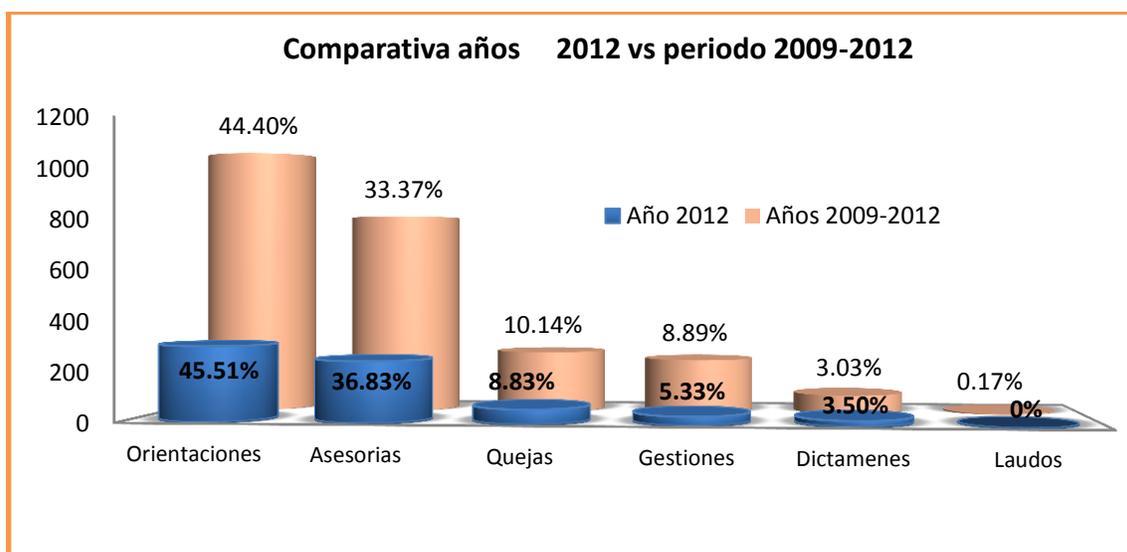
FUENTE: CEAMO, Sistema de Atención de Quejas Médicas SINAREQ/SAQMEDO, Sistema Estadístico Institucional.

ASUNTOS ATENDIDOS 2012

A continuación se presentan estadísticas que permitirán apreciar con mayor detalle el comportamiento del total de asuntos que la CEAMO atendió durante el último año de actividades.

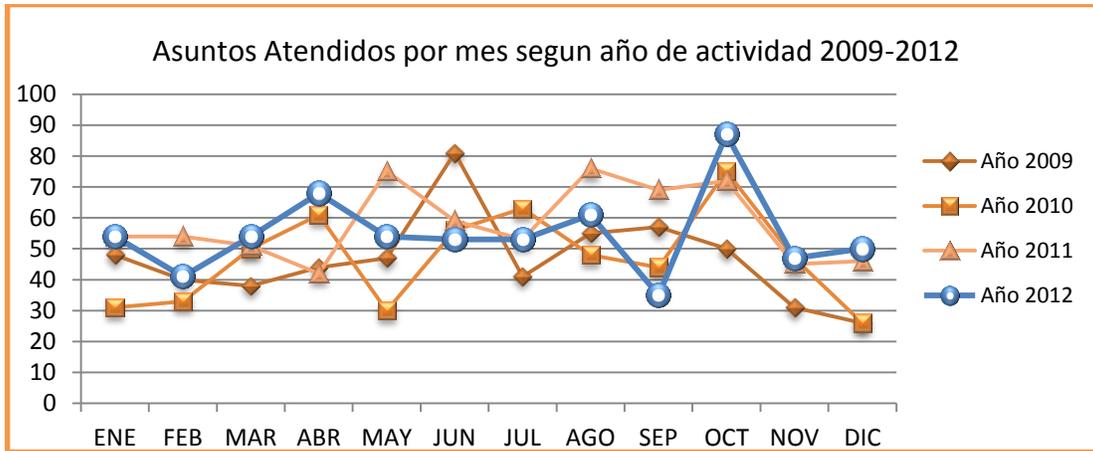
Durante el periodo de enero a diciembre del año 2012 se recibieron y atendieron un total de **657 asuntos**, los cuales fueron concluidos bajo diversas modalidades de atención: 87.67 por ciento se resolvieron en forma inmediata a través de *orientación, asesoría especializada y gestión inmediata*; 8.83 por ciento correspondió a quejas resueltas mediante *convenio de conciliación, propuesta de arreglo en amigable composición, laudo o emisión de un dictamen médico pericial*.

ATENCIÓNES OTORGADAS 2012		
SERVICIO	TOTAL	%
Orientaciones	299	45.51
Asesorías Especializadas	242	36.83
Gestiones inmediatas	35	5.33
Quejas	58	8.83
Inconformidades	93	14.16
Dictámenes emitidos	23	3.50
Laudos	0	0.00
TOTAL	657	100



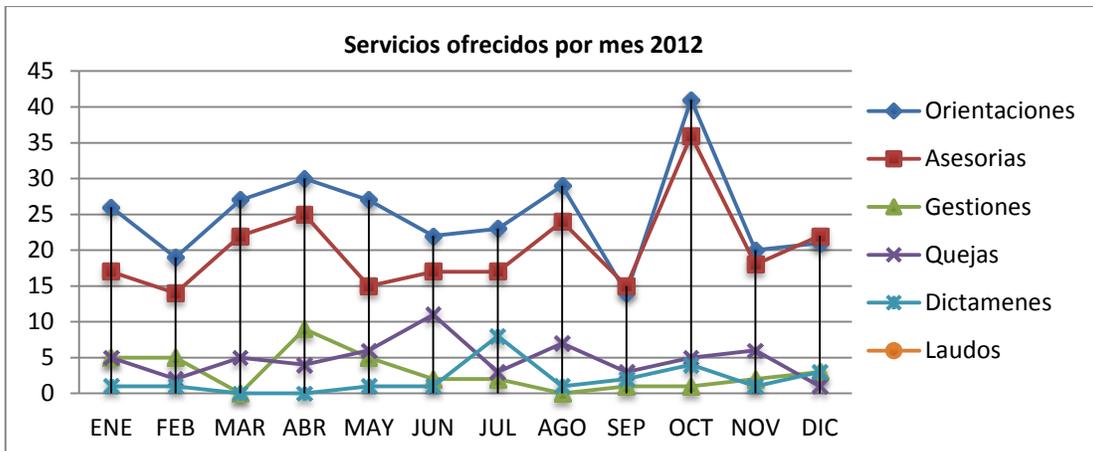
FUENTE: CEAMO, Sistema de Atención de Quejas Médicas SINAREQ/ SAQMEDO, Sistema Estadístico Institucional.

Del análisis de asuntos, se observó que los meses con mayor asistencia de usuarios en la CEAMO durante la administración 2009-2012 fueron junio, agosto y octubre; en 2012 el mes con más atenciones otorgadas fue octubre con 87, superando a su vez los años anteriores en ese mismo mes en un 1.41 por ciento, por otra parte se observó una disminución importante en el mes de septiembre del año 2012 en el que se tuvo el menor número de atenciones, así mismo el mes con menor reporte de atenciones durante la administración fue diciembre de dos mil diez en el que hubo 26 atenciones.



FUENTE: CEAMO, Sistema de Atención de Quejas Médicas SIRAREQ/SAQMEDO, Sistema Estadístico Institucional.

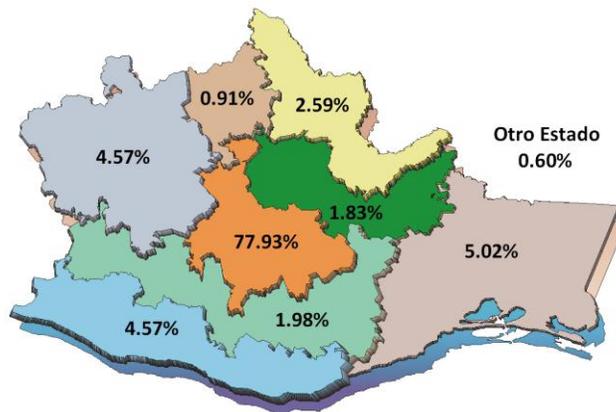
El comportamiento mensual de acciones en el año 2012, de acuerdo al tipo de servicio ofrecido, mostró que las orientaciones seguidas de las asesorías fueron las principales atenciones brindadas por la CEAMO, presentando una mayor incidencia en el mes de octubre. Como consecuencia de la resolución de los conflictos de manera amigable por medio del diálogo en la etapa autocompositiva, se tiene que los *laudos* a los cuales se llega sólo en los casos de falta de acuerdo de las partes, fue el servicio con menor frecuencia atendida por la comisión no sólo en este años sino durante la gestion. Las quejas que indican un conflicto grave en los usuarios se presentaron con mayor frecuencia en el mes de junio con un total de 11 casos y la menor frecuencia observada en el mes de diciembre con 1 caso. Estos datos se muestran en la tabla siguiente.



FUENTE: CEAMO, Sistema de Atención de Quejas Médicas SIRAREQ/SAQMEDO, Sistema Estadístico Institucional.

De acuerdo con la información recabada sobre la ubicación geográfica de la procedencia de los usuarios, fue posible regionalizar la magnitud de los servicios ofrecidos a la población por región y municipio de nuestro Estado; de igual manera nos da la pauta para impulsar aún más la campaña de difusión de los servicios de la CEAMO en las regiones con menor referencia; así tenemos que el Valle concentró la mayor cantidad de quejas con el 77.93% durante el año 2012, fenómeno que va relacionado directamente con la oferta de servicios de salud, por la concentración de los hospitales resolutivos del Estado de las diferentes instituciones y ser además la región con mayor número de centros de atención médica. Luego se tienen a la región del Istmo de Tehuantepec, la Mixteca y Costa como las principales zonas con conflicto médico-paciente, siendo la región de la Cañada la que reúne la menor cantidad de atenciones.

PORCENTAJE DE ASUNTOS RECIBIDOS POR REGIÓN DEL ESTADO 2012



FUENTE: CEAMO, Sistema de Atención de Quejas Médicas SAQMEDO, Sistema Estadístico Institucional.

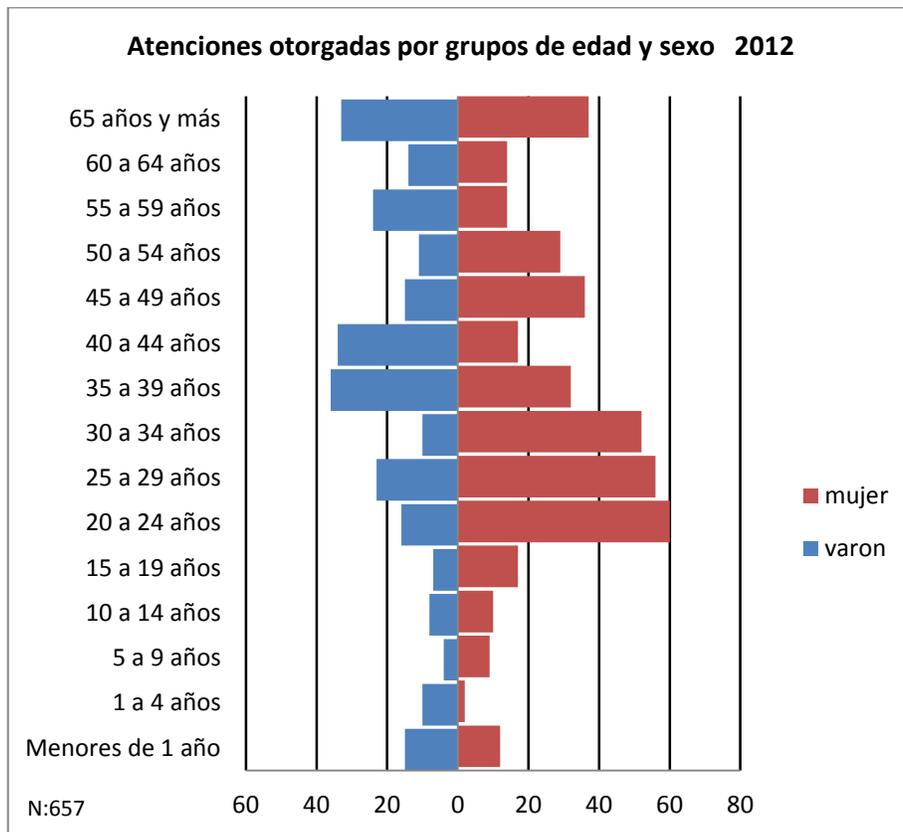
Esta información se convierte en un indicador de la cultura de la queja y acceso a los servicios que ofrece la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca. Se observa que los municipios aledaños a valles centrales son los más recurrentes con el 77.93 por ciento del total de asuntos recibidos, situación que también atiende a la cercanía de las unidades médicas en las cuales se puede iniciar una queja o gestión inmediata.

REGIÓN	TOTAL 2012	%
Valles Centrales	512	77.93
istmo	33	5.02
Costa	30	4.57
Mixteca	30	4.57
Papaloapan	17	2.59
Sierra Sur	13	1.98
Sierra Norte	12	1.83
Cañada	6	0.91
Otro Estado	4	0.61
total	657	100%

Desagregando esta información obtuvimos el siguiente cuadro de atenciones según municipios de procedencia de los usuarios:

Municipio	Total 2012	%
Oaxaca de Juárez	299	45.51
Santa Lucía del Camino	41	6.24
Santa Cruz Xoxocotlán	21	3.20
Heroica Ciudad de Huajuapán de León	19	2.89
San Juan Bautista Tuxtepec	15	2.28
Villa de Zaachila	14	2.13
San Antonio de la Cal	13	1.98
San Sebastián Tutla	12	1.83
Ocotlán de Morelos	9	1.37
Miahuatlán de Porfirio Díaz	8	1.22
Ciudad Ixtepec	8	1.22
San Antonino Castillo Velasco	7	1.07
San Bartolo Coyotepec	7	1.07
San Pablo Etla	7	1.07
Santa María Atzompa	7	1.07
Santo Domingo Tehuantepec	7	1.07
San Pedro Pochutla	7	1.07
Santa María del Tule	6	0.91
Tlacolula de Matamoros	6	0.91
Zimatlán de Alvarez	6	0.91
Ixtlán de Juárez	6	0.91
San Pedro Mixtepec - Distr. 22 -	6	0.91
Huautla de Jiménez	6	0.91
Municipios con menos de 6 atenciones	120	18.26
total	657	100%

Por otra parte, la proporción de acciones por grupo de edad comprendió en 2012 una tendencia elevada con personas que van de los 20 a los 40 años de edad, en la misma simetría en promedio se observa que de cada 10 asuntos, 6 corresponden a servicios solicitados por mujeres, esta tendencia indica que la atención a la salud es principalmente a las mujeres por embarazo parto y puerperio, a su vez es el grupo que presenta mayores complicaciones y complejidad para la atención por generar una mayor demanda de los servicios lo que genera la masificación de la demanda e inconformidad por la falta de atención. .

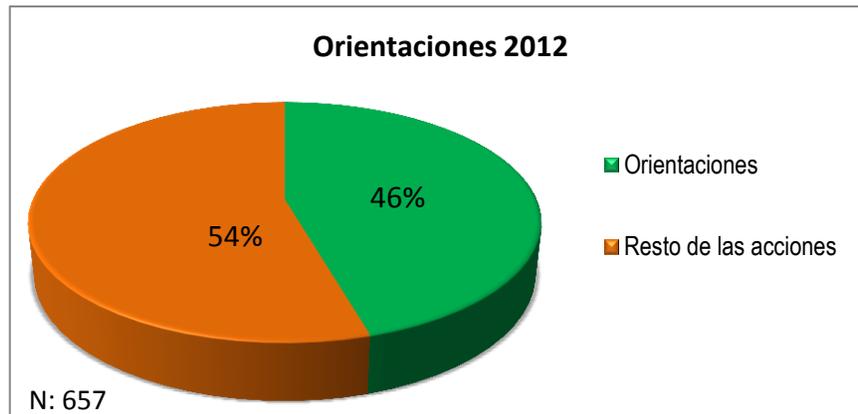


FUENTE: CEAMO, Sistema de Atención de Quejas Médicas SAQMEDO, Sistema Estadístico Institucional.

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, vía, tiempo y forma en que pueden presentar su inconformidad y ser atendidos con el enfoque de la naturaleza del asunto en cuestión; así también se ofrece información general a médicos y pacientes que tienen que ver con la atención a la salud y sus derechos. Se orienta también acerca del tipo de queja y si el conflicto puede resolverse por otros medios antes de llegar a convertirse en queja.

En 2012 de los 657 asuntos recibidos por la CEAMO, 299 fueron atendidos bajo esta modalidad, lo que representa el 46 por ciento de las actividades.



FUENTE: CEAMO, Sistema de Atención de Quejas Médicas SAQMEDO, Sistema Estadístico Institucional.

TOTAL 299 ORIENTACIONES



Con el objeto de acercar los servicios a la población, ofrecemos a nuestros usuarios diversas posibilidades para poder tener la información y acceso a los servicios, ya sea de manera personal, por correo normal o correo electrónico, y en un alto porcentaje de población que se encuentra en zonas alejadas se opta por la comunicación vía telefónica.

FUENTE: CEAMO, Sistema de Atención de Quejas Médicas SAQMEDO, Sistema Estadístico Institucional.

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 servicio permite informar al usuario, de manera amplia, específica y relacionada con su inconformidad las vías de solución, 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.

Mediante la asesoría especializada, se atendieron un total de 242 asuntos, que representan el 37 por ciento del total de acciones en 2012.



FUENTE: CEAMO, Sistema de Atención de Quejas Médicas SAQMEDO, Sistema Estadístico Institucional.

TOTAL 242 ASESORÍAS

INCONFORMIDADES MÉDICAS

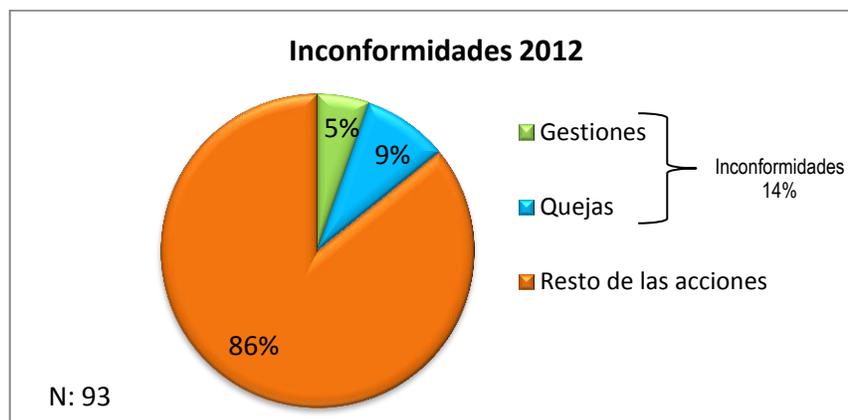
Las **Inconformidades médicas** deben entenderse como un fenómeno social, a través del cual, los pacientes o sus familiares manifiestan las expectativas no cumplidas y las características del sistema de salud que anhelarían tener.

Para la resolución de las inconformidades médicas, la CEAMO implementa métodos alternos de solución de conflictos a través de un Modelo Mexicano de Arbitraje Médico; este modelo establece dos etapas, *la conciliación y el arbitraje*.

Se denominan **Inconformidades** a la suma de **Gestiones inmediatas** y **quejas**, debido a que estos casos representan posibles desviaciones en la atención médica, que en la mayoría de los casos son percibidos por los pacientes como falta de atención o mala práctica médica; siendo las **quejas** las de mayor importancia pues representan problemas en los que, en muchos casos, son irreparables al paciente o sus familiares pues se presentaron eventos adversos.

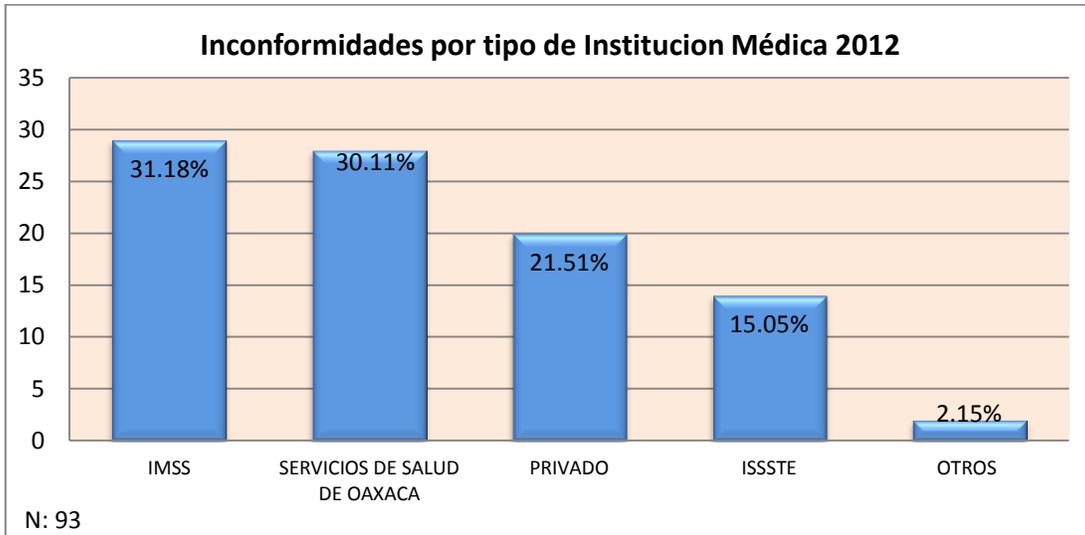
inconformidades	Año 2012	%	Años 2009-2012	%
Quejas	58	62.37	251	53.29
Gestiones	35	37.63	220	46.71
total	93	100	471	100

Las inconformidades representaron en el año dos mil doce el 14 por ciento del total de acciones realizadas. Ocupando las gestiones el 5% y las quejas el 9%. Si bien representan un porcentaje pequeño con respecto al resto de actividades se debe considerar que este tipo de servicio prestado por la CEAMO es el que ocupa mayor tiempo ya que cada asesoría puede llevar de una a dos horas y cada queja de dos a tres horas de diálogo, además de que las quejas pueden llevar hasta dos diferimientos con lo que el tiempo dedicado es mayor, para ello se cuenta con dos módulos que atienden este tipo de servicios.



FUENTE: CEAMO, Sistema de Atención de Quejas Médicas SAQMEDO, Sistema Estadístico Institucional.

Es importante mencionar que las 93 inconformidades atendidas en la CEAMO en el año 2012, el 30.11 por ciento corresponden a instituciones de Asistencia Social (Servicios de Salud de Oaxaca), mientras que el 46.23 por ciento correspondió a instituciones medicas de Seguridad Social (IMSS, ISSSTE); el 21.51 por ciento estuvieron relacionadas con prestadores y unidades medicas del sector privado; fialmente el resto 2.15 por ciento corresponde a otras instituciones (SEDENA) como se muestra en la tabla siguiente.



FUENTE: CEAMO, Sistema de Atención de Quejas Médicas SAQMEDO, Sistema Estadístico Institucional.



FUENTE: CEAMO, Sistema de Atención de Quejas Médicas SAQMEDO, Sistema Estadístico Institucional.

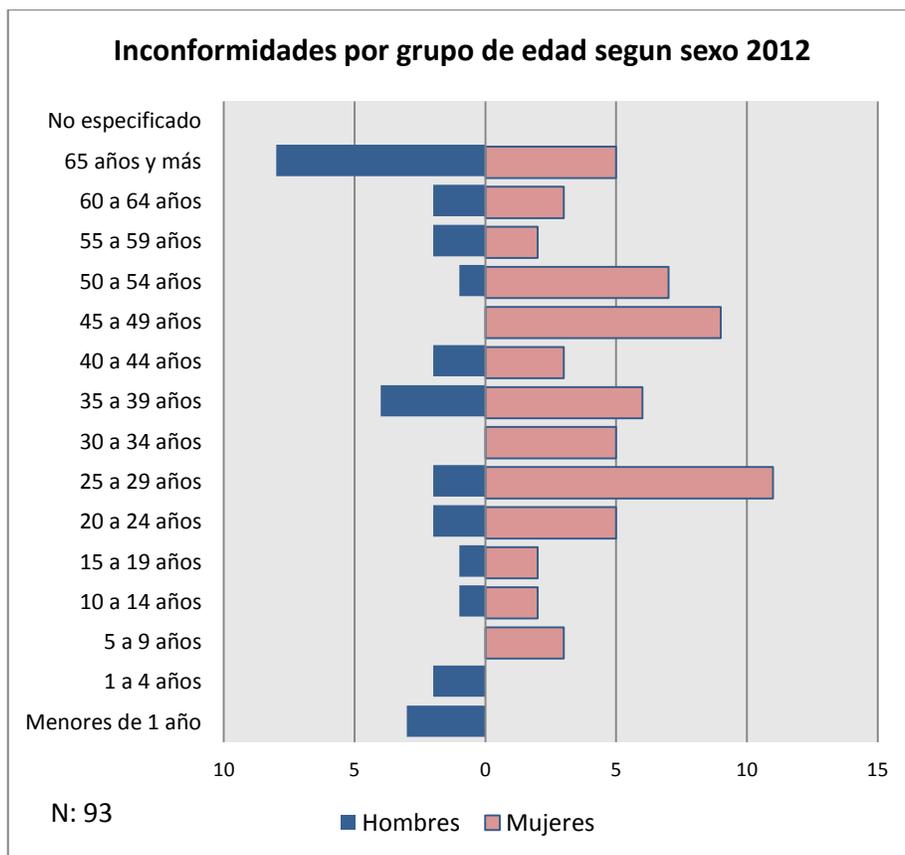
En función de lo anterior, al conocer las Instituciones Médicas en donde se genera el mayor número de inconformidades, nos permitió hacer una revisión de las Unidades Médicas con más inconformidades y la especialidad en donde más conflictos se han generado. La siguiente tabla muestra datos importantes que permitirán orientar hacia qué áreas y en que unidades médicas se deben dirigir programas como capacitación, equipamiento o mayor personal.

INCONFORMIDADES 2012 IMSS	
Unidad con mayor incidencia	
Hospital General de Zona Número 1 del IMSS	13 Inconformidades
Región en donde presentó mayor incidencia	
Valles Centrales	
Especialidades o Servicios del IMSS con más inconformidades	
Traumatología	8
Gineco-obstetricia	6

INCONFORMIDADES 2012 ISSSTE	
Unidad con mayor incidencia	
Hospital Regional Presidente Juárez del ISSSTE	5 Inconformidades
Región en donde presentó mayor incidencia	
Valles Centrales	
Especialidades o Servicios del ISSSTE con más inconformidades	
Administración	3
Medicina Familiar	2

INCONFORMIDADES 2012 S.S.O.	
Unidad con mayor incidencia	
Hospital General Doctor Aurelio Valdivieso	12 Inconformidades
Región en donde presentó mayor incidencia	
Valles Centrales	
Especialidades o servicios de los SSO con más inconformidades	
Gineco-obstetricia	6
Medicina General	4
Cirugía General	4

La proporción de inconformidades varía con cada grupo de edad, así las mujeres jóvenes de 25-29 años usuarias de los servicios de ginecoobstetricia son el principal grupo afectado seguido del de adultos mayores varones que utilizan los servicios de traumatología, como puede apreciarse en la siguiente gráfica:



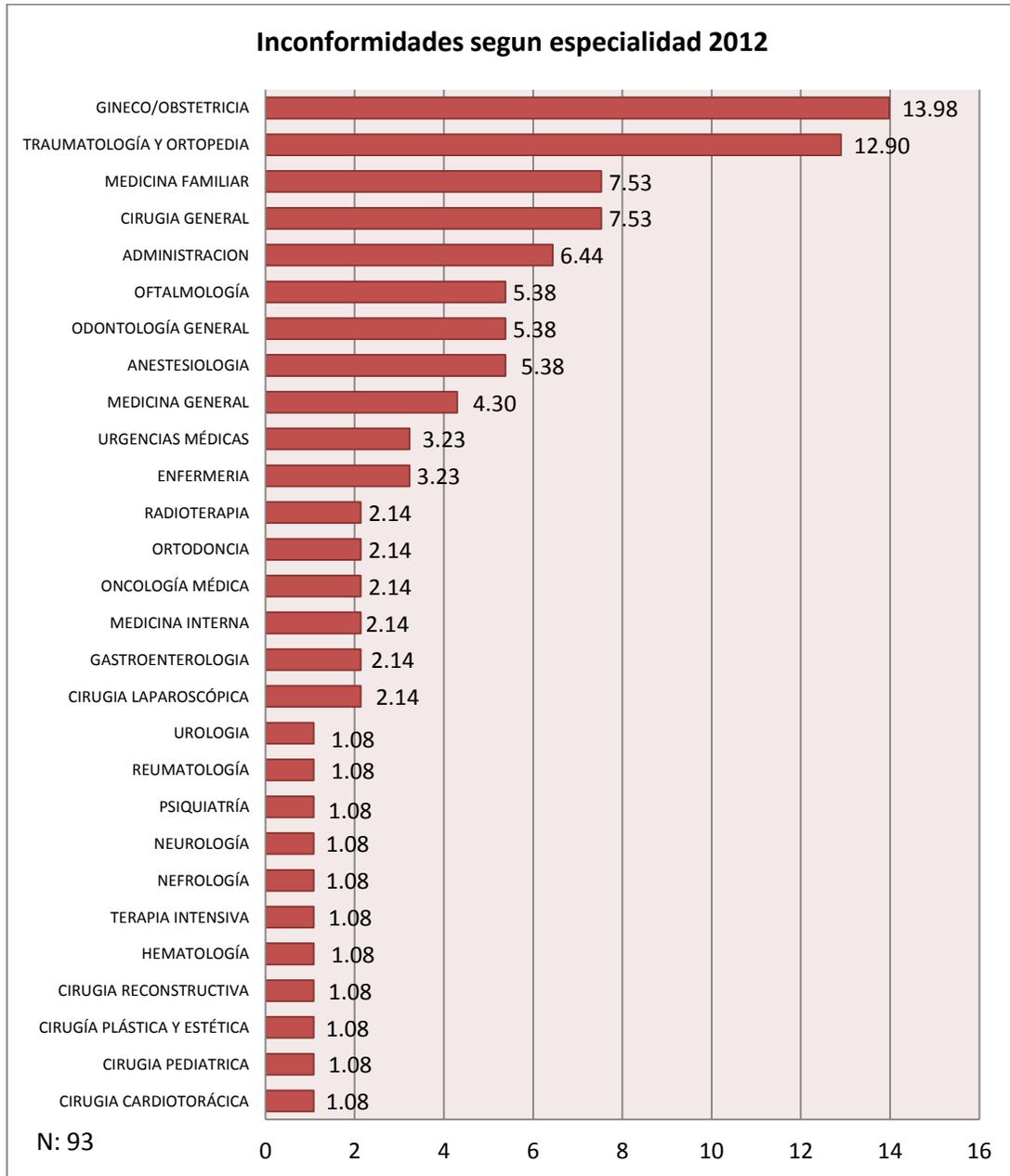
FUENTE: CEAMO, Sistema de Atención de Quejas Médicas SAQMEDO, Sistema Estadístico Institucional.

Según el estudio realizado por Médicos y Abogados de la CEAMO, denominado “Determinantes de la Conciliación de Quejas” presentado en sesión del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico en la Ciudad de Tuxtla Gutiérrez Chiapas en 2012, cuyo objetivo fue identificar las principales determinantes vinculadas con el proceso conciliatorio en la CEAMO, mediante un estudio observacional, transversal y de revisión de expedientes, de los años 2006 a 2011. Se observó que dentro de los factores que favorecen la conciliación se encuentra el sexo femenino tanto en profesionales de la salud como en pacientes; es decir, el género es relevante en el proceso conciliatorio.

El género femenino tiene una mayor facilidad sea desde la perspectiva de promovente o profesional médico para resolver la queja de forma conciliatoria en la CEAMO, por el contrario los hombres tienen mayor dificultad en el proceso y son más susceptibles de finalizar la queja en los juzgados.

Otro rubro importante que integra el presente informe es el que se deriva de la revisión a las principales **especialidades médicas o servicios clínicos** involucrados en las **inconformidades** atendidas.

En 2012, las inconformidades se presentaron principalmente en: Ginecología y Obstetricia, Traumatología, Medicina Familiar, Cirugía General y administración.



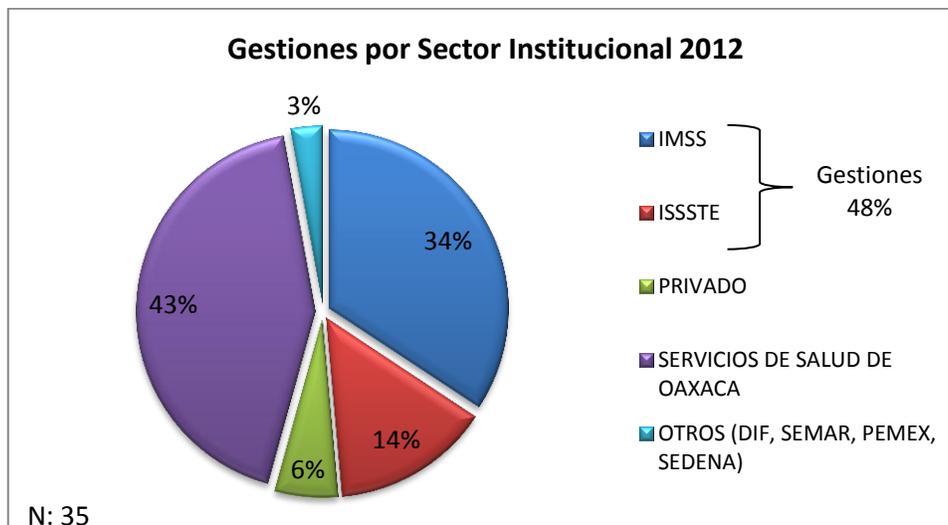
FUENTE: CEAMO, Sistema de Atención de Quejas Médicas SAQMEDO, Sistema Estadístico Institucional.

GESTIÓN INMEDIATA

Conforme a la revisión de la inconformidad, si se manifiesta que las pretensiones son exclusivamente médicas y de acuerdo al estado de salud del paciente, se detectan situaciones urgentes o tratamientos médicos incompletos, que van desde la falta de atención médica oportuna, la reprogramación de consultas o cirugías, revaloraciones médicas especializadas, falta de medicamentos, entre otros; se privilegiará la salud del paciente, por lo que se realizan las gestiones inmediatas, necesarias para satisfacer las pretensiones de los usuarios.

Se establece una comunicación a través de la línea telefónica con la institución correspondiente, argumentando las necesidades del paciente mediante la defensa de sus derechos, en resumen, se busca ante las instituciones médicas se comprometan a una pronta atención del paciente en un plazo corto, no mayor a 48 horas.

Este servicio sólo se realiza en casos en donde sea probable que esté comprometida la situación de salud del paciente o bien porque es necesario continuar un tratamiento, Los casos en que el problema ya fue resuelto por el médico pero el usuario considera que persiste el conflicto puede derivar en queja. En el año dos mil doce se realizaron un total de 35 gestiones inmediatas.



FUENTE: CEAMO, Sistema de Atención de Quejas Médicas SAQMEDO, Sistema Estadístico Institucional.

De las 35 gestiones inmediatas atendidas en el año dos mil doce, 17 (48 por ciento) corresponden a instituciones de seguridad social IMSS e ISSSTE, 2 (6 por ciento) corresponden a instituciones del sector privado, 15 gestiones fueron ante los Servicios de Salud de Oaxaca (43 por ciento); el resto de las gestiones inmediatas 2 (3 por ciento) estuvieron involucrados médicos de otros servicios (SEDENA).

Es importante conocer las causas que originaron las gestiones inmediatas, como se muestra en el siguiente cuadro, el mayor número de gestiones se emitieron por deficiencias en el tratamiento médico, la atención inicial y procesos quirúrgicos.

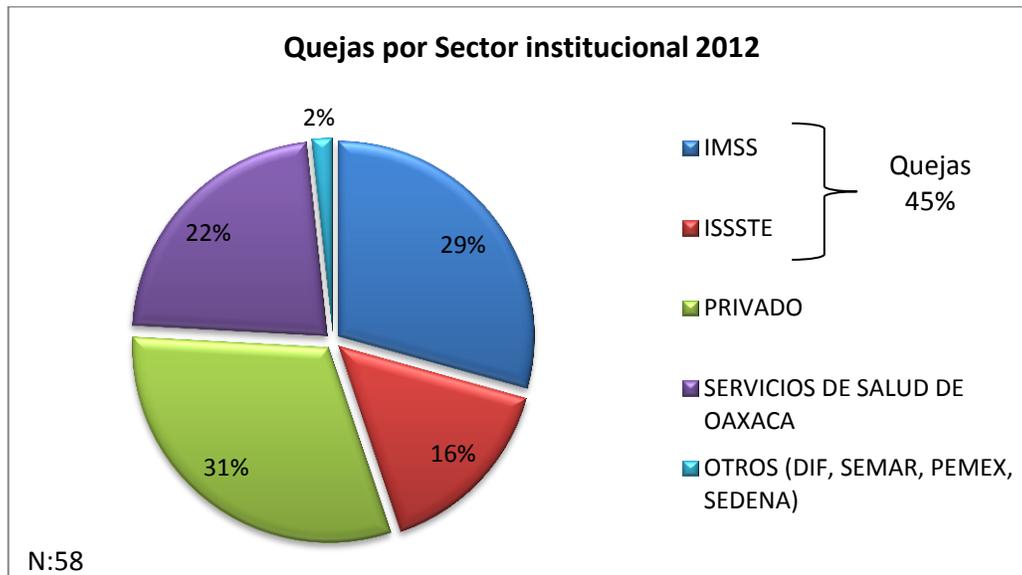
Motivos de inconformidad Gestión inmediata 2012		
MOTIVOS	TOTAL	%
Tratamiento medico	11	31.43
Atención inicial	9	25.72
Tratamiento quirúrgico	7	20
Relación médico-paciente	3	8.57
Diagnostico	2	5.71
Auxiliares de diagnostico	1	2.86
Atención de parto	0	0
Tratamiento odontológico	0	0
Otros	2	5.71
TOTAL	35	100%

QUEJAS MÉDICAS

Según el texto de la Ley General de Salud, Servicios de salud son todas aquellas acciones realizadas en beneficio del individuo y de la sociedad en general, dirigidas a proteger, promover y restaurar la salud de la persona y de la colectividad; en ese sentido, se dice que los servicios de salud están liderados por el médico, figura social en la que recae la responsabilidad de obtener buenos resultados. Sin embargo existen diversos factores dentro de la atención médica a considerar, como el factor humano, la infraestructura, los insumos, capacitación, así como otras condiciones de índole social y personal que afectan este resultado y que en gran medida de los casos son factores para la queja médica.

En este sentido la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca ha venido analizando la queja en forma integral, mediante el proceso de atención de quejas en sus dos etapas *Conciliatoria* y *Decisoria*.

A lo largo del año 2012 se atendieron **58 quejas**, iniciándose así el expediente correspondiente con su subsecuente iniciación de proceso de conciliación.



FUENTE: CEAMO, Sistema de Atención de Quejas Médicas SAQMEDO, Sistema Estadístico Institucional.

Los principales factores que motivaron la iniciación de los procesos de queja fueron: Tratamiento Quirúrgico con el 31%, Atención inicial 29%, Tratamiento médico 15.5% y Tratamiento odontológico con 10% como los más importantes.

Motivos de inconformidad Queja 2012		
MOTIVOS	TOTAL	%
Tratamiento quirúrgico	18	31.03
Atención inicial	17	29.31
Tratamiento medico	9	15.52
Tratamiento odontológico	6	10.34
Atención de parto	3	5.17
Diagnostico	2	3.45
Relación médico-paciente	2	3.45
Auxiliares de diagnostico	1	1.73
Otros	0	0
TOTAL	58	100%