

## V. ACTIVIDADES DE LA DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN E INVESTIGACIÓN.

La difusión de los derechos y deberes de los pacientes, médicos, enfermeras y odontólogos, es una de las prioridades de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, con el objetivo de evitar que se vulnere el derecho de los oaxaqueños en el acceso a la protección de la salud, o bien; restituir la comunicación entre los profesionales de la salud, los pacientes y su familia para brindar servicios médicos de calidad.

Procurar que los servicios de atención de salud observen el cumplimiento de una atención centrada en las necesidades de cada paciente fundamentado en el respeto a la autonomía, trato digno, libertad prescriptiva y respeto mutuo.

### SERVICIO MÉDICO DE CALIDAD



**Autonomía**



**Libertad  
prescriptiva**



**Trato digno**



**Respeto  
mutuo.**

El programa de actividades de difusión se realiza a través de capacitaciones en diferentes modalidades que pueden ser: congresos, conferencias, simposios o talleres para el personal relacionado con los servicios de salud, acudiendo a hospitales públicos o privados, jurisdicciones sanitarias y escuelas formadoras de médicos, enfermeras, odontólogos y licenciados en derecho, procurando la mayor cobertura al interior del Estado. Iniciamos este año la orientación de pacientes, en relación a sus derechos y deberes, fomentando la participación activa y responsable en la restauración de su salud o el control de sus enfermedades, así como aprender a preparar su consulta para que le resulte más provechosa, como identificar una consulta de urgencia y a permanecer en la sala de espera lo más agradablemente posible.

El detalle de las actividades realizadas el 2015 se describen a continuación:

### a) CONGRESO CEAMO 2015.

Se llevó a cabo el 3er Congreso CEAMO con el tema: “LA RESPONSABILIDAD EN EL DERECHO A LA PROTECCIÓN DE LA SALUD” realizado 17, 18 y 19 de septiembre, en la Cd. de Oaxaca, con la participación de grandes personalidades, reconocidas por su trabajo en favor de la calidad en la atención médica que compartieron su conocimiento y experiencia con los asistentes, privilegiando el dialogo para externar sus dudas.



Durante la inauguración del 3<sup>er</sup>. Congreso se escucharon las emotivas palabras del Consejero Presidente de la CEAMO Dr. Omar Calvo Aguilar.



Así como del Subcomisionado Médico de la CONAMED, Dr. Jorge Alfonso Pérez Castro y Vázquez; quien dio el banderazo de inicio a las actividades académicas.



La ceremonia destacó con la presencia de directivos de Hospitales y Facultades de Medicina; Dr. Juan Fernando Zamudio Sandoval, Director de la Escuela de Medicina De La Universidad Anáhuac; Dr. Miguel Ángel Ramírez Almanza, Director de la facultad de Medicina de la Universidad Regional del Sureste; Dr. Guilebaldo Cruz Cortés, Director de la Facultad de Medicina de la Universidad Benito Juárez de Oaxaca; Dr. Maurilio M. Mayoral García en representación de los Servicios de Salud del

Oaxaca; y el Dr. Gerardo Pérez Bustamante, Director del Hospital de Alta Especialidad de Oaxaca, así como la presencia de Presidentes de los Colegios Médicos del Estado

Se abordaron 24 temas desarrollados por 14 expertos, de reconocimiento a nivel nacional. Como el Lic. Agustín Herrera Fragoso, el Lic. Octavio Casa Madrid Mata, el Dr. Jorge A. Pérez Castro y Vázquez, el Mtro. En Antropología Emanuel Orozco, Abogado Magistrado Jesús Rafael Aragón, la Dra. y Lic. Diana Montero Velásquez, Dr. Erik García López y el Dr. Eric Azamar Cruz.

### **Derecho a la Protección de la Salud y Práctica Médica**



Lic. Agustín Herrera



Lic. Octavio Casamadrid



Dr. Jorge A. Pérez Castro

### **Seguridad de Paciente, Necesidades del Sistema de Salud.**



Mtro. Emmanuel Orozco



Dr. Eric Azamar



Mesa de discusión

### **Responsabilidad en la atención Médica, Aplicación de la Justicia.**



Dra. y Lic. Diana Montero



Magistrado Jesús Rafael A.



Lic. Erendira Cruz Villegas



Lic. Liliana Baroja



Dr. Eric García López



Dr. Alejandro Pérez L.

Con ello se dio cumplimiento al 100% de las metas académicas programadas, con la participación de 178 asistentes; que reportaron 98% de satisfacción en los temas tratados y la dinámica del congreso





Mtro. Antropólogo Emmanuel  
Orozco



Mesa de Honor



Dr. Omar Calvo

## **b) CURSOS, SIMPOSIOS Y TALLERES.**

La capacitación es una de las actividades más importantes en la agenda de difusión a través de cursos, simposios y talleres dirigidos al personal de los servicios de salud, los cuales se llevan a cabo en las diferentes regiones del Estado, permitiendo así la actualización del conocimiento en derecho sanitario, la importancia de la documentación del acto médico, derechos y deberes de médicos, enfermeras, odontólogos y pacientes; este ciclo de capacitación se desarrolla durante el año con la finalidad de cubrir instituciones públicas y privadas.

Este año la CEAMO inició también la orientación a pacientes y a sus familiares en el CRIT Oaxaca, con el tema de “Paciente participativo” el cual tuvo aceptación y participación de los asistentes.



PACIENTES CRIT



TEMA: PACIENTE PARTICIPATIVO



PAPÁS Y PACIENTES



PAPÁS Y PACIENTES CRIT

Las metas programadas fueron cumplidas con al 100% de las 52 acciones agendadas las cuales se detallan en la siguiente tabla:

<b>FECHA</b>	<b>LUGAR</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
E	7.15 Colegio de enfermeras de Huajuapán	Derecho Sanitario en Enfermería
N	14.15 TV Azteca Oaxaca	Queja derivada del Acto Médico
E	21.15 Congreso de Bioética, UABJO	Humanismo en la Queja Médica (mesa redonda)
R	23.15 Enfermeras de Tehuantepec	Casuística del hacer de Enfermería.
O	30.15 Hospital de Nochixtlan	Responsabilidad Legal en Enfermería
	30.15 CRIT OAXACA	Consentimiento previamente informado
F	4.15 Clínica Hospital Santanita	Consentimiento Informado (taller)
E	5.15 Facultad de Medicina Anáhuac	Consentimiento informado (taller)
B	6.15 Facultad de Medicina Anáhuac	Consentimiento informado (taller)
R	20.15 CESSA Tlalixtác de Cabrera	Simposio de Derecho Sanitario
E	24.15 Radio Oaxaca	Avances en Medicina Fetal
R	25.15 Universidad Anáhuac	Firma de Convenio CEAMO-PGJE
O	26.15 Hospital comunitario de Putla	Simposio Derecho Sanitario
	27.15 Hospital de Chalcatongo	Simposio Derecho Sanitario
	4.15 Radio Oaxaca	Avances de la Medicina Fetal
M	10.15 Radio Oaxaca	Funciones de la CEAMO
A	17.15 CSU #1 SSO	Expediente Clínico, herramienta legal
R	23.15 CSU #1 SSO	Prevención del Conflicto derivado del acto médico
Z	24.15 CSU #1 SSO	Responsabilidad Profesional
O	25.15 MVM Televisión	Paciente participativo
	26.15 Colegio de Anestesiólogos de Veracruz	Prevención del conflicto derivado del acto médico y como abordar el problema
	13.15 CRIT Oaxaca	Paciente participativo
A	14.15 CRIT Oaxaca	Paciente participativo
B	15.15 CRIT Oaxaca	Paciente Participativo
R	17.15 Cor TV	Derechos y obligaciones de los pacientes
I	21.15 CS Lomas de San Jacinto	Simposio de Derecho Sanitario
L	21.15 UNIVAS	Derecho Sanitario

	FECHA	LUGAR	ACTIVIDAD	
M A Y O	6.15	Facultad de Enfermeras URSE	Simposio de Derecho Sanitario	
	7.15	Hospital General de Juchitán	Simposio de Derecho Sanitario	
	7.15	Médicos de Juchitán	Simposio de Derecho Sanitario	
	8.15	Colegio de Pediatras del Istmo	Prevención del conflicto derivado del acto médico y acuerdo CEAMO- PGJE	
	15.15	Facultad de Medicina y Cirugía UABJO	Simposio de Derecho Sanitario	
	18.15	CRIT Oaxaca	Paciente Participativo	
	18.15	Jurisdicción sanitaria #1 SSO	Medios alternativos para la solución del conflicto derivado del acto medico	
	19.15	CRIT Oaxaca	Paciente Participativo	
	20.15	CRIT Oaxaca	Paciente Participativo	
	21.15	Facultad de Odontología URSE	Simposio de Derecho Sanitario	
	25.15	Facultad de Odontología UABJO	Simposio de Derecho Sanitario	
	27.15	UMF # 38 IMSS	Medios alternativos para la solución del conflicto derivado de acto medico	
	J U N I O	1.15	Facultad De Medicina URSE	Derecho Sanitario para Médicos Internos.
		3.15	UMF # 38 IMSS	Expediente Clínico, Herramienta Legal
10.15		UMF # 38 IMSS	Consentimiento Previamente Informado	
10.15		Hospital Aurelio Valdivieso SSO	Implicaciones Jurídicas del Expediente Clínico	
17.15.		UMF # 38 IMSS	Responsabilidad Profesional	
18.15		IMSS Prospera y SSO	Simposio de Derecho Sanitario	
19.15		CRIT Oaxaca	Expediente clínico, Herramienta Legal	
19.15		IMSS Prospera y SSO	Simposio de Derecho Sanitario	
23.15		Hospital PEMEX Salina Cruz	Prevención del Conflicto Derivado del Acto Médico	
24.15		UMF # 38 IMSS	Funciones de la CEAMO	
1.15		XXXVI Curso Anual de Actual. en Anestesiología	El reto de ser Anestesiólogo Hoy	
17.15		IMSS Capacitación Estomatología	Importancia del Expediente Clínico en Odontología	
22.5		Canal Gente Libre TV	Prevención del Conflicto Derivado del Acto Médico	
23.15		Hospital del Valle	Expediente Clínico, herramienta Legal en Enfermería	
25.15	Jornadas del XXV Aniversario de Enfermería del ISSSTE Salina Cruz	Las Asociaciones Nacionales, Conciencia y Brújula de la Profesión de Enfermería		
28.15	Hospital del Valle	Consentimiento previamente Informado		

7.15	Hospital Comunitario Río Grande	Simposio de Derecho Sanitario
------	---------------------------------	-------------------------------

8.15	Hospital Comunitario Pinotepa	Simposio de Derecho Sanitario
------	-------------------------------	-------------------------------

FECHA	LUGAR	ACTIVIDAD	
S E P T I E M B R E	9.15	Reunión de presidentes de los colegios médicos y la CEAMO	Reunión de trabajo para realizar convenios de colaboración
	24.15	Colegio de Odontología	Funciones de la CEAMO
	25.15	Telemedicina SSO	Consentimiento Informado en Pediatría
	27.15	Colegio de Médicos Homeópatas de Oaxaca	Lineamientos y Funciones de los Colegios Médicos
	30.15	Centro de Salud Urbano Salina Cruz	Diagnóstico y Tratamiento de la Diabetes del Embarazo
	30.15	Centro de Salud Urbano Salina Cruz	La importancia del apego a la normatividad en la Relación Médico Paciente
	4.15	6º Congreso Estatal de Químicos de Oaxaca	Invitados de Honor.
O C T	2.15	Reunión de presidentes de los colegios médicos y la CEAMO	Mesa de Trabajo
	4.15	6º Congreso Estatal de Químicos de Oaxaca	Invitados de Honor.
N O V I E M B R E	9.15	Hospital Regional Puerto Escondido	Simposio de Derecho Sanitario
	19.15	7as Jornadas de Calidad de Atención de Enfermería HPCS	Responsabilidad Profesional de Enfermería
	19.15	Facultad de Enfermería URSE	Prevención del conflicto en el actuar de Enfermería
	20.5	Facultad de Enfermería URSE	Prevención del conflicto en el actuar de Enfermería
	21.15	Facultad de Enfermería URSE	Prevención del conflicto en el actuar de Enfermería
	22.15	Facultad de Medicina UABJO	Responsabilidad Profesional de Médico Interno de Pregrado Y Médico Pasante
	27.15	Colegio Médico de Tlaxiaco	Simposio de Derecho Sanitario
	27.15	Colegio Médico de Tlaxiaco	Taller Consentimiento Previamente Informado
	28.15	Facultad de Enfermería URSE	Responsabilidad profesional en Enfermería
	31.15	Facultad de Medicina URSE	Responsabilidad Profesional de Médico Interno de Pregrado Y Médico Pasante



D	3.15	Hospital Cruz Roja Mexicana	Expediente Clínico. Herramienta Legal
I			
C	17.15	3er Congreso CEAMO	Derecho a la protección de la salud/Práctica Médica
I	18.15	3er Congreso CEAMO	Seguridad del Paciente/Necesidades del Sistema de Salud
E	19.15	3er Congreso CEAMO	Responsabilidad en la Atención Médica/Aplicación de la Justicia
M	2.15.	Diplomado en Peritos de Enfermería	Análisis, relación de la causalidad/ El proceso de Enfermería, Fundamento Legal
B			
R	22.15	Diplomado en Peritos de Enfermería	Carta de los Derechos de los Pacientes, Enfermeros y Enfermeras/ Seguridad
E	23.15	Diplomado en Peritos de Enfermería	Glosario de términos Jurídicos y su aplicación en la responsabilidad Profesional de Enfermería.



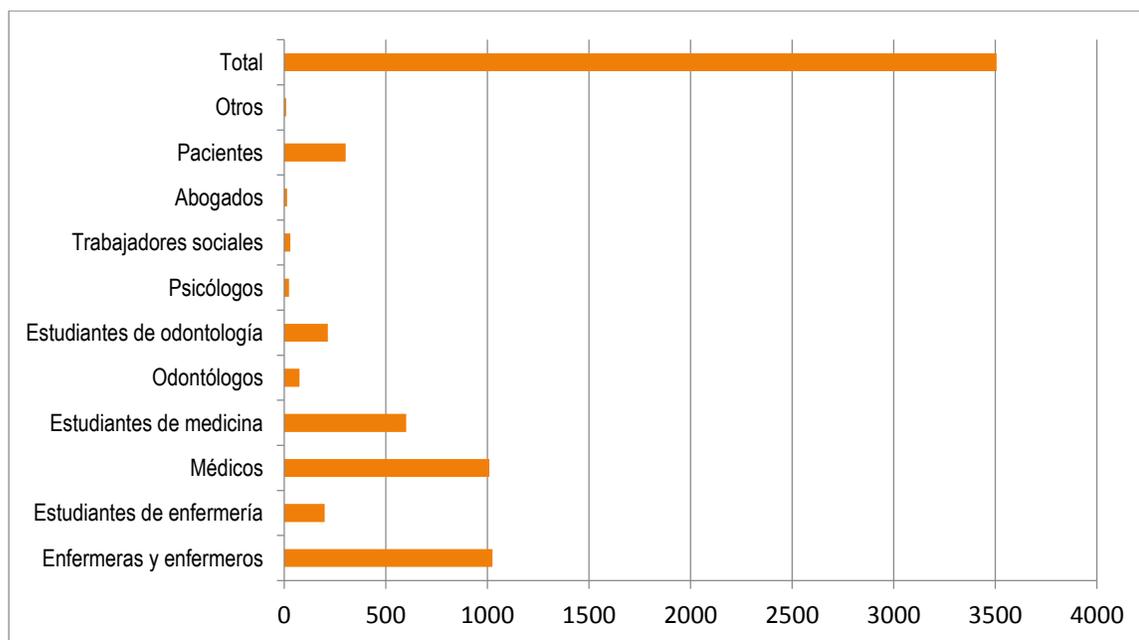
El interés de la CEAMO para promover una relación médico-paciente y familia participativa nos permitió capacitar a 3506 personas de las 3400 programadas en nuestra meta 2015 de las cuales el 60% fue del género femenino y 40% masculino, participando con personal médico, de enfermería, odontólogos, estudiantes y pacientes.

La Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca inicia la capacitación de pacientes y familia en el Centro de Rehabilitación Infantil Teletón “CRIT OAXACA”, en la cual obtuvimos una adecuada respuesta de los papás y pacientes; interesados en hacerse responsables de su salud y convertirse en pacientes y papas participativos.

La capacitación es una herramienta para analizar y cambiar conductas que inciden en la relación médico, paciente y familia como medio para alcanzar una adecuada atención y evitar la medicina defensiva. Por ello nuestro interés no solo es la capacitación del personal de salud activo, también acudimos a las escuelas formadoras de médicos, enfermeras, odontólogos, licenciados en derecho y algunos otros que se asistieron a nuestras oficinas, como trabajo social, nutrición y psicología.

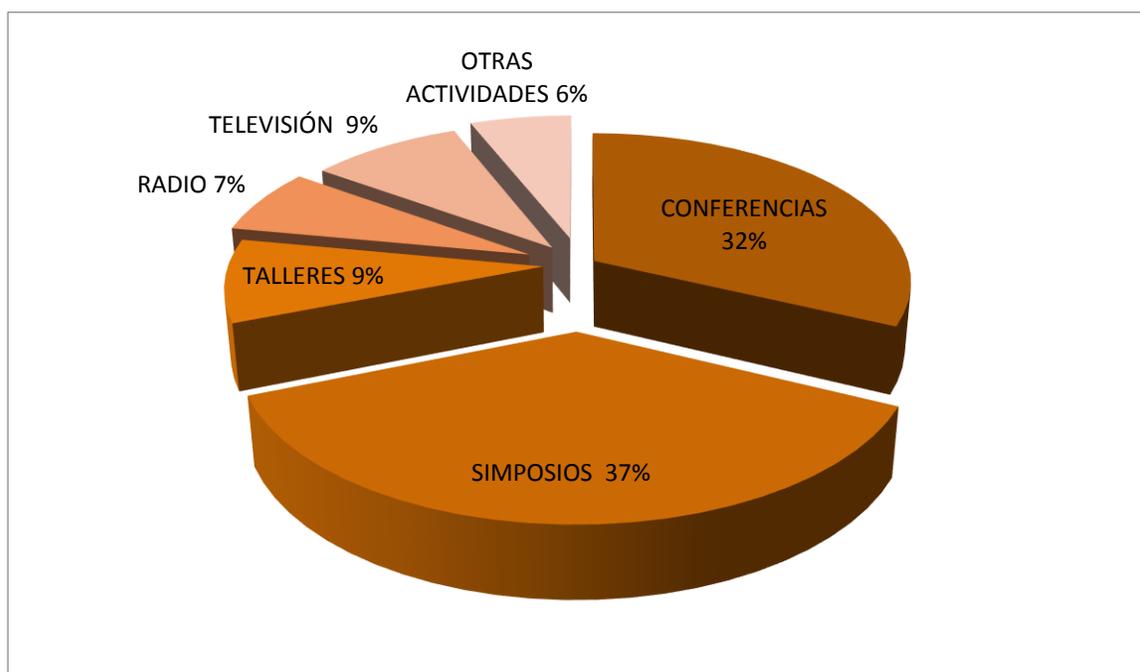
En la siguiente gráfica se muestra la distribución de las personas capacitadas por área de salud.

#### DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS CAPACITADAS POR ÁREA DE SALUD



Para lograr esta capacitación y difusión se utilizaron las herramientas de comunicación al alcance de la CEAMO, a pesar del sensible recorte en el presupuesto para su desarrollo de este año, se realizaron capacitaciones presenciales en las diferentes regiones del estado, en las cuales también se entregó material impreso de derechos y obligaciones en trípticos y posters, se acudió a programas de radio y televisión así como otorgando entrevistas a la prensa local.

Todo ello contribuyó para alcanzar el 100% de las metas programadas y se presentan en la siguiente gráfica de acuerdo a los medios utilizados



La CEAMO acudió y participó activamente en las reuniones mensuales de Comité inter institucional de Investigación en Salud para elaborar la convocatoria de investigación y la evaluación de los trabajos registrados, además asistiendo a la premiación de los trabajos ganadores.

La CEAMO como integrante del Comité de Bioética COESIDA – CAPASITS, acudió a las reuniones de trabajo, revisión y evaluación de los proyectos de investigación asignados.



**Reunión CIIS**



**Reunión CIIS**



**Reunión CIIS**



**Entrega de los premios CIIS**

### **c) INVESTIGACIÓN**

La búsqueda del conocimiento en el ámbito médico o jurídico, cuyo objetivo es el aporte de elementos para lograr optimizar la atención de los usuarios de los servicios de salud, así como el adecuado desarrollo de los profesionales de la salud, sustentados en la aplicación de las ciencias biológicas, sociales, éticas y jurídicas vigentes.

La Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca “CEAMO” promueve la investigación en las diversas áreas que influyen en la problemática que origina los conflictos derivados del acto médico y la capacidad de resolución de los mismos. Las metas programadas en investigación para el año 2015 fue de 3 investigaciones originales, 3 asesorías de investigación y 2 publicaciones.

Durante el programa de Investigación 2015 se realizó una investigación sobre la percepción de médicos anestesiólogos respecto a las comisiones de arbitraje médico del país, la práctica de medicina defensiva y la ocurrencia de eventos adversos y su registro. La cual se publica en el primer volumen de la Revista cuatrimestral CEAMO 2016.

#### d) ASESORÍAS DE INVESTIGACIÓN:

Apoyar a los investigadores e instituciones a través de asesorías respecto a la metodología de la investigación es uno de los objetivos de la CEAMO para lograr mejorar la calidad en la atención médica.

En 2015 se asesoró una tesis de Maestría y una de Doctorado en Ciencias Médicas:

INVESTIGADOR	INVESTIGACIÓN	ESTATUS DE LA INVESTIGACIÓN
<i>Médico Anestesiólogo</i> @MCM Sergio Arael Mendoza Calderón	Factores de Riesgo para Hemorragia Postparto en el Hospital General de Oaxaca. Posgrado UABJO	Concluida
<i>Médico Anestesiólogo</i> @MCM Frumencio Santiago Luis	Distractores en Anestesiología y su Relación con Eventos Adversos. Posgrado UABJO	Por concluir
<i>Médico Ginecólogo y Obstetra</i> @MCM Elizabeth Ruíz Hernández	Valor plaquetario como predictor de Pre eclampsia	Por concluir
<i>Médico Ginecólogo y Obstetra</i> @DCM Omar Calvo Aguilar	Implemento del Modelo de Atención en APS durante el Puerperio	Por concluir

#### e) PUBLICACIONES NACIONALES

**“El reto de ser Anestesiólogo en el siglo XXI”** artículo de revisión, Dra. Rosa Magdalena Márquez Castillo.

Revista Mexicana de Anestesiología, Año 2015, No S-1 p 2663-264.

**“Análisis de 7 años de la queja en gineco-obstetricia por la Comisión Estatal de Arbitraje Médico en Oaxaca, México”** trabajo original, Dr. Marcelo F. Noguera Sánchez, Dr., Miguel A. Mancera Resendíz, Ing. Fernando S. Ramírez García y cols.

Rev. Chil Obstet Gineccol 2015; 80(6): 450 – 455

## f) EDICIÓN DE REVISTAS CEAMO:

La revista CEAMO es un instrumento de comunicación a través de la cual se brinda información y actualización en Derecho Sanitario y Tópicos Médicos de interés, a los diferentes sectores del Estado de Oaxaca, su realización es periódica y cuatrimestral. Se publican 3 revistas en línea, debido al recorte presupuestal

En este rubro también se realiza el informe anual 2014 de actividades programadas y alcanzadas por la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca



Informe Anual 2014



CEAMO VOL. 1 2015



CEAMO VOL. 2 2015



CEAMO VOL. 3 2015

## g) DIFUSIÓN EN MEDIOS IMPRESOS

La comunicación escrita, es un valioso instrumento de capacitación en aquellos lugares a los que no es posible llegar, para lo cual se diseñaron e imprimieron 4000 carteles y 10000 trípticos, abordando la temática de los derechos y deberes de pacientes, médicos, enfermeras y odontólogos, así como las funciones de la CEAMO como medio alternativo de solución de conflictos derivados del acto médico, de los cuales se han distribuido en las jurisdicciones sanitarias, hospitales y usuarios de esta comisión 4000 trípticos y 250 carteles.



Funciones de la CEAMO



Derecho y deberes de los pacientes



Derechos de médicos



Derechos de enfermeras y odontólogos

## h) DIFUSIÓN EN RADIO Y TELEVISIÓN

Asistimos a programas de televisión en MVM y Canal Gente libre y Tele Salud, donde se trataron los temas de derechos y deberes de los pacientes “Paciente participativo”, Responsabilidad profesional y Prevención del conflicto derivado del acto médico. También participamos en las entrevistas de TV Azteca Oaxaca y CorTV Radio.



TELEMEDICINA



TV AZTECA NOTICIAS



CANAL GENTE LIBRE

## i) ACUERDOS

El 25 de febrero de 2015, la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca y la Procuraduría General de Justicia del Estado de Oaxaca firmaron un acuerdo de colaboración con el fin de proporcionar un buen servicio a la población del estado de Oaxaca. El presente convenio se establece con base a las prerrogativas establecidas en el Artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. A través del cual, se pretende dar solución a las controversias derivadas de la atención médica, como medio alternativo para la resolución de conflictos con peritos expertos en la materia.



Dr Omar Calvo A.  
Presidente CEAMO



Firma del convenio



Secretaria de Salud y  
Procuraduria de Justicia

Se realizaron mesas de trabajo con CONAMED, IMSS, ISSSTE y CEAMO para continuar con los Convenios de Colaboración, evitando así el traslado de usuarios y prestadores de servicios a la Cd. De México para dirimir controversias, a las cuales se les da atención en nuestras instalaciones.



Desayuno de  
trabajo



Mesa de Trabajo



Mesa de Trabajo

## j) CONSEJO MEXICANO DE COMISIONES DE ARBITRAJE MÉDICO

Participaron en las reuniones de la CMCAM, El Presidente Consejero: Dr. Omar Calvo Aguilar, el Subcomisionado Médico: Dr. Alejandro Pérez López y el Subcomisionado Jurídico: Lic. Christian Salvador Cruz García.



La función del Comité editorial fundamenta el reglamento para las políticas, planes, programas y procedimientos para la edición y publicación de la revista CEAMO, reuniéndose cuatrimestralmente para autorizar dichas publicaciones, con el objetivo de aportar ideas para mejorar la calidad de la información.

Las decisiones tomadas por el Comité Editorial, queda documentada en las actas que registra el Secretario, con la firma de los asistentes, dando cumplimiento a lo establecido para el ejercicio 2015.



Comité Editorial



Comité Editorial.

## **k) REUNIÓN DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN Y BIOÉTICA**

La formación del Comité de Ética en Investigación y Bioética, que ordena el decreto Constitucional del 14 de diciembre de 2011, en el artículo 41 Bis y se modifica en el artículo 98 de la Ley General de Salud, en el que se hace de carácter obligatorio, contar con los comités respectivos para todas las instituciones de salud y organismos en los que haya que resolver problemas derivados de la práctica médica o se realice investigación; de orden público o privado.

Para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley; la CEAMO en sesión ordinaria de febrero de 2015, posterior a la presentación del Nuevo Consejero Dr. Marcelo F. Noguera se realizan ajustes a los comités respectivos formados el 2 de octubre de 2013, con participación de los 9 consejeros y designando al Dr. Omar Calvo Aguilar Consejero Presidente; programado reuniones cada 4 meses y a reunión extraordinaria si se requiere.



## I) ORGANIZACIÓN DEL 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, 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.

La concentración de el número de quejas recibidas en otras dependencias derivadas de la atención medica muestran a la SSO con 13, el IMSS 2 y el ISSSTE 0 quejas en la DDHPO, en la Secretaria de contraloría y transparencia y el hospital de la niñez oaxaqueña como se muestra a continuación.

1 Inconformidades recibidas por la Defensoría de los Derechos Humanos del Pueblo de Oaxaca, se muestran en la siguiente tabla.

2.- Inconformidades recibidas por la Secretaria de la Contraloría y Transparencia Gubernamental

<b>INSTITUCIÓN</b>	<b>INCONFORMIDADES</b>	<b>MUJER</b>	<b>HOMBRE</b>
IMSS	2	2	0
ISSSTE	0	0	0
SSO	13	9	4
TOTAL	15	11	4

de Oaxaca, se muestran en la siguiente tabla.

<b>INSTITUCIÓN</b>	<b>INCONFORMIDADES</b>	<b>MUJER</b>	<b>HOMBRE</b>
IMSS	0	0	0
ISSSTE	0	0	0
SSO	6	5	1
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>1</b>

3.-Inconformidades recibidas por el régimen Estatal de protección Social en salud de Oaxaca se muestran en la siguiente tabla.

<b>INSTITUCIÓN</b>	<b>QUEJA</b>	<b>HOMBRE</b>	<b>MUJERES</b>
SSO	8	3	3
IMSS	3	1	3
ISSSTE	2	0	2
HRAEO	1	0	1
HNO	1	1	0
PRIVADO	7	3	5
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>8</b>	<b>14</b>

4.- La Fiscalía General del Estado, también atiende inconformidades derivados del acto médico; a través de averiguaciones previas y/o denuncias, reportando de enero a diciembre de 2015, como se

<b>INSTITUCIÓN</b>	<b>INCONFORMIDADES</b>	<b>MUJER</b>	<b>HOMBRE</b>
IMSS	0	0	0
ISSSTE	0	0	0
SSO	6	5	1
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>1</b>

detalla en la siguiente tabla:

## VI. ACTIVIDADES DE LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN MÉDICO JURÍDICA

La Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, inicio de funciones el 9 de febrero de 2006 y ha sido un organismo especializado en la queja médica y representante social para dar solución a los conflictos derivados de la prestación de servicios de salud. Las quejas interpuestas por la ciudadanía basados en el ejercicio de la protección a la salud, van en aumento, lo que evidencia la importancia de nuestro organismo para la resolución de conflictos e inconformidades, el aumento en la demanda de los servicios otorgados por la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca relacionada con la difusión de información y la calidad de la atención para la resolución de quejas, como se muestra en la gráfica (1)



En el período de enero a diciembre de 2015, se recibieron y atendieron 805 inconformidades, a las cuales se les brindó servicio en diversas modalidades para lograr satisfacer las necesidades de la población oaxaqueña.

Las atenciones brindadas a través de los módulos de atención médica- jurídica se desglosan en la siguiente tabla:

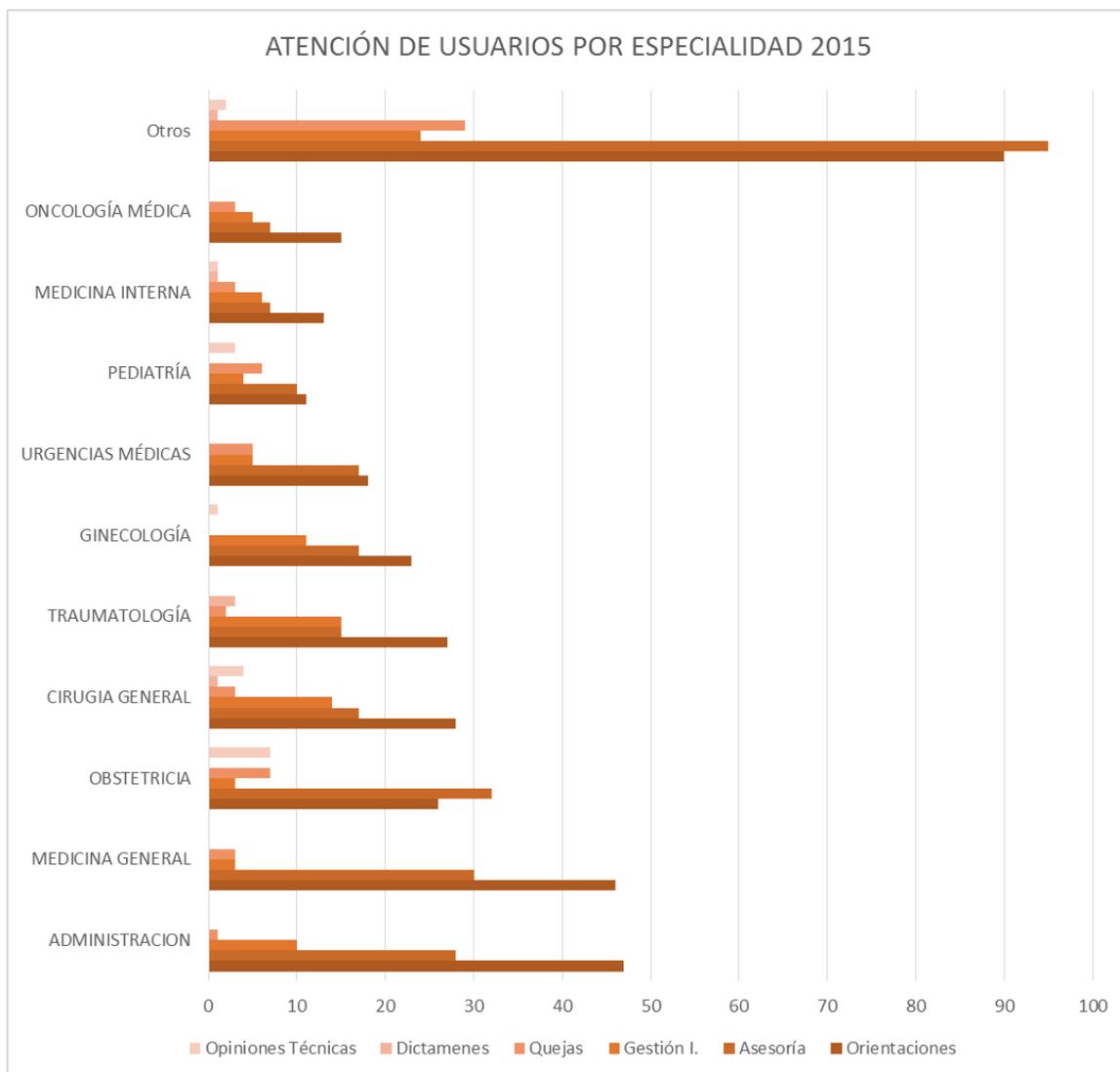
<b>MODALIDAD</b>	<b>NUMERO DE ATENCIONES</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Orientaciones	344	42.73%
Asesorías especializadas	275	34.16%
Gestiones inmediatas	100	12.42%
Quejas	62	7.70%
Dictámenes médicos	6	0.74%
Opiniones técnicas	18	2.23%

Las acciones con mayor demanda en la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca en 2015 fueron resueltas con orientaciones 42.7% y asesorías especializadas 34.1% y Gestiones inmediatas 12.4%, resultando favorable para ambas partes en conflicto ya que se cerraron sin necesidad de proceder a la queja; el 7.70% de las inconformidades evolucionó a una queja formal, de las cuales daremos resultado más adelante. Recibimos de Procuraduría General de Justicia del Estado y del poder Judicial de la federación 6 Dictámenes Médicos y 18 Opiniones Técnicas a las cuales se les dio respuesta en los términos solicitados.

La distribución de atenciones otorgadas por institución muestra que los Servicios de Salud de Oaxaca, es la institución con el mayor número de inconformidades este año con 260 atenciones, también observamos un sensible incremento en los servicios médicos otorgados en hospitales, clínicas y consultorios del sector privado que desplazó al Instituto Mexicano del Seguro Social, 217 y 203 atenciones respectivamente, el Instituto de Seguridad y Servicios de Salud para los trabajadores

del Estado 87, el hospital de Alta Especialidad de Oaxaca 12, haciendo mención que este resuelve sus controversias a través de la Contraloría Interna a nivel Federal y Cruz Roja 2, sumando 781 atenciones durante el período enero-diciembre 2015.

La siguiente gráfica muestra la distribución de las atenciones otorgadas por modalidad e Institución.

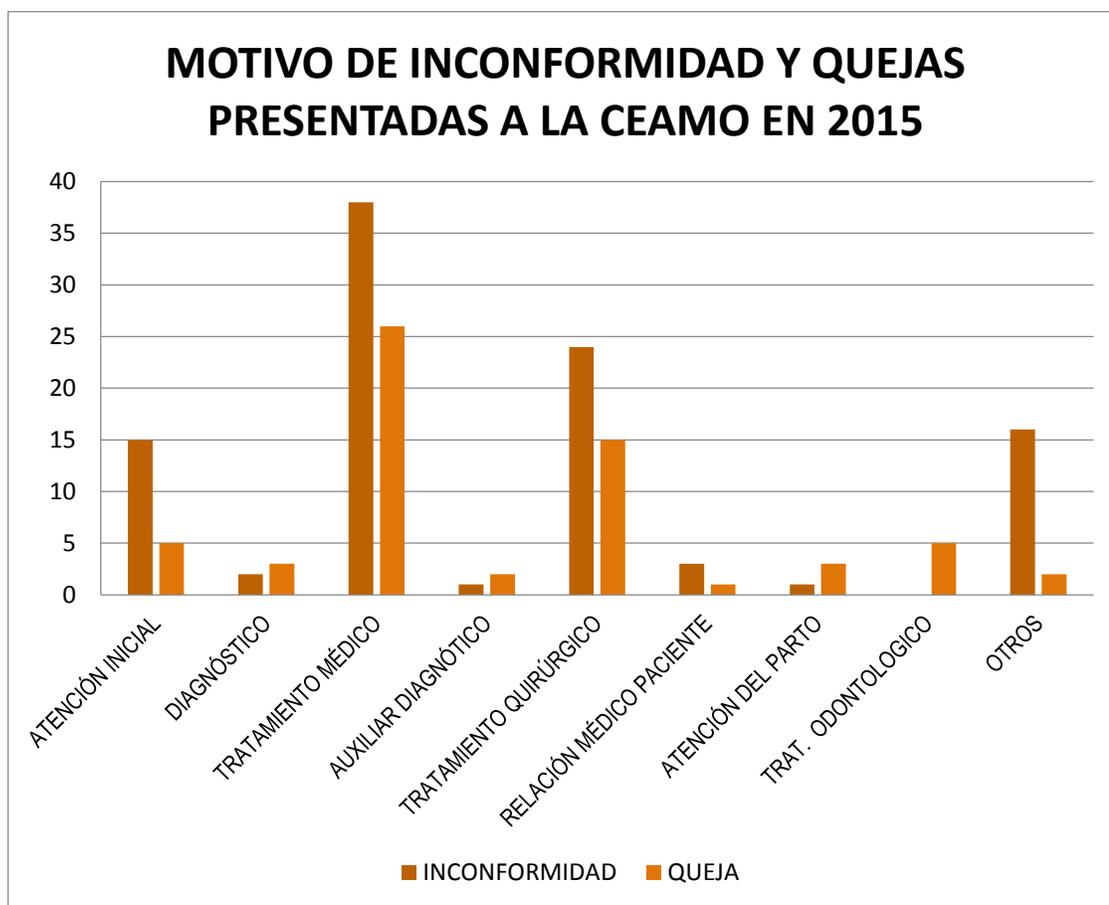


Las acciones realizadas en la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, se efectúan en las distintas modalidades encaminadas a favorecer la restauración de la relación médico, paciente y familia, sin vulnerar el derecho a la protección de la salud como uno de los objetivos primordiales de

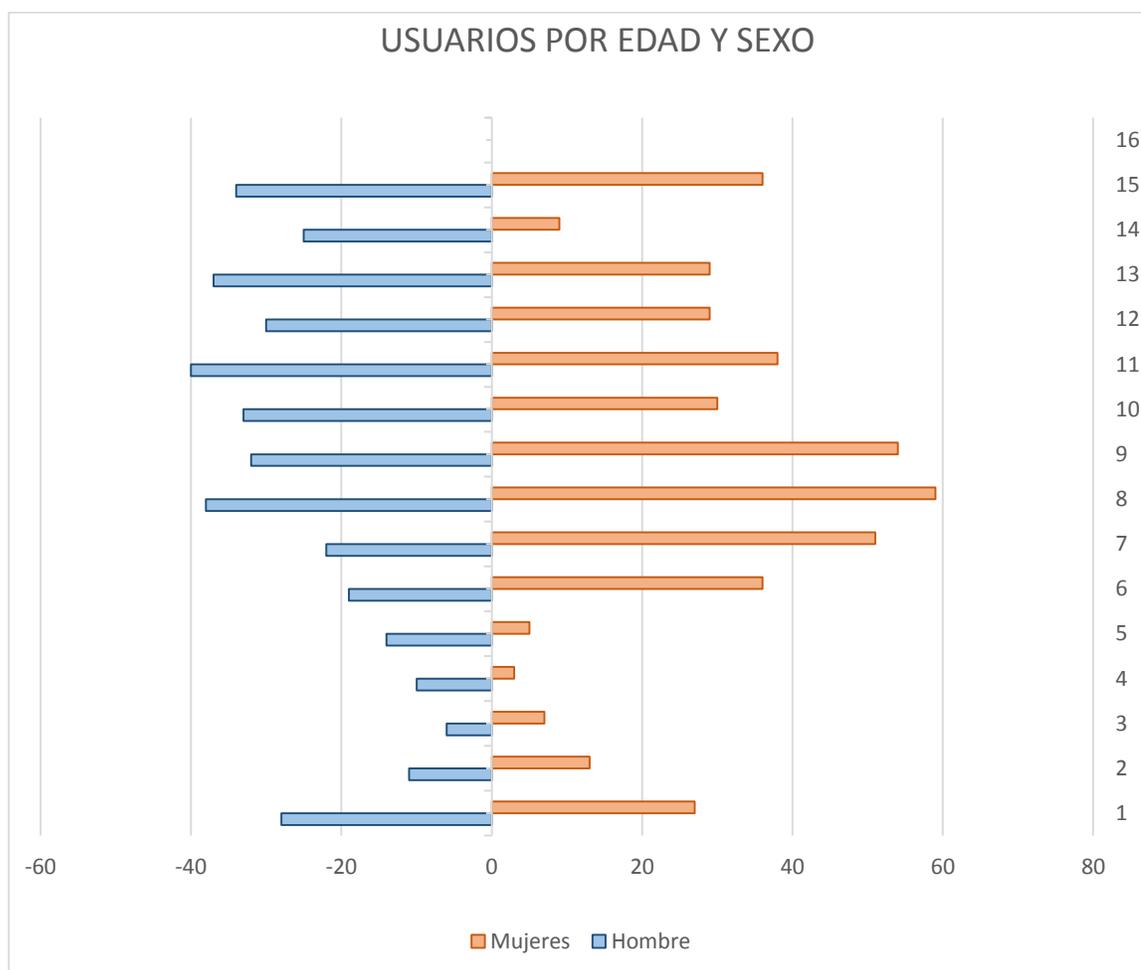
las Subcomisiones Médica y Jurídica, así como los módulos 2 de atención; sumando 805 acciones la cual se refleja en la siguiente tabla:

	ORIENTACIONES	87
	ASESORÍAS	61
	GESTIONES INMEDIATAS	42
	QUEJAS	13
	ORIENTACIONES	117
	ASESORÍAS	99
	GESTIONES INMEDIATAS	29
	QUEJAS	15
	ORIENTACIONES	96
	ASESORÍAS	85
	GESTIONES INMEDIATAS	7
	QUEJAS	29
	ORIENTACIONES	37
	ASESORÍAS	23
	GESTIONES INMEDIATAS	22
	QUEJAS	5
	ORIENTACIONES	6
	ASESORÍAS	6
	GESTIONES INMEDIATAS	0
	QUEJAS	0
	ORIENTACIONES	1
	ASESORÍAS	1
	GESTIONES INMEDIATAS	
	QUEJAS	
	OPINIONES TÉCNICAS	18
	DICTÁMENES TÉCNICOS	6

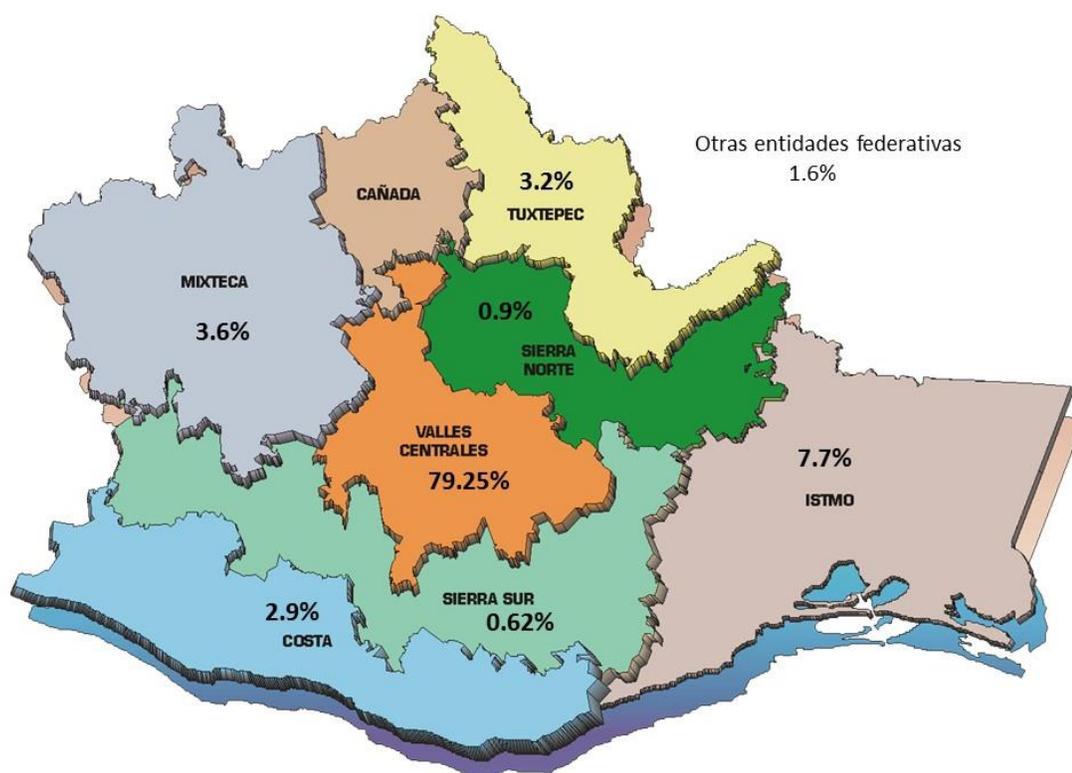
Los principales motivos de inconformidad y queja en las distintas instituciones prestadoras de servicios de salud se encuentran principalmente en tratamientos médicos y quirúrgicos en el sector público y privado, así como la atención inicial principalmente en las instituciones públicas, como se muestra en el siguiente gráfico.



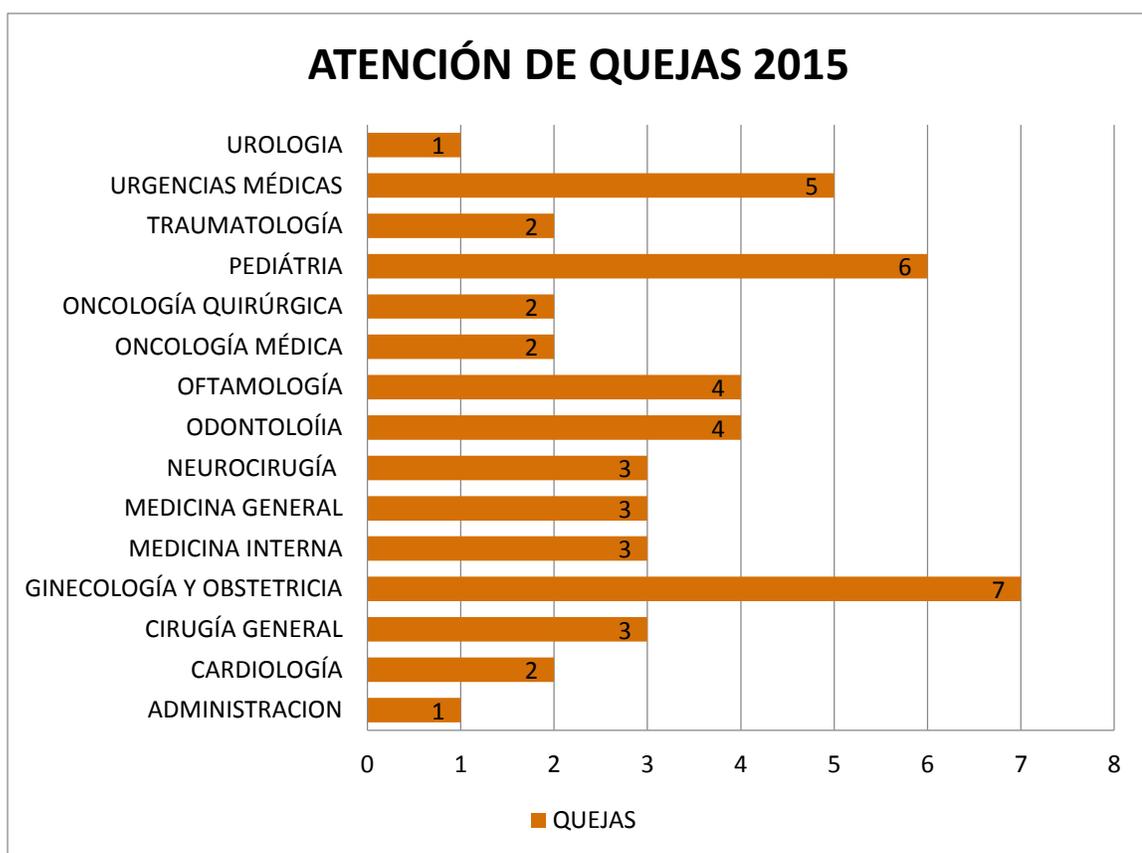
La distribución de inconformidades por género y edad atendidas en la CEAMO, fueron de la siguiente manera 426 mujeres y 379 hombres; la edad promedio con mayor asistencia de actividades fue entre los 20 a los 50 años, lo que se relaciona directamente con las especialidades con más inconformidades presentadas como en Ginecología y Obstetricia como se muestra en la siguiente gráfica.



La distribución geográfica de la procedencia de usuarios que solicitaron atención de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, de acuerdo con la información obtenida; muestra que los Valles Centrales fue la región con el mayor número de atenciones prestadas, 638 que representó el 79.25% 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 del Istmo de Tehuantepec ocupó la segunda posición con 62 atenciones y el 7.7%, la región Mixteca 29 que equivale al 3.6%, Región Tuxtepec 26 3.2%, Costa 24 con el 2.9%, Sierra Norte 8 con 0.99%, Sierra Sur 5 con 0.62% y usuarios de tránsito temporal por Oaxaca, procedentes de otras entidades federativas 13, que representó el 1.6%



Finalmente dentro de las atenciones por queja prestadas en la CEAMO, en función del tipo de especialidad médica involucrada en el proceso, se obtuvo que las especialidades médicas con mayor conflicto derivado de la atención médica se distribuyeron de la siguiente manera Ginecología y Obstetricia 7, Pediatría 6, Urgencias Médicas 5 Traumatología 16, Medicina General 9, Urgencias Médicas 8, Pediatría 8, Oncología Quirúrgica 8, Oftalmología 6, Neurología 6, Ortodoncia 5, Medicina Interna 5, Administración 5, Otorrinolaringología 4, Odontología General 4, Oftalmología 4, Cirugía Neurológica 3, Medicina General 3, Medicina Interna 3, Cirugía General 3, Traumatología 2, Oncología médica 2, Oncología quirúrgica 2, Cardiología, Urología 1 y Administración, sumando un total de 51 quejas. Como se muestra en el gráfico.



## a) 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. De tal forma que la orientación es un proceso fundamental para el usuario, con la finalidad de facilitar 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, por lo que se dedica el tiempo necesario a la orientación, procurando aclarar perfectamente las dudas logrando que el panorama sea claro y objetivo.

En período 2015 de las 805 acciones prestadas por la CEAMO, se otorgaron 344 orientaciones equivalente a 42.732 %, estas orientaciones se brindaron principalmente para usuarios de las siguientes instituciones: IMSS con 87 Orientaciones, SSO con 117 orientaciones, clínicas y hospitales privados con 96 orientaciones, el ISSSTE con 37 y 6 para el HRAEO y 1 para la Cruz Roja; de estas orientaciones se llevaron a cabo 32 por teléfono, 3 por correo electrónico y 309 dentro de nuestras instalaciones, esto favorece que los usuarios tengan mayor acceso y facilidad para obtener la información sobre las inconformidades que tienen.

La siguiente tabla muestra el número de orientaciones por Institución y el porcentaje respectivo.

	IMSS	SSO	CLÍNICAS HOSPITALES PRIVADOS	ISSSTE	CRUZ ROJA	HRAEO
ORIENTACIONES	87	117	96	37	1	6
%	25.29	34	27.90	10.75	0.29	1.74

## b) ASESORÍAS ESPECIALIZADAS

La Asesoría Especializada, es una modalidad que 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 deberes, así como los alcances del proceso de conciliación, del 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, se resuelven las interrogantes médicas y legales de los usuarios a través de los consultores médico y jurídico.

En el periodo 2015 se atendieron un total de 275 Asesorías Especializadas que representaron el 34.16% del total de atenciones de la CEAMO, la cuales se distribuyeron por institución y porcentaje respectivo, como se muestra en la siguiente tabla.

	IMSS	SSO	CLÍNICAS Y HOSPITALES PRIVADOS	ISSSTE	HRAEO	CRUZ ROJA
ASESORÍA ESPECIALIZADA	61	99	85	23	6	1
%	22.18	36	30.90	8.36	2.18	0.36

### c) GESTIONES INMEDIATAS

La Gestión inmediata es una modalidad encaminada a resolver las inconformidades generados por trámites administrativos o prestaciones de servicios médicos, poniéndose en contacto con la Institución involucrada con la finalidad de agilizar en lo posible la atención y evitar llegar a una queja formal. 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), que ordena que 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 2015 se gestionaron 100 procedimientos, los cuales representan el 0.12%, distribuidas por institución y porcentaje respectivo en la siguiente tabla.

	IMSS	SSO	ISSSTE	HRAEO	SERVICIO MÉDICO PRIVADO
GESTIONES	42	29	22	0	7
%	42	29	22	0	7

### d) 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, que puede ser derivada de la prestación de servicios por el personal 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 petición de un usuario de los servicios de atención médica, derivado de su insatisfacción por una presunta irregularidad en el servicio otorgado. Las quejas atendidas de enero a diciembre de 2015 sumaron 62, que representan el 7.70% de las acciones realizadas por los 2 módulos de atención médico jurídico las cuales se encuentran distribuidas en la siguiente tabla de acuerdo a la institución donde se generó.

<i>INSTITUCIÓN</i>	<i>NÚMERO DE QUEJAS</i>	<i>%</i>
IMSS	13	20.96
SSO	15	24.19
ISSSTE	5	8.06
PRIVADO	29	46.77

Es importante mencionar que hubo un cambio drástico en las tendencias de la queja, respecto a 2014 donde la Institución con mayor número de asuntos fueron los Servicios de Salud de Oaxaca con 33 quejas, en 2015 pasa al tercer lugar con 15 casos; colocando a los Servicios Privados en el primer lugar con 29 quejas; aclarando que estos son resultados internos de la CEAMO, ya que los conflictos derivados de la atención médica se pueden resolver en otras instancias.

La finalización de las quejas alcanzado al término del año 2015 fue de 43, que equivale al 69.35%, y 19 en proceso aún que representa el 30.64%. Del total de quejas cerradas en el presente año el 65% fueron resultas y el 35% a salvo derechos. La modalidad de resolución por convenio de transacción fue la principal con 24 casos en etapa conciliatoria, 21 de ellos en la CEAMO, por convenio

con el IMSS 2 y por convenio con CONAMED 1, la conciliación por explicación Médica fue motivo de resolución en 4 casos, como se muestra en la siguiente tabla.

MODALIDAD DE LA QUEJAS	NÚMERO DE QUEJAS	%
A SALVO DERECHOS	15	34.88
CONCILIACIÓN POR EXPLICACIÓN MÉDICA	4	9.30
CONCILIACIÓN POR CONVENIO DE TRANSACCIÓN	21	48.83
RESOLUCIÓN PROCEDENTE IMSS	2	4.65
RESOLUCIÓN PROCEDENTE DE CONAMED	1	2.32
TOTAL, DE QUEJAS RESUELTAS	43	69.35
QUEJAS EN PROCESO	19	30.64
TOTAL, DE QUEJAS PRESENTADAS	62	100

### e) LA CONCILIACIÓN EN LA QUEJA MÉDICA.

La conciliación médica es un mecanismo que utiliza la CEAMO; incluida en el proceso del Modelo Mexicano de Arbitraje Médico. Por este instrumento se brinda solución a los problemas derivados del acto médico, pero específicamente inconformidades que tienen como fundamento un evento adverso o en derivados de deficiencias en la comunicación o atención, que implican obtener un mal resultado en el tratamiento médico farmacológico o quirúrgico, haciendo del conocimiento a los usuarios que en todos los casos, el personal de salud deben cumplir con las obligaciones de medios, no con obligaciones de resultados puesto que se trabaja con organismos en los cuales no se puede saber con exactitud qué tipo de respuesta tendrán a un mismo tratamiento. Además de la causa humana dentro del evento adverso (previsible), se deben considerar diversos factores coadyuvantes como infraestructura, insumos, la capacitación del personal médico y auxiliar, así como otras condiciones de índole social y propia del paciente que afectan su evolución y en todo caso el resultado (evento adverso, no previsible).

En el período enero diciembre de 2015 se dió solución a través de esta Comisión en etapa conciliatoria a 25 procedimientos de queja, que estadísticamente representan el 40.32%, de los cuales 4 fueron por explicación médica y 21 por convenio de transacción. Los tres restantes se dieron a través de los convenios que se tienen con el IMSS y la CONAMED.

#### **f) ARBITRAJE MÉDICO**

La CEAMO como árbitro para dar solución a los conflictos derivados de servicios médicos, a solicitud de los usuarios; mediante la hetero composición, en el período 2015 concluyó el arbitraje abierto en 2014 y se inició un nuevo proceso de arbitraje. Con lo anterior se demuestra que la mayoría de los asuntos que se atienden en la CEAMO se resuelven mediante procedimientos integrados por autocomposición que caracteriza el proceso de arbitraje Médico (gestiones inmediatas, conciliación) o en su defecto, en enor proporción se dejan a salvo los derechos de usuarios y prestadores de servicios para resolver su controversia por otros métodos. La mayoría de casos en los que se pusieron a salvo derechos tiene que ver el desistimiento de alguna de las partes como resultado de pretensiones excesivas, lo que se traduce en falta de voluntad para conciliar.

#### **g) 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 hetero composición en los casos que así fuera, se generan compromisos de índole económica en los que fue resarcido el daño al ciudadano.

Durante el periodo 2015 la cantidad económica por conciliaciones en vía de acuerdo económico fue de \$ 973,696.6 (Novecientos setenta y tres mil seiscientos noventa y seis pesos 6/100 m.n), cantidad que fue entregada a los usuarios afectados.

## **h) RECOMENDACIONES**

En el último trimestre del año 2014 e inicios de 2015, 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. Se abrieron 10 cuadernos de antecedentes para su análisis y emitir posibles recomendaciones, de los cuales 5 son recomendaciones a los Servicios de salud de Oaxaca emitidas bajo la modalidad del tipo privado.

## **i) 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 período enero diciembre de 2015 se emitieron 6 dictámenes institucionales, 1 solicitado por Ministerio Publico y 5 de la PGJEO, 11 Opiniones técnicas solicitadas 4 por el ISSSTE, 6 por la PGJEO, 1 de la DDHPO; 5 Opiniones técnicas en proceso: 1 del Ministerio Público Federal, 3 de la DDHPO y 1 de la PGJEO. En total se emitieron 6 Dictámenes y 11 Opiniones Técnicas concluidas, 5 Opiniones Técnicas en proceso y 2 improcedentes.

## j) CONCLUSIÓN

De las 67 actividades de difusión programadas para el ejercicio 2015 se cumplieron superando la meta en 123.88% (83 acciones) lo cual muestra la distribución eficiente de los recursos otorgados a la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca a pesar de la reducción del presupuesto económico, el alcance de las metas fue posible gracias a la colaboración de todo el personal que labora con entusiasmo y dedicación en sus tareas para hacer de esta institución, un organismo que cumple con su objetivo de resolver conflictos derivados de la atención en materia de salud en forma rápida, imparcial, transparente, confidencial y gran calidad humana.

<b>Actividad</b>	<b>METAS POR AÑO</b>	<b>ALCANZADO</b>
Congreso	1 (actividad anual)	1
Simposios	12 (actividad mensual)	14
Talleres	12 (actividad semestral)	6
Investigación Original	2 (actividad semestral)	2
Asesorías De Investigación	3 (actividad cuatrimestral)	4
Publicaciones	2 (actividad semestral)	2
Edición Revista	3 (actividad cuatrimestral)	3
Difusión En Medios Impresos	4 (actividad cuatrimestral)	4
Difusión En Radio Y Televisión	6 (actividad trimestral)	8
Acuerdos	2 (por administración)	1
Reunión Comité Editorial	3 (actividad trimestral)	3
Reunión Comité De Ética En Investigación	3 (actividad trimestral)	3
Reuniones Para Organización De Archivo	2 (actividad semestral)	1
Participación En Conferencias	12 (actividad mensual)	32
<b>Total De Acciones</b>	<b>67</b>	<b>83</b>
Entrega de material impreso: (trípticos, poster y revistas		4250

Los objetivos de capacitación a los profesionales de la salud, se cumplió estrictamente; la CEAMO también participó con las universidades formadoras de médicos, enfermeras y odontólogos, introduciéndolos al Derecho Sanitario y el adecuado desarrollo profesional, se otorgó capacitación a otros profesionales relacionados con la salud así como a pacientes y familia respectiva. Como se muestra en la siguiente tabla.

PERSONAL CAPACITADO	NÚMERO DE CAPACITADOS
Enfermeras y enfermeros	1025
Estudiantes de enfermería	200
Médicos	1009
Estudiantes de medicina	600
Odontólogos	75
Estudiantes de odontología	215
Psicólogos	24
Trabajadores sociales	30
Abogados	15
Pacientes	303
Otros	10
Total	3506

La CEAMO dio cumplimiento al programa operativo anual (POA) superando el 100% establecido para el ejercicio 2015 como se muestra en la siguiente tabla

	1er trimestre			2do trimestre			3er trimestre			4to trimestre			total anual	%
	ENE	FEB.	MAR	ABR.	MAY	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.		
<b>Meta Programada 2015</b>	70	55	58	62	62	58	58	58	58	75	58	30	702	100
<b>Alcanzado</b>	49	76	59	80	39	35	98	94	80	122	44	27	805	114.67