

## V.- ACTIVIDADES DE ADMINISTRACIÓN Y DIVULGACIÓN DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS EN SALUD Y LOS PACIENTES.

Este grupo de actividades del programa se encuentran a cargo de la Dirección de Difusión e Investigación de la CEAMO, se desarrolla por medio de acciones para capacitación de personal (prestadores de servicios de salud) en materia de Derecho Sanitario, llevándose a cabo en el interior del Estado. El programa de actividades consta de 49 acciones, ejecutadas por el personal de la Dirección de Difusión e Investigación con el apoyo del personal del área jurídica y médica. A continuación se detallan a las diferentes actividades desarrolladas durante el año 2013; se aprovechó la visita al interior del Estado de Oaxaca para entrevistarnos con las autoridades municipales a fin de crear un vínculo informativo con nuestra Institución.

### 1) CONGRESO CEAMO

Los días 14, 15 y 16 de noviembre del año 2013, Se realizó el primer congreso de la CEAMO titulado “Bioética y Derecho Sanitario”, con el objeto de capacitar al personal de la salud y profesionales vinculados a la salud en los principales paradigmas actuales de la bioética con profesores expertos a nivel local y nacional, se trataron temas relacionados con la auditoría en gestión de calidad como curso precongreso, en el que dos médicos especialistas en Calidad de la Atención Médica expusieron temas y taller de **AUDITORÍA AVANZADA** auditoría avanzada el día 14 de noviembre.



Pre-congreso de Auditoría en Calidad de la Atención Hospitalaria en el Hospital de la Niñez Oaxaqueña.

El día 15 de noviembre se llevó a cabo la inauguración del congreso con la participación de los Académicos Carlos Viesca Treviño y Uriah Guevara López, los Doctores en Derecho Eric García López y José Antonio Sánchez Barroso, así mismo ponentes nacionales como la Dra. Beatriz Cárdenas Morales, el Dr. Fidel Herminio López López, Dr. José Manuel Ortega González, Dr. Omar Calvo Aguilar y autoridades en Bioética como el Comisionado Estatal Enrique Domville Domville. Los temas abordados fueron La ley de voluntad anticipada, Los medios alternativos de solución de conflictos, La finalización voluntaria del embarazo, Dispraxis en Medicina y temas de historia en Medicina. Se contó con la participación de más de 210 asistentes, con lo que se confirmó la consolidación de la CEAMO como el principal organismo en estado encargado de mejorar la calidad de la atención a la salud.



## 2) CURSOS SIMPOSIOS

La realización de los simposios es una de las actividades más importantes de capacitación a personal prestador de servicios de salud, ya que por este medio llegamos hasta las diferentes regiones del Estado y permite la actualización en derecho sanitario, de manera que los prestadores de servicios médicos reconocen la importancia de la documentación del acto médico y los derechos de los pacientes. Se tiene contemplada esta actividad durante todo el año con la finalidad de acudir a las diferentes jurisdicciones sanitarias del Estado y las diferentes instituciones, el objetivo propuesto fue de 12 eventos en el año, mismo que se cumplió, rebasando la meta con 14 cursos Simposios. Se describen a continuación las fechas y sedes donde se realizaron:

FECHA	EVENTO
25 enero 2013	"Prevención del conflicto derivado del acto médico", a personal adscrito al Hospital Regional de Ixtlán de Juárez con 65 asistentes, 35 médicos y 30 enfermeras de los diferentes turnos.
23 febrero 2013	"Prevención del conflicto Médico" Enfermería Militar de la 28 Zona SEDENA. Con la participación de 88 asistentes 40 médicos y 48 Enfermera de los diferentes turnos.
05 abril 2013	"Prevención del conflicto Médico" Unidad Médica de Ixhuatán, en la Región del Istmo de Tehuantepec, con la asistencia de 12 médicos y 46 enfermeras con un total de 58 asistentes.
23 mayo 2013	"Prevención del conflicto Médico" Hospital de la Niñez Oaxaqueña. Con la asistencia de 4 médicos y 12 Enfermeras, total de 16 participantes.
23 mayo 2013	"Prevención del conflicto Médico" Colegio de Médicos Homeópatas. Con la participación de 56 médicos del Colegio
15 Junio 2013	"Recomendaciones para la buena práctica de Enfermería" Colegio de Enfermeras de Oaxaca A.C. (Asociación de Enfermeras Quirúrgicas). Con la participación de 104 enfermeras del Colegio.
10 Julio 2013	Simposio Introducción al Derecho Sanitario Matías Romero Oaxaca. Con la participación de 118 asistentes, 80 médicos y 34 Enfermeras y 4 Psicólogas
12 Julio 2013	Simposio Introducción al Derecho Sanitario Colegio de Enfermeras de Oaxaca A.C. sección Istmo con la participación de 65 Enfermeras del Colegio
25 Sep 2013	Simposio Introducción al Derecho Sanitario CEAMO. Hospital "Dr. Alberto Vargas Merino" Cuicatlán, con la participación de 32 médicos y 40 Enfermeras, total de 72 asistentes.
04 oct 2013	Responsabilidad profesional en Enfermería. Colegio de enfermeras de Oaxaca A.C. Filial Cuenca del Papaloapan, con la participación de 94 Enfermeras
15 oct 2013	Simposio en la Región de la costa sobre derecho sanitario (Pinotepa) con la participación de 74 médicos y 31 Enfermeras con un total de 105 asistentes
16 oct 2013	Simposio en la Región de la costa sobre derecho sanitario (puerto escondido) con la participación de 38 médicos y 22 Enfermeras, total de 60 asistentes
17 oct 2013	Simposio en la Región de la costa sobre derecho sanitario (Pochutla), con la participación de 40 médicos y 15 enfermeras, total 55 asistentes
06 Dic 2013	Introducción al Derecho Sanitario en el Hospital Psiquiátrico Cruz del Sur con la participación de 54 asistentes (32 médicos y 24 Enfermeras)



### 3) INVESTIGACIÓN ORIGINAL

La investigación original representa el medio por el cual los esfuerzos por generar conocimientos y por actuar sobre la realidad se expresan en diversas áreas de aplicación, en cada una de estas áreas de aplicación es posible investigar y actuar sobre las condiciones de mejorar la salud o sobre las respuestas a ellas. A su vez, el conocimiento sobre tales objetos se basa en la aplicación de las ciencias biológicas, sociales y de la conducta. Así, la relación entre decisores e investigadores es una de concertación alrededor de una misión compartida, teniendo en la formulación de prioridades y en la integración de grupos de investigación las facilidades de contar con un foco de atención definido, la calidad en la prestación de los servicios de salud. El conocimiento también avanza más rápidamente, al darse una integración de enfoques y disciplinas alrededor de problemas totalizadores.

En la CEAMO se lleva a cabo investigación original acerca de los principales problemas que originan el conflicto y la capacidad de resolución que el Organismo tiene, por ello durante el periodo 2013 se llevaron a cabo dos investigaciones conforme a lo propuesto en el programa anual de trabajo, la primera investigación lleva por título: *Determinantes de la conciliación de quejas en la CEAMO* y la segunda es una revisión sobre las *implicaciones de la revisión manual de la cavidad uterina en el puerperio*, publicadas en la revista institucional en la segunda edición del año 2013. De manera que se cumplió con el objetivo propuesto de integrar nuevo conocimiento dentro del campo del derecho sanitario.

Es importante que en este campo se ejecuten un mayor número de investigaciones, pero para esto hace falta una mayor fuente de financiamiento, con lo que se daría mayor solidez al conocimiento médico, además de cumplir con una de las funciones de la Dirección de Difusión e Investigación, realizar investigación formal en las materias vinculadas con las atribuciones de la CEAMO.

### 4) ASESORÍA DE INVESTIGACIÓN

Otro rubro en el que la CEAMO está comprometida es la asesoría en Metodología de la Investigación para las personas o instituciones que lo soliciten, motivo por el que durante el año 2013 se programó la realización de 3 asesorías en investigación para mejorar la calidad técnica de las tesis.

Este objetivo se vio cumplido al haberse realizado cuatro asesorías de protocolos de investigación que se realizaron en el IMSS y los Servicios de Salud de Oaxaca; en el primero las tesis fueron sobre la incidencia de Hepatitis B en trabajadores del Hospital General de Zona número 1 y la tesis sobre el conocimiento y uso de métodos anticonceptivos por adolescentes en la clínica familiar número 65 del IMSS. Las otras dos tesis asesoradas de los Servicios de Salud fueron: Correlación de proteína C con área afectada por TAC en casos de EVC isquémico no trombolizado y Longitud cervical medida por ultrasonido como predictor de parto pretérmino. Las cuatro tesis fueron finalizadas y entregadas en sus respectivas áreas de enseñanza. Se alcanzó el objetivo de 3 asesorías durante el año con lo que la meta fue cumplida.

## 5) PUBLICACIONES

La publicación de investigaciones por parte de los miembros de la CEAMO es uno de los principales objetivos ya que se favorece que el personal esté generando nuevos conocimientos y a su vez se mantiene en actualización permanente, por este motivo se motiva a todos los miembros a que se realice investigación y sean enviadas para revistas de tipo nacional e internacional. Durante el periodo 2013, se puso por objetivo la publicación de al menos dos investigaciones en revistas nacionales, en este caso la meta fue alcanzada al publicarse cuatro artículos con los siguientes títulos y en las siguientes revistas:

1. Resultados del programa de intervención para disminuir la mortalidad materna en un hospital de segundo nivel. Revista de la Sociedad Iberoamericana de Información Científica. ISSN siicsalud: 1667-9008. Nov 2013. **Autor**
2. Hemorragia obstétrica por acretismo placentario (casos clínicos). En: Equipo de respuesta rápida en urgencias obstétricas (2 tomos) (CQAMC Vol. XVIII). ISBN: 978-607-8283-11-8, 1a. Edición, 2013. **Coautor**.
3. Indicaciones de la revisión manual de la cavidad uterina durante la tercera etapa de trabajo de parto. Revisión de la evidencia. Rev CONAMED. ISSN 1405-6704. Enero 2013. **Coautor**.
4. Comparación de resultados obstétricos y perinatales del parto en postura vertical versus supina. Ginecología y Obstetricia de México ISSN-0300-9041. Vol 81 Num 1 Ene 2013. **Autor**. (Trabajo ganador del primer lugar en Investigación del

## 6) EDICION REVISTA CEAMO

La revista de la CEAMO es el instrumento por medio del cual llevamos información y actualización en Medicina a los diferentes sectores del Estado de Oaxaca, la edición de la revista se tiene programada de manera cuatrimestral, por lo que deben editarse tres volúmenes al año con un tiraje de 1000 ejemplares, el objetivo propuesto fue la edición de 3 número de la revista con artículos originales, la meta alcanzada fue de 3 ediciones, la primera en cuatrimestre enero-abril con los artículos: *Sistema de selección de pacientes y clasificación de pacientes como alternativa para mejorar la calidad de la atención obstétrica, implicaciones de la revisión rutinaria de la cavidad uterina en las complicaciones del puerperio y morbilidad materna extrema en el Hospital General "Dr. Aurelio Valdivieso"*.

En la segunda edición cuatrimestre mayo-agosto se incluyeron: *Determinantes de la conciliación de quejas en la CEAMO y las implicaciones del determinismo, la predicibilidad y el dogmatismo en la queja médica*. Finalmente en la tercera edición del cuatrimestre septiembre-diciembre los artículos fueron: *Responsabilidad profesional médica, revisión de tres años en histerectomía obstétrica en el Hospital General Dr. Aurelio Valdivieso y un caso clínico sobre Hernia umbilical*.



## 7) DIFUSIÓN EN MEDIOS IMPRESOS



La difusión por medio de material impreso es la principal forma de llegar a las intrincadas regiones del Estado de Oaxaca, la información que se hace llegar principalmente por este medio son actualidades médicas en Investigación, a través de la revista de la que se realiza un tiraje anual de 3000 ejemplares, que son entregados a Universidades con escuelas y facultades de Medicina y Enfermería, además de distribuirse de manera gratuita en los hospitales y clínicas del Estado, y en las visitas que se realizan a las diferentes jurisdicciones sanitarias. Las actualizaciones en derechos de los pacientes, médicos, odontólogos y personal de enfermería, que se

distribuyen de manera gratuita por medio de carteles entregados en los principales hospitales visitados en el año en las jurisdicciones y en la ciudad capital, el total de carteles entregados fue de 200 distribuidos uniformemente en 50 por área. Se entregaron un total de 300 manuales de consentimiento informado y recomendaciones para la práctica de la enfermería, finalmente se entregaron 2500 trípticos sobre recomendaciones generales para la práctica de la Medicina, además de lo anterior, durante el congreso se entregaron 220 carpetas en las que se incluyó la promoción de los derechos de los pacientes. Para la población usuaria de los servicios de salud se repartieron 400 folletos sobre las recomendaciones generales dirigidas a los pacientes para mejorar la relación con su médico, durante el proceso de consulta. La meta propuesta fue de tres eventos anuales con distribución de más de 3000 documentos entregados, lo cual se rebasó realizando 12 actividades en el año con entrega de más de 6620.

## 8) DIFUSIÓN EN RADIO Y TELEVISIÓN



Durante el año 2013 la difusión en medios masivos como la radio y televisión se vio afectada profundamente por la reducción en el presupuesto que se suscitó durante el año 2012, este generó que la promoción en estos medios se promoviera sólo en momentos específicos del año, además de utilizar los medios más económicos con los que se contara. El medio utilizado fue la radio en la que se llevó a cabo la campaña publicitaria de la CEAMO con un spot que promueve a los ciudadanos a acudir en caso de no tener servicios de calidad en la atención que reciben, este spot fue puesto al aire en los meses de septiembre y octubre, además de servir como medio de difusión para el congreso de esta institución. Por lo que en esta actividad solo se realizó dos veces en el año por falta de presupuesto para estarla realizando conforme a lo planeado, el objetivo propuesto fue de cuatro intervenciones al año de un mes cada una programa.

## 9) ACUERDOS UNIVERSIDADES



Los acuerdos con Universidades son actividades de utilidad para fomentar el Derecho Sanitario y el apego a las normas y guías de práctica clínica desde el momento en que el médico se encuentra en etapa formativa, la academia por medio de organismos de educación superior permite generar el cambio desde la raíz misma de la formación médica, se prevé además de la firma para celebrar el acuerdo la realización de actividades académicas como la realización de cursos con los alumnos de las escuelas y facultades de Medicina, la realización de Diplomados y en un futuro próximo la modificación de la curricula para incorporar la materia de Derecho Sanitario en estas Instituciones, por lo que la firma de convenios de colaboración permitirá el desarrollo de la cultura del Derecho Sanitario y conocimiento de los derechos de los médicos y los pacientes en el Estado. La firma de convenios se firma por cada cambio de administración por lo que durante la presente se celebrará una sola vez, esta se llevó a cabo el día 30 de octubre de 2013 en el palacio de gobierno en el marco de la Ceremonia de entrega del premio Estatal de Investigación 2013, en la que fungieron como testigos de honor el Gobernador del Estado de Oaxaca, Lic. Gabino Cué Monteagudo y el Secretario de Salud en Estado.



Es de resaltar que el proceso para llegar a la toma de la decisión de la realización de la firma de convenio, se llevó a cabo mediante 2 reuniones con Directores de las Facultades de Medicina, Odontología y Enfermería de la URSE y UABJO, con sus respectivos Rectores.

## **10) REUNIÓN DEL COMITÉ EDITORIAL**

El Comité Editorial tiene la función de crear el Reglamento Editorial, en el cual se basan las políticas, planes, programas, procedimientos y manuales de funciones del proceso de edición y publicación, para la revista de la CEAMO, además de lo anterior, debe decidir sobre la creación de revistas y revisar cada cuatrimestre los números publicados en el periodo, mejorar la calidad de las mismas. Las decisiones que se toman en el Comité están soportadas por actas escritas por el Secretario que darán cuenta del lugar, la fecha y la hora de la reunión, los miembros presentes, los asuntos tratados, las decisiones adoptadas, la hora de terminación de la reunión. Cabe destacar que no se había contado desde la formación de la CEAMO con un comité editorial, por lo que la primera actividad que se realizó fue la formación del mismo y a partir de este se genera cada cuarto mes una reunión con los integrantes para programar las actividades a realizar. Al momento de este informe se cuenta con una acta de comité (resguardada en el archivo de la contraloría interna) luego de la formación del mismo y a partir de este año se procederá a la regularización del mismo. El objetivo propuesto fue la realización de tres sesiones anuales, de las cuales sólo se alcanzó la meta de una por no contar anteriormente con este comité y haberse iniciado la nueva administración hasta mediados de año.

## **11) REUNIÓN COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN Y BIOÉTICA**

La formación de los Comités de Ética en Investigación y Bioética, obedece a la modificación por decreto constitucional del 14 de diciembre de 2011 en el que se adiciona el artículo 41 BIS y se modifica el artículo 98 de la Ley General de Salud, en el que se hace de carácter obligatorio el contar con los comités respectivos para todas las instituciones de salud u organismos en los que haya que resolver problemas derivados de la práctica médica y los de ética en investigación para aquellos organismos en los que se realice investigación, sean estos de orden público o privado. Para dar cumplimiento a esta ordenanza, la CEAMO en reunión ordinaria se dio a la tarea de la formación de estos dos comités, quedando formados y constituidos en el mes de Octubre de 2013, iniciando actividades un mes después y quedando de acuerdo en tener reuniones cada cuarto mes y

en caso de requerirse la realización de sesiones extraordinarias. Durante el año 2013 se llevó a cabo una sesión ordinaria para da uno de ellos, estando documentado por medio del acta ordinaria respectiva en la contraloría interna del organismo. El objetivo planteado es la reunión de tres reuniones anuales sin embargo por la integración del Consejo a mediados de año y la posterior formación sólo de dio cumplimiento a una reunión de estos comités.

## **12) ORGANIZACIÓN DE ARCHIVO ESTATAL DE QUEJAS**

El Archivo Estatal de Quejas es uno de los departamentos de la CEAMO que se considera elemental en la investigación de quejas, ya que por este medio podemos conocer la cantidad de quejas médicas que se generan en el Estado, los organismos a los que se acude con mayor frecuencia a denunciar sus quejas y las instituciones que son objeto de mayor número de quejas, es por ello de gran importancia mantener el vínculo y coordinación con la Dirección de Difusión e Investigación para poder establecer los mecanismos más acertados para obtener la información y que esta sea fidedigna, las reuniones con el Archivo Estatal de Quejas se programan de manera semestral, en este caso por haber iniciado la nueva administración a mitad de año se realizó solo una reunión en la que se establecieron los mecanismos para mejorar el la obtención de información de las quejas y la metodología para almacenar la información el acta se encuentra a resguardo en la contraloría interna del Organismo.

El análisis de la queja médica arrojó en 2013 que la Institución prestadora de servicios de salud que notificó mayor cantidad de quejas y/o sugerencias fueron los Servicios de Salud de Oaxaca SSO con 371, le sigue el Instituto de Seguridad Social al Servicios de los Trabajadores del Estado ISSSTE con 261 reportes y en tercera posición el Régimen Estatal de Protección Social en Salud REPSS con 85; de éstas se clasificaron como quejas médicas 359, recepcionadas principalmente por el ISSSTE 112, los Servicios de Salud de Oaxaca 68 y el REPSS con 54. En su mayoría las quejas fueron por atención médica con un total de 359, luego de orden administrativo con 345 y sugerencias 145. De las quejas administrativas 109 fueron para los SSO, REPSS 31 y el Hospital de la Niñez Oaxaqueña (organismo descentralizado) con 3.

INSTITUCIÓN	QUEJAS Y/ Ó SUGERENCIAS	QUEJAS MÉDICAS	QUEJAS ADMINISTRATIVAS	SUGERENCIAS
S.S.O.	249*	25	103	121
R.E.P.S.S.	85	54	31	0
HOSPITAL DE LA NIÑEZ OAXAQUEÑA	14	11	3	0
SECRETARÍA DE MARINA	2	1	1	0
PROCURADURÍA GENERAL DEL ESTADO	28	28	0	0
MARINA	1	1	0	0
CONTRALORÍA DEL ESTADO	10	8	0	0
ISSSTE	261	112	141	8
DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS	37	30	7	0
COESIDA	1	0	1	0
HOSPITAL GENERAL "DR. AURELIO VALDIVIESO"	122	63	53	6
IMSS	22	22	0	0
HRAEO.	7	4	3	0
DIF, (CADI).	0	0	0	0
CRIT OAXACA	0	0	0	0
CRUZ ROJA	0	0	0	0
PROFECO	0	0	0	0

## 12) PARTICIPACION EN CONFERENCIAS

Las conferencias representan un instrumento por medio del cual la CEAMO se hace presente a la sociedad civil y a las sociedades médicas para fomentar la cultura del Derecho Sanitario, la práctica de la *Lex Artis Médica ad hoc* y el fomento de los derechos de los pacientes y los servidores públicos de la salud. Fomenta el conocimiento en el personal de salud y la sociedad civil acerca de los medios alternativos de solución de conflictos y mantiene presente en los gremios médicos la capacitación en los temas relacionados a la Medicina Defensiva, Funciones de la CEAMO, el Marco legal de la práctica Médica, la Prevención de Conflictos Derivados del Acto Médico y la importancia de la Documentación del Expediente Clínico, la integración y el las características del Consentimiento Bajo Información, además de algunas herramientas en la práctica clínica como la Comunicación Aserativa. Por ello es de vital importancia la realización conferencias tanto en Escuelas y Universidades en el Estado de Oaxaca, como en los Colegios de Medicina y con las diferentes agrupaciones que se dedican a la Salud. La programación de conferencias como una de las actividades primordiales de difusión se llevó a cabo de manera constante durante el año, el objetivo planteado fue un total de 12 conferencias, la meta alcanzada en el periodo fue de 12 Conferencias en distintas Escuelas y Universidades.

A continuación se detallan las conferencias en que se participó:

FECHA	EVENTO
15 enero 2013	Serie de Conferencias a estudiantes de la Escuela de medicina de la URSE "Implicaciones legales de la práctica médica" (210 asistentes)
18 enero 2013	Reunión de Trabajo Institucional con Profesoras de la URSE de la Escuela de Enfermería para coordinar platicas a alumnos
12 febrero 2013	Conferencia a personal del Hospital General Dr. Aurelio Valdivieso. Medicina Defensiva
16 marzo 2013	Conferencia a Profesionales de la Salud de la Enfermería Militar de la Zona 28 "Trato digno"
19 abril 2013	Ponencia durante Congreso de Odontología "Funciones de la CEAMO"
16 mayo 2013	Asistencia a la reunión del Comité de Investigación en Salud "la investigación en Salud"
15 Junio 2013	Conferencia "recomendaciones para la buena práctica de Enfermería" Colegio de Enfermeras de Oaxaca A.C. (Asociación de Enfermeras Quirúrgicas)
22 Agosto 2013	Conferencia "Implicaciones Legales y Jurídicas de una muerte clínica IMSS" HGZ 1

3 y 4 Sep. 2013	Conferencias en Taller de partería. Asoc. 9 Lunas. "Hemorragia Obstétrica"
13 Sep. 2013	Conferencia NOM 004 Expediente clínico y consentimiento informado. Jurisdicción sanitaria 01
06 Dic 2013	Introducción al Derecho Sanitario en el Hospital Psiquiátrico Cruz del Sur
17 Dic 2013	Implicaciones Legales del Expediente Clínico, personal de los Servicios de Salud de Oaxaca. Jurisdicción Sanitaria 01





#### 14) PERSONAL CAPACITADO

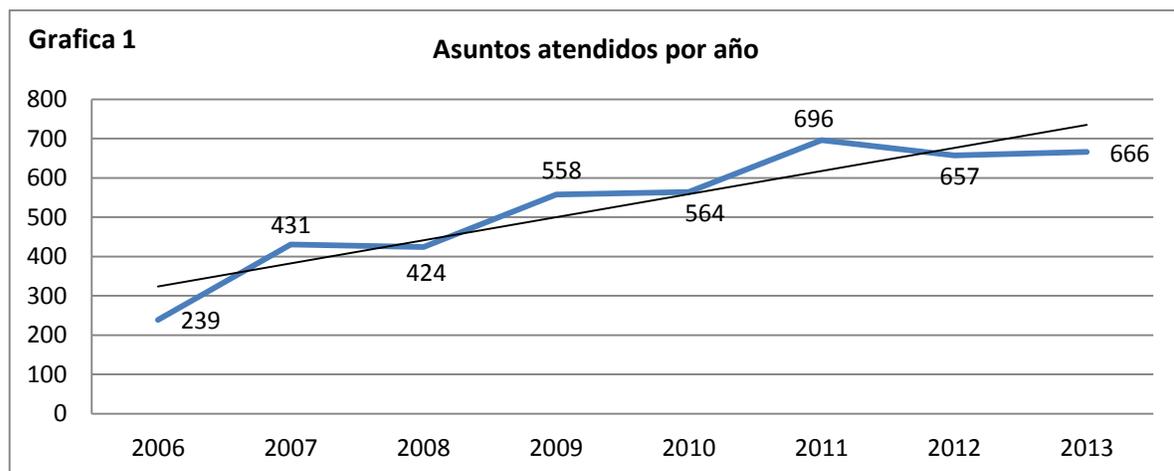
Durante el año se llevaron a cabo dos cursos on line realizados en coordinación con la CONAMED para formación de recurso humanos en salud, enfocados a la prevención del conflicto derivado del acto médico, en estos se contó con un total de 21 asistentes. Además delo anterior con los cursos de capacitación se logró la asistencia y capacitación de aproximadamente 1476 profesionales de salud, distribuidos en 632 médicos, 614 enfermeras, 210 estudiantes y 20 asistentes más entre químicos, trabajadoras sociales y administradores. Además de lo anterior se capacitó a tres administrativos en salud municipales, y dos regidores de salud de la ciudad de Ixtepec y Matías Romero.

PERSONAL CAPACITADO POR CEAMO		
Profesionales Médicos	632	43%
Profesionales de Enfermería	614	42%
Estudiantes de Universidades en área de la Salud	210	14%
Otros	20	1%
<b>Total</b>	<b>1476</b>	<b>100%</b>

Con esta parte se da por terminado el informe correspondiente a las actividades del 2013 del primer componente del programa, en el que se concluyó el año con cumplimiento en más del 100%.

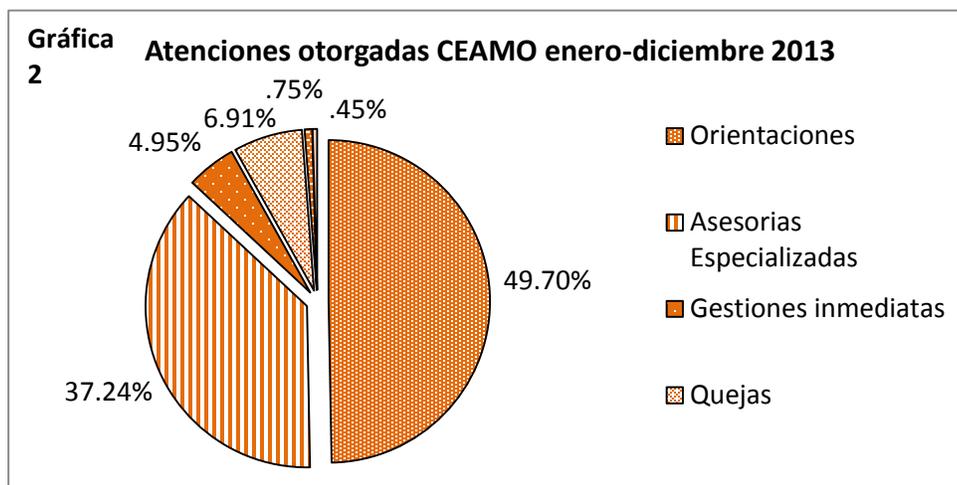
## VI.- ACTIVIDADES DE LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN MÉDICO- JURÍDICA PARA LA POBLACIÓN OAXAQUEÑA

Desde su apertura el 09 de febrero del año 2006 la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca ha sido el organismo especializado en la queja médica y representante social en el estado para resolver los conflictos derivados de la prestación de los servicios de salud, año tras año el número de quejas interpuestas por la ciudadanía por problemas con el ejercicio del derecho a la protección a la salud van en aumento (ver gráfica 1), lo que permite darnos cuenta de la relevancia que tiene el Organismo en la resolución de conflictos e inconformidades, el aumento en la demanda de los servicios que ofrece la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca va en relación directa con la información difundida, y con la calidad que se tiene en la resolución de quejas.



En el periodo de enero a diciembre del año 2013 se recibieron y atendieron un total de 666 inconformidades, distribuidas y atendidas mediante las diversas modalidades con las que la CEAMO brinda a la población oaxaqueña para su resolución, mismos que a continuación se desglosan:

331	Orientaciones	49.70%
248	Asesorías especializadas	37.24%
33	Gestiones inmediatas	4.95%
46	Conciliación	6.91%
5	Dictámenes médicos y Opiniones técnicas institucionales	0.75%
3	Recomendaciones	0.45%
<b>666</b>	<b>total</b>	<b>100%</b>



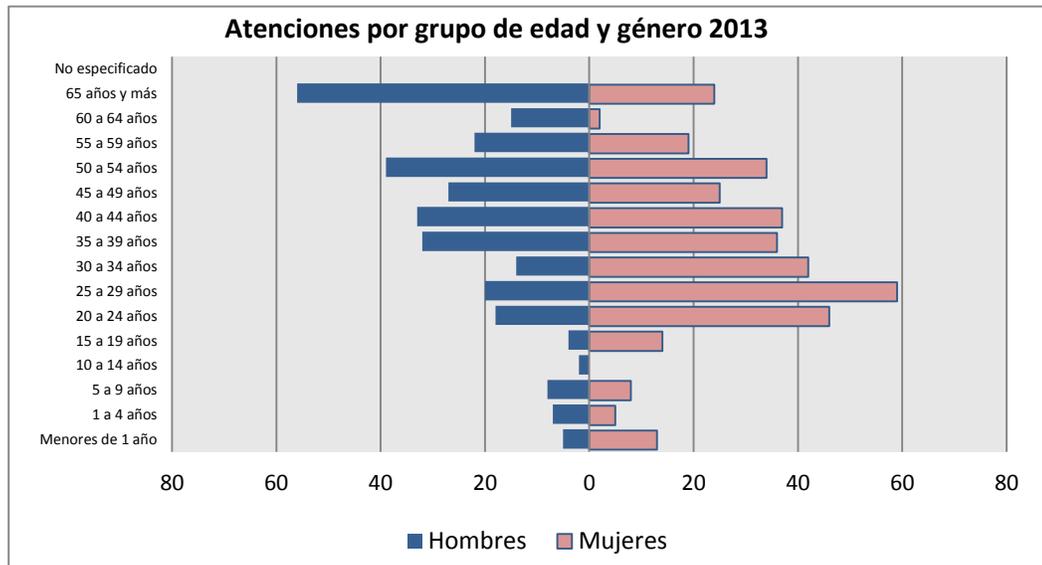
De este total de inconformidades atendidas por la CEAMO, las orientaciones son las que ocuparon la mayor cantidad acciones realizadas, alcanzado a ser la mitad de las acciones llevadas a cabo por los módulos de atención, de estas orientaciones la mayor cantidad de ellas se presentó en el mes de enero con 41 y el mes con menor cantidad fue el mes de junio con 14. El promedio de orientaciones mensuales fue de 27.5, lo que representa casi una orientación por día. En cuanto a las asesorías especializadas, se realizaron un total de 248 en el año, lo que representó el 37.24% del total, siendo una vez más el mes de enero en que se presentó la mayor cantidad de asesorías con 40, mientras que el mes con menor cantidad de asesorías fue septiembre con 10, el promedio mensual de asesorías especializadas fue de 20.6. En cuanto a las gestiones inmediatas, éstas representaron el 4.95% del total de inconformidades resueltas, siendo un total de 33 en el año con un promedio de 2.75 por mes. Las quejas que se presentaron en el periodo corresponden a 6.91%, con un total de 46 en el año, siendo marzo el mes con mayor número de ellas con 10 y junio el mes en el que no se presentó ninguna, el promedio de quejas mensuales es de 3.8. Finalmente en cuanto a dictámenes, opiniones técnicas y recomendaciones este grupo ocupó el 1.2% del total con 8 eventos en el año.

TOTAL ATENCIONES 2013														
ATENCIONES OTORGADAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
Orientaciones	41	24	19	22	34	14	39	33	40	29	20	16	331	49.70
Asesorías Especializadas	40	23	11	23	37	14	18	16	10	18	15	23	248	37.24
Gestiones inmediatas	1	1	2	2	0	1	1	2	4	8	8	3	33	4.95
Conciliación	7	4	10	1	7	0	2	2	2	7	2	2	46	6.91
Dictámenes y opiniones técnicas	0	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	1	5	0.75
Recomendaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	3	0.45
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>52</b>	<b>43</b>	<b>50</b>	<b>79</b>	<b>29</b>	<b>60</b>	<b>53</b>	<b>56</b>	<b>63</b>	<b>46</b>	<b>46</b>	<b>666</b>	<b>100%</b>

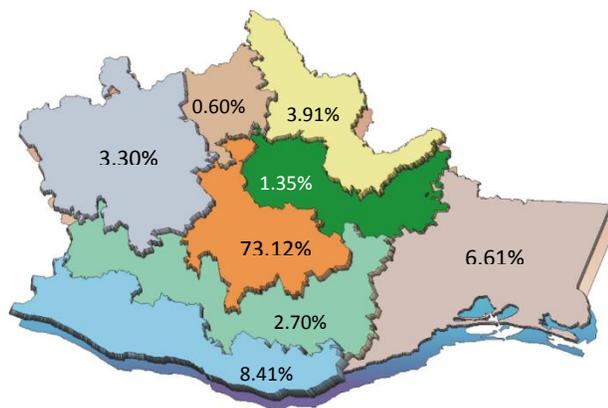
La distribución de las atenciones de acuerdo con la institución contra la que se presentó la inconformidad, mostró que en el IMSS se brindaron 104 Orientaciones, 71 Asesorías Especializadas, 14 Gestiones Inmediatas y 7 Quejas Médicas, siendo esta la principal institución con inconformidades en el estado de Oaxaca en el periodo 2013 al contabilizarse 196 atenciones. Por su parte los Servicios de Salud de Oaxaca, ocuparon la segunda posición en cuanto a inconformidades al ser responsables de 181 atenciones, de las que 91 fueron Orientaciones, 61 Asesorías Especializadas, 12 Gestiones inmediatas, 15 Quejas Médicas y 2 Recomendaciones. En tercer sitio en atenciones por inconformidad se colocó la atención médica privada del estado, al contabilizarse 154 atenciones por inconformidad, distribuidas en 71 Orientaciones, 70 Asesorías Especializadas, 12 Quejas Médicas y 1 Recomendación. En cuarto puesto se encuentra el ISSSTE, con un total de 108 atenciones por inconformidad, de las que 56 fueron Orientaciones, 36 Asesorías Especializadas, 7 gestiones inmediatas y 9 Quejas Médicas. Finalmente las restantes atenciones se distribuyeron en los servicios de PEMEX, SEDENA, HRAEO y cinco atenciones para la realización de dictámenes institucionales para la PGJE.

<b>Atenciones otorgadas por institución 2013</b>		
<b>unida medica</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
<b>IMSS</b>	196	30%
<b>S.S.O.</b>	181	27%
<b>PRIVADO</b>	154	23%
<b>ISSSTE</b>	108	16%
<b>HRAEO</b>	8	1%
<b>PGJE</b>	5	1%
<b>OTROS</b>	14	2%
<b>total</b>	666	100

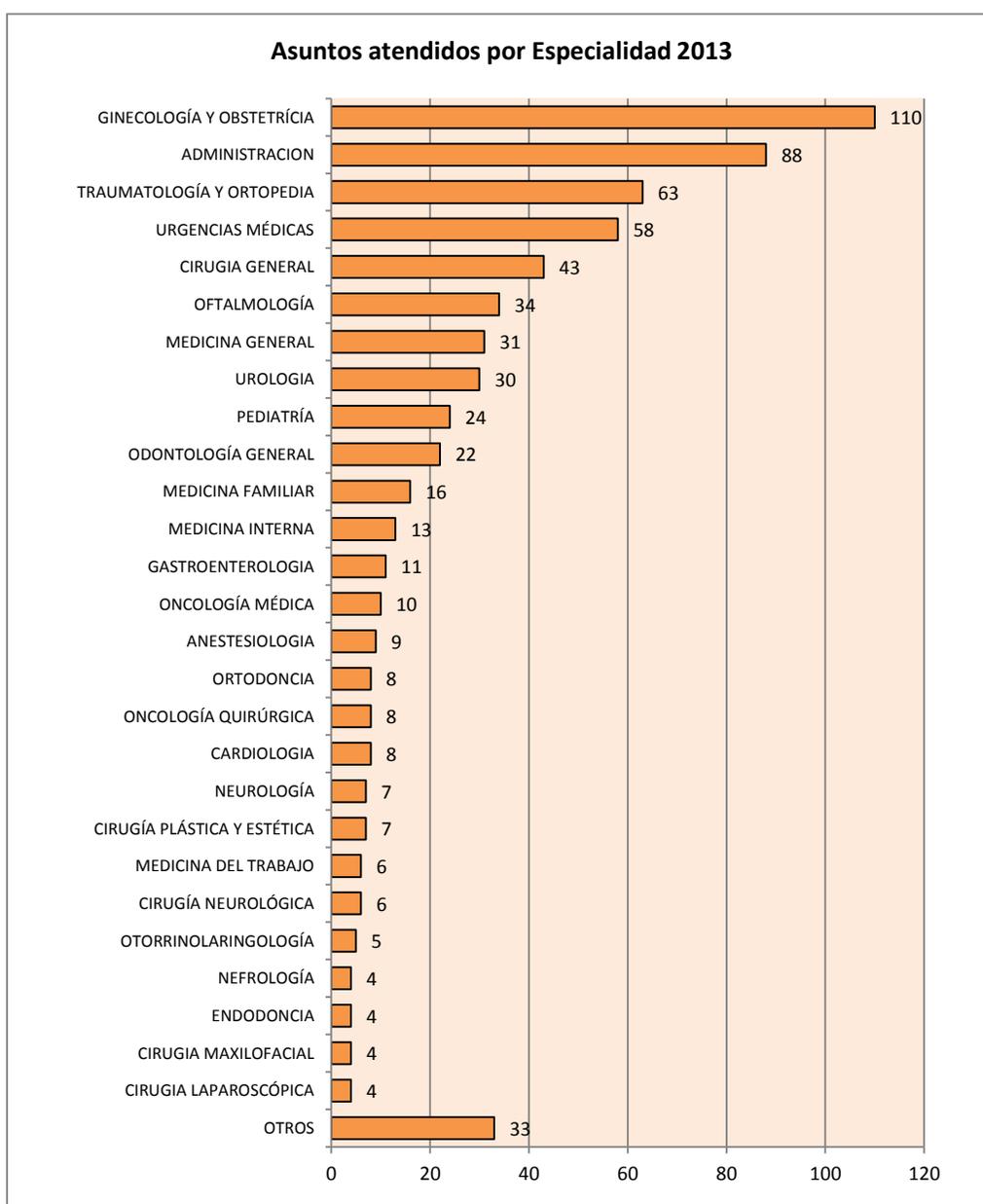
A su vez de este total de atenciones prestadas por la CEAMO durante el año, el 45% fueron dirigidas al género masculino en el que se reportaron 302 casos, mientras que las mujeres representaron el 55% de las atenciones con un total de 364 casos, podemos observar que la gran mayoría de las personas que acudieron a solicitar atención de la CEAMO se encontraron en el grupo de edad entre los 25 a los 50 años, esto se explica porque en su mayoría las atenciones se dieron en el grupo de especialidad en Ginecología y Obstetricia por lo que hay una mayor cantidad de mujeres y a su vez son mujeres adultas jóvenes, corroborado al ser los grupos etarios 20-24 y 25-29 los que presentan la mayor cantidad atenciones en el periodo. Por el contrario en los varones el grupo de edad principalmente afectado es de 65 y más años, explicado a su vez por la transición epidemiológica que ocurre con la población y que lleva a que las personas mayores presenten una mayor carga de enfermedad.



De acuerdo con la información recabada sobre la ubicación geográfica de las atenciones prestadas por la CEAMO, respecto a la procedencia de los usuarios, la distribución fue de la siguiente manera, los Valles centrales fue la región con el mayor número de atenciones prestadas, con 487 que representó el 73.12% del total, esto se explica por la cantidad de inconformidades generadas principalmente de los servicios de hospitalización que sólo se encuentran en los hospitales de segundo y tercer nivel, aunado a la localización de la CEAMO en la ciudad de Oaxaca. La región de la Costa ocupó la segunda posición con 56 atenciones y el 8.41% del total, la región del Istmo de Tehuantepec ocupó la tercera posición en atenciones al recibir 44 que fueron el 6.61% del total, le siguió la región del Papaloapan con un total de 26 atenciones que correspondió al 3.91%, la región de la Mixteca se situó en quinta posición con un total de 22 quejas que representó el 3.31% del total. La Sierra Sur ocupó la sexta posición con 18 atenciones recibidas y porcentaje de 2.7 del total. La Sierra Norte estuvo en la séptima posición de atenciones con 9 que corresponde al 1.35% y finalmente la Cañada en la octava posición con 4 atenciones que representó el 0.6%.



Finalmente dentro de las atenciones prestadas por la CEAMO, en función del tipo de especialidad médica involucrada en el proceso, se obtuvo que Ginecología y Obstetricia con 110 fue la que principalmente se relacionó con la atención, enseguida las atenciones por cuestiones relacionadas a la Administración con 88 atenciones, Traumatología y Ortopedia tuvo un total de 63 atenciones, las Urgencias médicas presentaron un incremento con respecto a años previos al encontrarse en la cuarta posición con 58 atenciones, Cirugía General tuvo 43 atenciones, la especialidad de Oftalmología presentó 34 atenciones, el área de Medicina General tuvo 31 atenciones, mientras que Urología tuvo una menos al encontrarse con 30 atenciones, Pediatría se encontró con 24 atenciones, mientras que las que menor cantidad de atenciones recibieron fueron Odontología con 22, medicina familiar con 16, Medicina Interna con 13, Gastroenterología con 11, y oncología con 10 atenciones.



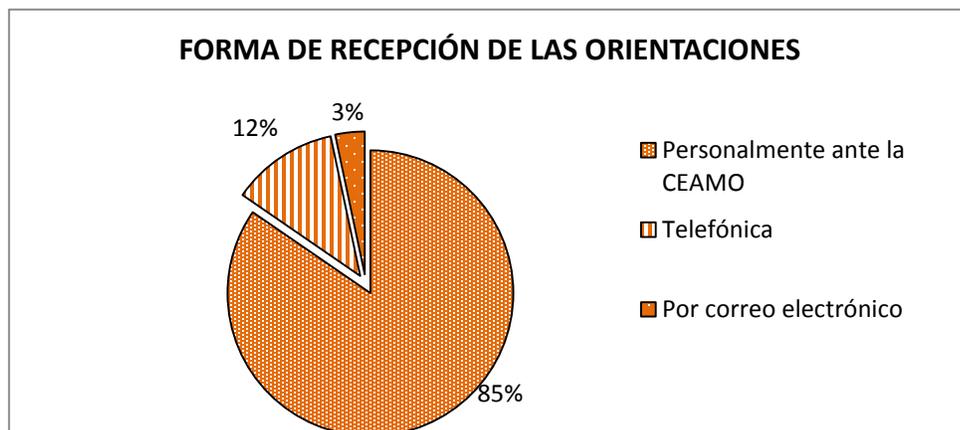


## 1.- ORIENTACIONES

Los servicios de Orientación que proporciona la CEAMO tienen la finalidad de que los usuarios cuenten con información adecuada sobre el tipo de inconformidad que tienen y el medio correcto para que pueda ser canalizada, atendida y finalmente resuelta. Por tal motivo la orientación es un proceso fundamental para el usuario y facilitar de esta manera la solución de su problema, además de prestar especial atención en que el usuario sepa si el conflicto puede resolverse por otros medios antes de llegar a convertirse en una queja médica, de manera que el tiempo que se dedica a la orientación es fundamental para que se aclaren perfectamente las dudas y el panorama sea claro y objetivo.

En periodo 2013 de los 666 acciones prestadas por la CEAMO las Orientaciones ocuparon casi la mitad de las atenciones con 331, estas orientaciones se brindaron principalmente para usuarios de las siguientes instituciones: IMSS con 104 Orientaciones, SSO con 91 orientaciones, clínicas y hospitales privados con 71 orientaciones, el ISSSTE con 56, 4 para el HRAEO y 10 más para otras instituciones como el DIF, SEDENA, PEMEX etc. Representando el 49.7% del total. De estas asesorías se llevaron a cabo 40 por teléfono y 11 por correo electrónico institucional, esto favorece que los usuarios tengan mayor acceso y facilidad para obtener la información sobre las inconformidades que tienen.

ORIENTACIONES OTORGADAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
<b>Total</b>	41	24	19	22	34	14	39	33	40	29	20	16	<b>331</b>





## 2.- ASESORÍAS ESPECIALIZADAS

Las atenciones otorgadas bajo la modalidad de Asesoría Especializada, permiten a los usuarios obtener información amplia y específica relacionada con su inconformidad, tiene como objetivo informar a médicos y pacientes sobre sus derechos y obligaciones, así como de los alcances del proceso de conciliación, el proceso arbitral, sus reglas y los requisitos para presentar una queja, en su caso, alternativas de solución en el proceso de solucionar una queja. Además de resolver las interrogantes médicas y legales de los usuarios a través de un los consultores médico y jurídico.

En el periodo 2013 se atendieron un total de 248 Asesorías Especializadas que representaron el 37.24% del total de atenciones de la CEAMO. Las instituciones de salud con mayor cantidad de asesorías especializadas fueron el IMSS con 71, los servicios médicos privados con 70, los SSO con 61, el ISSSTE con 36 y 10 más que fueron repartidas entre las restantes instituciones de salud en el Estado de Oaxaca.

ORIENTACIONES OTORGADAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Total	40	23	11	23	37	14	18	16	10	18	15	23	248



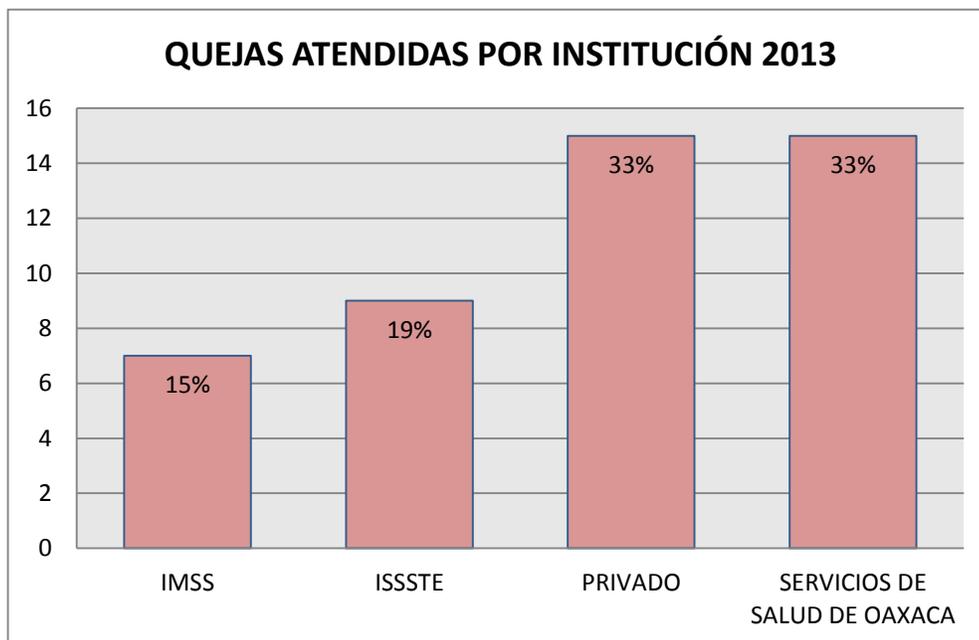
## QUEJAS MÉDICAS

Las Quejas contra la prestación de los servicios de salud (personal o institución) deben entenderse como un fenómeno social, a través del cual, los ciudadanos o sus familiares manifiestan las expectativas no cumplidas por las instituciones de salud sea tanto en la prestación de servicios personales como no personales de salud, o bien por la presentación de eventos adversos que generan un resultado inaceptable por parte del usuario. 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 ya descrito al inicio de este informe. Se denominan Quejas a la suma de Gestiones inmediatas y Conciliaciones o arbitraje médico, 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. Las Quejas representaron en el año dos mil doce el 11.86 por ciento del total de acciones realizadas del programa correspondió a las quejas, de las que las fueron llevadas por Gestión inmediata 33 que correspondió al 4.95% del total y 46 por conciliación que representó el 6.91% del total.

Este tipo de acción es la que representa la mayor cantidad de inversión de tiempo pues requiere de enlazar con autoridades, concertar reuniones y verificar que en efecto se haya cumplido con lo prometido.

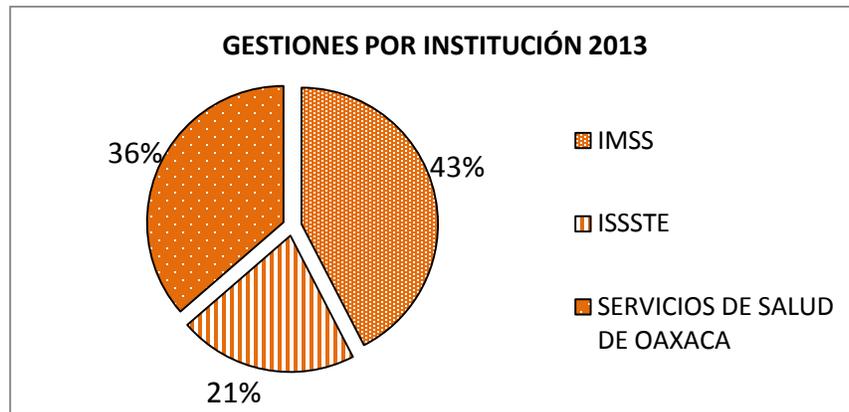
ORIENTACIONES OTORGADAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Total	7	4	10	1	7	0	2	2	2	7	2	2	46





### 3.- GESTIONES INMEDIATAS PARA EVITAR QUEJA FORMAL

Conforme a la revisión de la queja, si se manifiesta que las pretensiones son exclusivamente prestación de servicios médicos o trámites de índole administrativos puede ser resuelto por medio de este mecanismo, por ser una situación de urgencia o tratamientos médicos incompletos. El mecanismo es establecer comunicación a través de la línea telefónica con la institución correspondiente, argumentando las necesidades del paciente mediante la defensa de sus derechos (artículo 4º Constitucional), con lo la prestación del servicio no se puede negar ni ser incompleta, adquiriendo el compromiso las autoridades de dar solución en un lapso no mayor a 48 horas. En el año periodo 2013 se realizaron un total de 33 gestiones inmediatas, resolviéndose todas de manera favorable, con lo que la resolución del conflicto fue del 100% en estos casos, lo cual se traduce en una efectividad del 100%



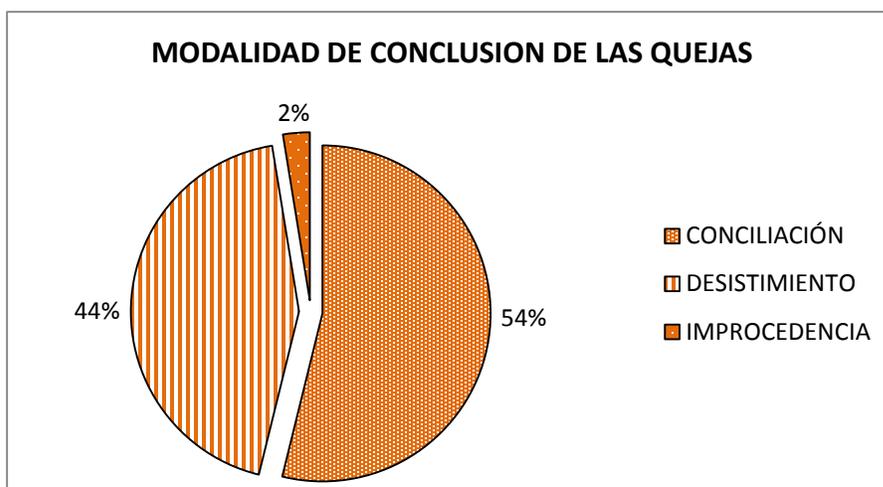
#### 4.- QUEJAS MANEJADAS VÍA CONCILIACIÓN

La conciliación médica es un mecanismo que utiliza la CEAMO incluido en el proceso del Modelo Mexicano de Arbitraje Médico, por este instrumento se brinda solución a los problemas derivados del acto médico, pero específicamente a aquellos que tienen como fundamento el que exista un evento adverso o en los que la mala comunicación haya generado inconformidades con la atención por obtener un mal resultado en el tratamiento médico sea farmacológico o quirúrgico, haciéndoles del conocimiento a los usuarios que en todos los casos, el personal de salud deben cumplir con las obligaciones de medios, no tanto con las obligaciones de resultados puesto que se trabaja con organismos en los cuales no se puede saber con exactitud qué tipo de respuesta darán a un mismo tratamiento. Además de la causa humana dentro del evento adverso (previsible), también se deben considerar diversos factores como la infraestructura, los insumos, la capacitación, así como otras condiciones de índole social y personal del paciente que afectan este resultado (no previsible).

Durante el periodo 2013 se instalaron 46 quejas por la vía de la Conciliación, que representó el 6.91% del total de atenciones en el año, integrándose el expediente correspondiente con su respectivo proceso de conciliación, teniendo éxito en la finalización con un acuerdo aproximadamente en el 54%, de los casos, con lo que se corrobora que este Organismo genera un gran beneficio tanto para el personal involucrado como para la sociedad Oaxaqueña.

**Modalidad de Conclusión Queja:**

Modalidad	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
CONCILIACIÓN ANTES DE ARBITRAJE	1	2	6	2	1	2		1		3	1	2	21	54%
DESISTIMIENTO	3		3	4	1		1	1	2		1	1	17	44%
IMPROCEDENCIA				1									1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>



## 5.- ARBITRAJES

Durante el periodo 2013 no se llevó a cabo ningún arbitraje porque ninguno de los usuarios solicitó la intervención de la CEAMO como árbitro para dar la solución del problema mediante la heterocomposición. Lo anterior significa que la mayoría de los asuntos que se atienden en le CEAMO tienen buena solución con procedimientos integrados la autocomposición que caracteriza el proceso de arbitraje Médico (gestiones inmediatas, asesorías, conciliación) o en su defecto, se dejan a salvo los derechos de usuarios y prestadores de servicios para resolver su controversia por otros métodos; y por otra parte los desistimientos son resultado de las pretensiones excesivas de las partes, lo que se traduce en falta de voluntad para conciliar.

## 6.- COMPROMISOS ECONÓMICOS

Derivado de los acuerdos que se gestaron por medio de la intervención de la CEAMO, en el proceso de la queja y resolución de la misma mediante la autocomposición o bien la heterocomposición en los casos que así fuera, se generan compromisos de índole económica en los que fue resarcido el daño al ciudadano.

Durante el periodo 2013 la cantidad económica por conciliaciones en vía de acuerdo económico fue de \$ 1'556,730.67 (un millón, quinientos cincuenta y seis mil, setecientos treinta pesos 67/100 M.N.), cantidad que se entregó a los ciudadanos afectados.

Conclusión por monto económico		
Institución	Monto	%
ISSSTE	\$555,222.70	36%
Privados	\$450,000.00	43%
IMSS-Oportunidades	\$238,578.60	15%
Servicios de Salud de Oaxaca	\$74,256.00	5%
IMSS	\$9,730.37	1%
<b>TOTAL</b>	<b>\$1,556,730.67</b>	<b>100</b>



## 7.- RECOMENDACIONES

Durante el último trimestre del año 2013 se suscitaron una serie de eventos desafortunados, en los que se evidenció a través de los medios masivos de comunicación como las redes sociales, periódico, radio y televisión, la falta de atención de eventos obstétricos en diferentes regiones del estado por lo que la CEAMO al ser el representante social para este tipo de situaciones se presentó para realizar las investigaciones y delimitar las responsabilidades donde esta estuviere presente. Se realizaron tres recomendaciones durante el periodo, 2 dirigidas a los Servicios de Salud de Oaxaca y 1 a un médico particular.

## RECOMENDACIONES 2013

INSTITUCIÓN	MOTIVO DE LAS INDAGACIONES	RECOMENDACIÓN
Servicios de Salud de Oaxaca	Deficiencias en la atención médica de la población en general de la localidad de San Juan Bautista La Raya, municipio de Xoxocotlán.	No se obtuvieron elementos suficientes para emitir la recomendación. Pero se dará seguimiento mediante una capacitación continua
Medico particular	Cobros indebidos y desviaciones éticas y profesionales en la atención de pacientes en Hospital General "Aurelio Valdivieso".	Recomendación CEAMO emitida con la finalidad de que el medico involucrado se capacite y observe un actuar profesional ético, se dio vista a la contraloría del Estado.
Servicios de Salud de Oaxaca	Caso San Felipe Jalapa de Díaz, parto en las afueras de la unidad médica por deficiencias médicas e institucionales	Recomendación CEAMO emitida a los Servicios de Salud de Oaxaca, con la finalidad de mejorar la atención e infraestructura de la Unidad Médica.

En ese sentido, se abrieron 6 expedientes de investigación además de los casos de Partos fortuitos en el Centro de Salud de San Antonio de la Cal, Centro de Salud de Servicios Ampliados de San Jacinto Amilpas, Hospital IMSS-Oportunidades de Santiago Jamiltepec, de los cuales se emitirán las respectivas recomendaciones.



## 8.- DICTÁMENES

Los dictámenes periciales son actividades complementarias de la CEAMO para colaborar con las instancias de Procuración de Justicia en nuestro estado, ponen de manifiesto que la CEAMO es el organismo líder en materia de conflictos del acto médico y las ventajas del peritaje institucional es que se realiza por pares, es aprobado por el consejo con lo que tiene la certeza de colegiación y finalmente se emite bajo estricta confidencialidad e imparcialidad, motivo por el que año con año la elaboración de dictámenes representa un porcentaje de las atenciones que presta este organismo al estado de Oaxaca. Durante el periodo se recibieron 5 dictámenes institucionales, en los meses de marzo, abril, mayo y diciembre. Sin embargo se emitieron 11 dictámenes en total (6 pendientes del año 2012).

---

**DECRETOS**


---

**DICTÁMENES EMITIDOS EN 2013**


---

No	Autoridad solicitante	involucrado	Especialidad	Conclusión
1	PGJE	SECTOR PRIVADO	CIRUGÍA GENERAL	Sin responsabilidad médica
2	PGJE	SERVICIOS DE SALUD DE OAXACA	GINECOLOGÍA	Sin responsabilidad médica
3	PGJE	SECTOR PRIVADO	MEDICINA GENERAL	Sin elementos para determinar
4	PGJE	SERVICIOS DE SALUD DE OAXACA	URGENCIAS MÉDICAS	Sin responsabilidad médica
5	PGJE	SECTOR PRIVADO	URGENCIAS MÉDICAS	Con responsabilidad médica
6	PGJE	SERVICIOS DE SALUD DE OAXACA	PEDIATRÍA	Sin responsabilidad médica
7	PGJE	SERVICIOS DE SALUD DE OAXACA	GINECOLOGÍA	Con responsabilidad médica
8	PGJE	SERVICIOS DE SALUD DE OAXACA	GINECOLOGÍA	Sin responsabilidad médica
9	PGJE	SECTOR PRIVADO	ORTODONCIA	Sin responsabilidad médica
10	PGJE	SERVICIOS DE SALUD DE OAXACA	ANESTESIOLOGÍA	Sin responsabilidad médica
11	PGJE	SECTOR PRIVADO	GINECOLOGÍA	Con responsabilidad médica

---

De igual manera, se apoyó a las instituciones con al a emisión de 3 opiniones técnicas.

Autoridad solicitante	involucrado	Especialidad
CONTRALORÍA HRAEO	HRAEO	CIRUGÍA NEUROLÓGICA
CONTRALORÍA DEL ESTADO	SERVICIOS DE SALUD DE OAXACA	GINECOLOGÍA
PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN	HRAEO	MEDICINA FORENSE

---

## VII.- CONCLUSIÓN:

Finalmente es necesario hacer del conocimiento que los objetivos planteados al inicio del programa anual de trabajo indican que cada una de las actividades planteadas se realizó y cumplió conforme los objetivos, alcanzando la meta deseada. De esta manera, el programa de difusión se cumplió en más del 100% mientras que en las actividades de los módulos se superó por un 0.75% de lo planteado. Todo ello a pesar de haberse disminuido el presupuesto económico para las actividades de este organismo público autónomo durante el periodo 2013.

ACTIVIDAD	METAS POR AÑO	ALCANZADO
CONGRESO	1 (actividad anual)	1
SIMPOSIOS	12 (actividad mensual)	16
INVESTIGACIÓN ORIGINAL	2 (actividad semestral)	2
ASESORÍAS DE INVESTIGACIÓN	3 (actividad cuatrimestral)	4
PUBLICACIONES	2 (actividad semestral)	4
EDICIÓN REVISTA	3 (actividad cuatrimestral)	3
DIFUSIÓN EN MEDIOS IMPRESOS	3 (actividad cuatrimestral)	3
DIFUSIÓN EN RADIO Y TELEVISIÓN	4 (actividad trimestral)	2
ACUERDOS UNIVERSIDADES	1 (por administración con cada Universidad del estado)	1
REUNIÓN COMITÉ EDITORIAL	3 (actividad trimestral)	1
REUNIÓN COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN	3 (actividad trimestral)	1
REUNIONES PARA ORGANIZACIÓN DE ARCHIVO	2 (actividad semestral)	1
PARTICIPACIÓN EN CONFERENCIAS	12 (actividad mensual)	12
<b>TOTAL DE ACCIONES</b>	<b>51</b>	<b>51</b>
<b>MATERIAL DE DIFUSIÓN (TRÍPTICOS, CARTELES, ETC.)</b>	<b>2500 U</b>	<b>3500</b>
<b>PERSONAL CAPACITADO</b>	400 MÉDICOS	632
	30 ABOGADOS	0
	100 ENFERMERAS	614
	50 OTROS	17
	200 ESTUDIANTES	210
	10 AUTORIDADES	3
<b>TOTAL 810</b>	<b>1476</b>	

Por otra parte, el Programa Operativo Anual (POA) de servicios a la población, se cumplió al 100% como se indica en el cuadro siguiente:

	1er trimestre			2do trimestre			3er trimestre			4to trimestre			total anual
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
META PROGRAMADA 2013	59	47	59	71	57	56	64	58	55	53	56	26	661
ALCANZADO	89	52	43	50	79	29	60	53	56	63	46	46	666
PORCENTAJE DE AVANCE ALCANZADO	13.46	7.87	6.51	7.56	11.95	4.39	9.08	8.02	8.47	9.53	6.96	6.96	0.75%

#### COMPARACIÓN DE METAS FIJADAS Y RESULTADOS OBTENIDOS (POA 2013)

	1er trimestre		2do trimestre		3er trimestre		4to trimestre		total anual	
	ORIGINAL	ALCANZADO	ORIGINAL	ALCANZADO	ORIGINAL	ALCANZADO	ORIGINAL	ALCANZADO	ORIGINAL	ALCANZADO
META ESTABLECIDA 2013	165	184 ↑	184	158 ↓	177	169 ↓	135	155 ↑	661	666 ↑

## RETOS

En los últimos años la práctica de la medicina ha experimentado transformaciones importantes tanto positivas como negativas, de tal manera que a la par de los avances científicos y tecnológicos se encuentra la disminución de los valores humanos y éticos de la profesión, aunado a la diversificación de las diferentes ramas y especialidades médicas.

La práctica de la medicina constituye una compleja interacción entre los diferentes procesos administrativos de la salud a través de la rectoría del estado, incluye infraestructura adecuada, mantenimiento de la misma, surtimiento adecuado de los insumos, administración eficiente de los recursos financieros, oferta de una cobertura adecuada de recursos humanos, y una compleja relación médico-paciente, presionada por el aumento en la demanda de los servicios, y por situaciones subjetivas de los proveedores de la atención médica, así como la esperanza de la población en que la atención sea oportuna y eficaz, sin fallas en el proceso de atención y sin desenlaces fatales.

Entre los retos de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca se encuentran:

- Ampliar la accesibilidad de los servicios de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca a la población más alejada de la capital del Estado, mediante mecanismos de servicio a la población más vulnerable (niños, mujeres y ancianos), por lo cual se buscará a colaboración con otras instituciones, asociaciones y organismos en el Estado, para la resolución de conflictos por medios alternativos mediante el diálogo y la amigable composición.
- Brindar mejores servicios a la población con la finalidad de aumentar la confiabilidad de los usuarios de nuestros servicios en los conflictos derivados del acto médico, facilitando un proceso ágil, sencillo, imparcial y justo.
- Capacitar al personal médico, de enfermería, odontología, y demás ramas y especialidades relacionadas con la finalidad de darles a conocer el entorno médico-legal al que están sujetos, poniendo especial énfasis en el expediente clínico, relación médico paciente y la responsabilidad profesional.
- Fortalecer la relación médico-paciente con un sistema de comunicación adecuada entre el otorgamiento de la atención médica y la información clara, que permita disminuir el número de inconformidades.
- La seguridad de los pacientes dentro del sistema de salud, se basa en la prevención de eventos adversos, por tal motivo seguiremos impulsando acciones que permitan tener