

Fuente: Sistema de Atención de la Queja Médica y Dictámenes de Oaxaca

En el período de enero a diciembre del 2016, se recibieron y atendieron 800 inconformidades, a las cuales se les brindó servicio en diversas modalidades para ayudar a garantizar el pleno ejercicio de sus derechos como ciudadanos oaxaqueños.

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

MODALIDAD DEL SERVICIO	NÚMERO DE SERVICIOS	DE %	CONAMED
ORIENTACIONES	320	40	55%
ASESORÍAS ESPECIALIZADAS	279	34.87	25%
GESTIONES INMEDIATAS	118	14.75	9%
QUEJAS	51	6.37	11.38%
DICTÁMENES RECIBIDOS	1	0.12	
OPINIONES TÉCNICAS	22	2.75	
RECOMENDACIONES	9	1.12	

Fuente: Sistema de Atención de la Queja Médica y Dictámenes de Oaxaca

Las acciones con mayor demanda en la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca en 2016 fueron resueltas con: Orientaciones en el 40%, Asesorías especializadas 34.87%, Gestiones inmediatas 14.75% y Quejas 6.37%. De acuerdo con los indicadores empleados, se observa que durante el mismo periodo la CONAMED presenta similitudes en estos mismos indicadores, siendo superado en porcentaje en el rubro de quejas dado que es el organismo federal el encargado de resolver quejas de las principales instituciones federales del país (IMSS, ISSSTE, Institutos nacionales de salud, etc.).

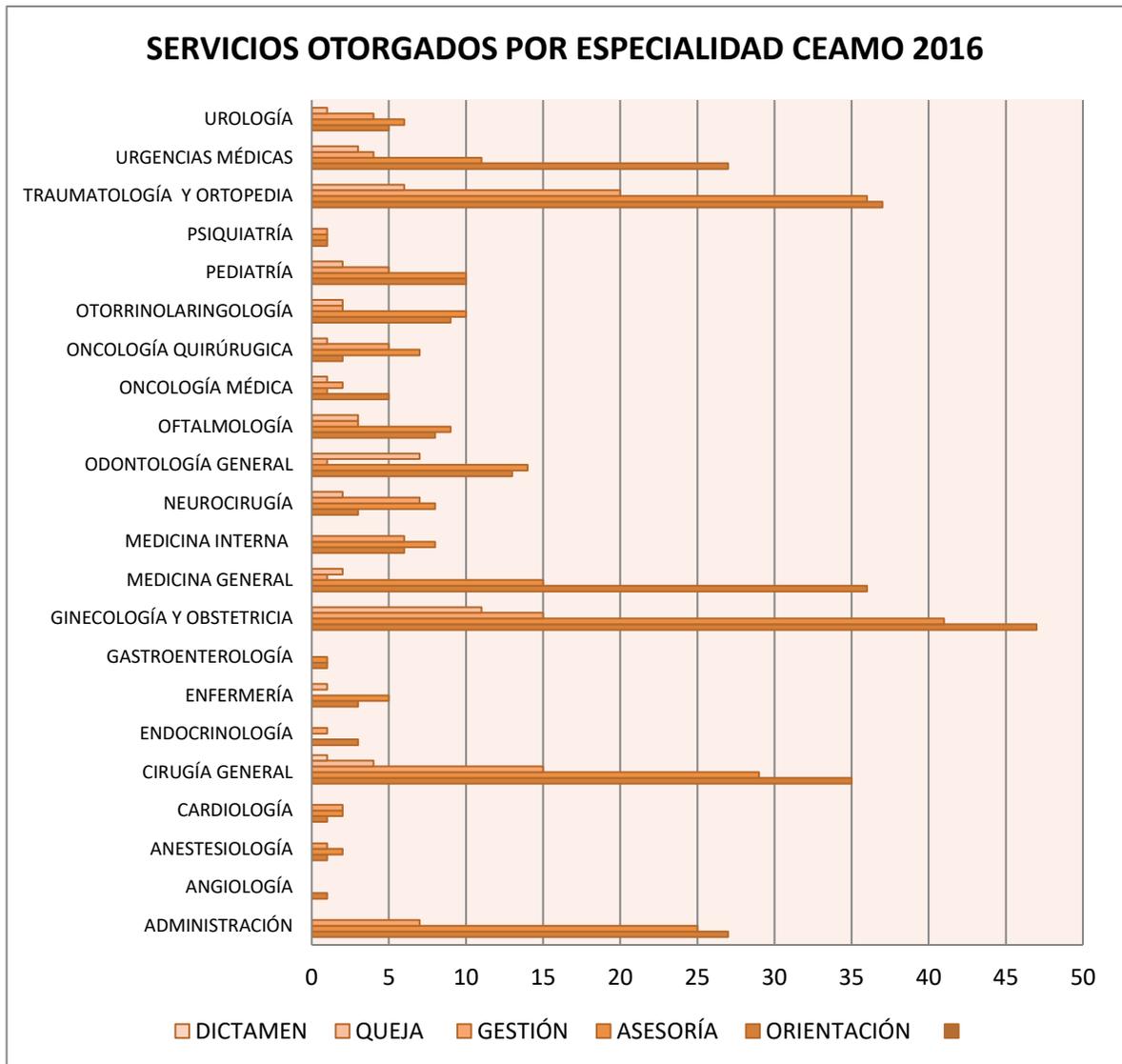
Se emitió un Dictamen que fue solicitado a instancias de la procuraduría federal, en tanto que se elaboraron 22 Opiniones técnicas para la fiscalía del estado y las recomendaciones se elaboraron por problemas relativos a la prestación de servicios de atención médica que fueron de carácter público a los servicios de salud del estado.

La distribución de atenciones otorgadas por institución, muestra que el IMSS, es la institución con el mayor número de inconformidades, en 2016 se presentaron: 362 (45.25%), los Servicios Médicos Privados 192 (24%), los Servicios de Salud de Oaxaca 183 (22.87%), el ISSSTE 112 (14%) y el resto de instituciones 25 (3.12%) de total de 800 atenciones otorgadas durante el período enero-diciembre del 2016.

INSTITUCIÓN	ORIENTACIONES	ASESORÍAS	GESTIONES	QUEJAS	%
IMSS	106	90	52	8	32.00
ISSSTE	46	36	24	6	14.0
SSO	76	66	30	11	22.87
HRAEO	5	6	4	0	1.87
DIF, PEMEX Y	4	4	0	2	1.25
OTROS					
PRIVADOS	83	77	8	24	24.0
TOTAL	320	279	118	51	100

Fuente: Sistema de Atención de la Queja Médica y Dictámenes de Oaxaca

Las atenciones otorgadas por los módulos de atención y las Sub Comisiones Médica y Jurídica se distribuyen por modalidad y especialidad médica en el siguiente gráfico:



El análisis de servicios prestados por especialidades, muestran que Ginecología y Obstetricia sigue siendo la principal especialidad médica con mayor número atenciones, con mayor impacto a nivel social principalmente por la repercusión que tiene la atención del nacimiento, la mortalidad materna, la mortalidad perinatal y la morbilidad materna extrema, indicadores todos ellos de la calidad de la atención y de la efectividad del sistema de salud, este resultado debe analizarse con cuidado principalmente porque nos habla de

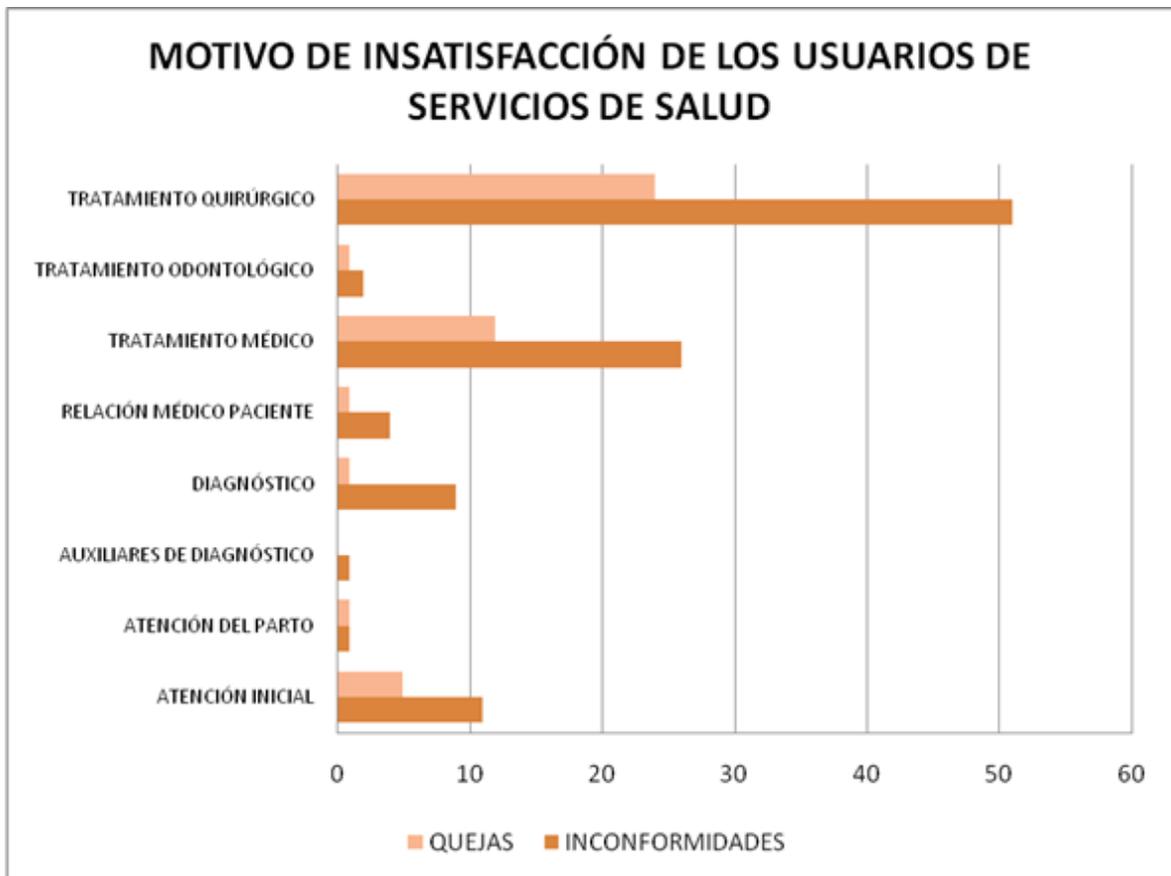
carencias relacionadas con la atención del nacimiento, siendo Oaxaca el quinto estado a nivel nacional con mayor tasa de natalidad de acuerdo con INEGI (INEGI, 2015)⁸. Además de lo anterior ocupa el séptimo lugar en tasa de fecundidad de la República Mexicana, situación por la que aunada a ser de las entidades federativas con menor número de médicos por cada mil habitantes y la dispersión de la población genera que la atención del nacimiento sea el principal motivo de atención en el año 2016.

Las especialidades que mayor cantidad de atenciones tuvieron fueron Traumatología y ortopedia y Cirugía General, lo que nos orienta a concluir que de acuerdo con los estudios de carga de enfermedad en nuestro estado, la tercera causa de muerte prematura es la violencia interpersonal y accidente (IHME, 2017)⁹, ambas relacionadas con la necesidad de prestar servicios de atención quirúrgica, situación por la que estas especialidades tienen una mayor cantidad de eventos adversos, lo que genera inconformidad por los resultados obtenidos, si bien no existe obligación de resultados la ciudadanía aún no reconoce esta situación y las quejas se siguen suscitando por esta motivación.

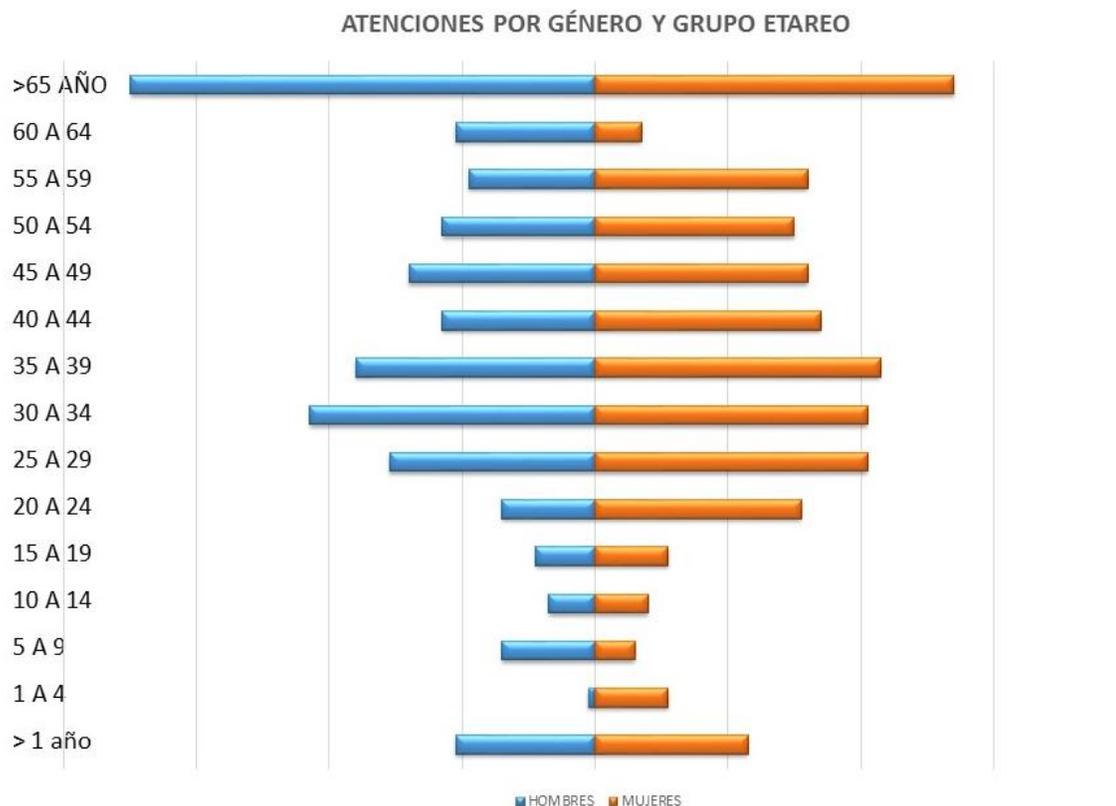
La causa de las inconformidades, muestra durante su análisis, que las áreas de impacto son en el tratamiento quirúrgico (especialidades quirúrgicas), tratamiento médico y la atención inicial (urgencias), en muchos de estos casos la CEAMO por medio de las Gestiones Inmediatas con la Institución en conflicto mediante negociación, permite la resolución interviniendo como ente imparcial para instalar diálogo y que se presten los servicios personales conforme a las necesidades de los usuarios a manera de evitar el conflicto, reduciendo así la formalización de quejas médicas, como se muestra en el siguiente gráfico:

⁸ INEGI. (2015). Tasa bruta de natalidad en México por entidad federativa. México. En: www.inegi.org.mx

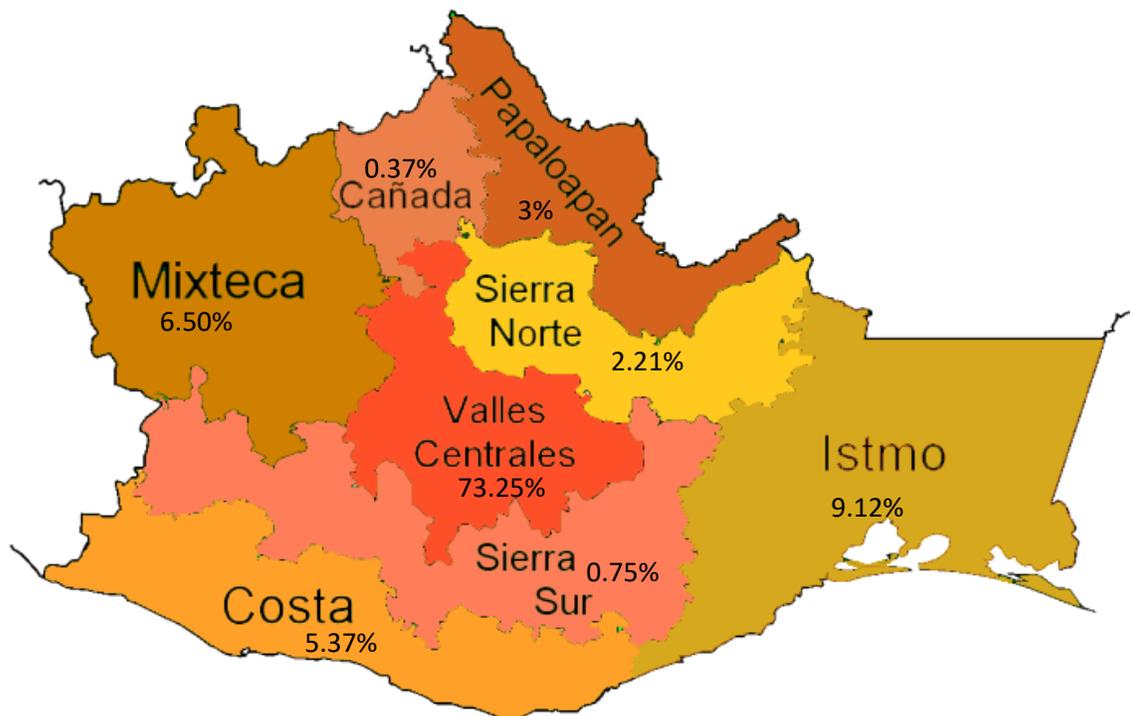
⁹ IHME. (2017). Institute for Health Metrics and Evaluation. Seattle Washington. Disponible en: www.healthdata.org/results/country-profiles



La distribución de atenciones por género y edad, otorgadas en la Comisión de Arbitraje Médico de Oaxaca muestra que la población más vulnerable se encuentra en los pacientes mayores de 65 años, con predominio en el género masculino por encima del femenino, lo que nos habla que la atención en el estado de Oaxaca está cada vez más enfocada en el proceso de envejecimiento y la carga de enfermedad que conlleva. Esta problemática se verá en aumento conforme la transición epidemiológica del estado siga dándose, cada vez la población de adultos mayores incrementará y junto con ellos los problemas de dependencia económica y de salud (entre otras), haciendo que el sistema de salud este saturado con las consecuencias que esto acarrea.



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, 582 que representó el 73.25% del total, esto se explica por la cantidad de inconformidades generadas por los servicios de hospitalización que en su mayoría se encuentran en los hospitales de segundo y tercer nivel, localizados en la ciudad capital, así mismo la localización de la CEAMO en la ciudad de Oaxaca hace que sea la capital el principal lugar de procedencia de atenciones. La región del Istmo de Tehuantepec ocupó la segunda posición con 73 atenciones y el 9.12% del total, la región Mixteca 52 que equivale al 6.50%, Región del Papaloapan 24 = 3.00%, Costa 43 con el 5.37%, Sierra Norte 17 con 2.21%, Sierra Sur 6 con 0.75% y usuarios de tránsito temporal por Oaxaca, procedentes de otras entidades federativas 3, que representó el 0.37%



a) ORIENTACIONES

La orientación es un servicio que presta la CEAMO, con la finalidad de que los usuarios de servicios de salud, cuenten con información adecuada sobre el tipo de inconformidad que tiene y el mecanismo correcto para que pueda ser interpuesta, atendida y finalmente resuelta. Por lo que la orientación es un proceso fundamental para el usuario dirigido a facilitar la solución del problema, además de dar a conocer al usuario que el conflicto puede resolverse por otros mecanismos antes de llegar a convertirse en una queja médica. A todo proceso de orientación se le otorga el tiempo suficiente para aclarar perfectamente las dudas del promovente para que el panorama sea claro y objetivo.

En el período 2016, de las 800 acciones prestadas por la CEAMO se otorgaron 320 orientaciones que corresponde al 40% del total de acciones, estas se distribuyeron de la siguiente forma de acuerdo a las instituciones que acuden los usuarios: IMSS 106 (33.12%),

Servicios Médicos Privados 83 (25.9%), Servicios de Salud de Oaxaca 76 (23.75), ISSSTE46 (14.37), HRAEO 5 (1.56%) y otras Instituciones 4 (1.25%) como se muestra en La siguiente tabla

	<i>IMSS</i>	<i>SERVICIOS MÉDICOS PRIVADOS</i>	<i>SSO</i>	<i>ISSSTE</i>	<i>HRAEO</i>	<i>OTRAS INSTITUCIONES</i>
<i>NÚMERO</i>	106	83	76	46	5	4
<i>%</i>	33.12	25.9	23.75	14.37	1.56	1.25

N = 320

Fuente: Sistema de Atención de la Queja Médica y Dictámenes de Oaxaca

Las formas de solicitud de orientación fueron 222 ante el personal de la Comisión, 83 vía telefónica, 10 vía correo electrónico, 3 por correspondencia y 2 canalizados por otra instancia (DDHPO, Fiscalía del estado).

b) ASESORÍA ESPECIALIZADAS

La Asesoría Especializada, es la modalidad a través de la cual los usuarios pueden obtener información amplia y específica relacionada con su inconformidad, cuyo objetivo es informar a prestadores de servicios de salud y usuarios: 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 y las alternativas en el proceso de solucionar la queja. Además, se resuelven las interrogantes médicas y legales a través de los consultores médico y jurídico.

En el período enero diciembre 2016 se otorgaron 279 que corresponde al 34.87%, las cuales se distribuyen de la siguiente manera. Estos resultados resaltan que el Instituto Mexicano del Seguro Social es quien recibe más asesorías seguido de los Servicios Médicos Privados

sin considerar la cantidad de usuarios que manejan de manera respectiva cada una de estas entidades:

	<i>ASESORÍAS ESPECIALIZADAS</i>	<i>IMSS</i>	<i>SERVICIOS MÉDICOS PRIVADOS</i>	<i>SSO</i>	<i>ISSSTE</i>	<i>HRAEO</i>	<i>OTRAS INSTITUCIONES</i>
<i>Número</i>	90	77	66	36	6	4	
<i>%</i>	32.25	27.52	23.65	12.90	2.15	1.43	

N = 279

Fuente: Sistema de Atención de la Queja Médica y Dictámenes de Oaxaca

c) GESTIONES INMEDIATAS

La Gestión inmediata es la modalidad dirigida a resolver inconformidades generadas por trámites administrativos o prestaciones de servicios médicos, a través de la comunicación con la Institución involucrada con la finalidad de agilizar en lo posible la atención y evitar llegar a la queja formal. El mecanismo es solicitar a la institución correspondiente, argumentando las necesidades del paciente mediante la defensa de sus derechos (Artículo 4° 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 plazo no mayor a 48 horas.

En 2016 se otorgaron 118 Gestiones Inmediatas que corresponde al 14.75% que se distribuyeron de la siguiente manera: IMSS 52, Servicios de Salud de Oaxaca 30, ISSSTE 24, Servicios Médicos Privados 8 y el HRAEO 4, de otras Instituciones no se realizaron gestiones como se muestra en la siguiente Tabla:

	GESTIONES INMEDIATAS	IMSS	SSO	ISSSTE	SERVICIOS MÉDICOS PRIVADOS	HRAEO	OTRAS INSTITUCIONES
NÚMERO	52	30	24	8	4	0	
%	44	25.42	20.33	6.77	3.38	0	

N = 118

Fuente: Sistema de Atención de la Queja Médica y Dictámenes de Oaxaca

d) QUEJAS MÉDICAS

La Queja Médica debe entenderse como un fenómeno social, mecanismo por el cual los usuarios de los servicios de salud o su familia manifiestan las expectativas incumplidas por las instituciones o el personal de salud, o bien por la presentación de eventos adversos que generan un resultado inaceptable para el usuario. Para la resolución de las inconformidades médicas, la CEAMO implementa métodos alternos de solución de conflictos a través del Modelo mexicano de Arbitraje Médico, ya descrito al inicio de este informe.

Se denomina Queja a la petición de un usuario de los servicios de atención médica, derivado de su insatisfacción por una presunta irregularidad en el servicio otorgado. En el período enero diciembre de 2016 se recibieron 51 quejas que fueron canalizadas en los dos módulos de atención médico jurídica de la CEAMO, las cuales se encuentran distribuidas de acuerdo a la institución donde se generó. Los Servicios Médicos Privados 24 ocuparon el primer sitio con el mayor número de quejas, que considerando el total de población

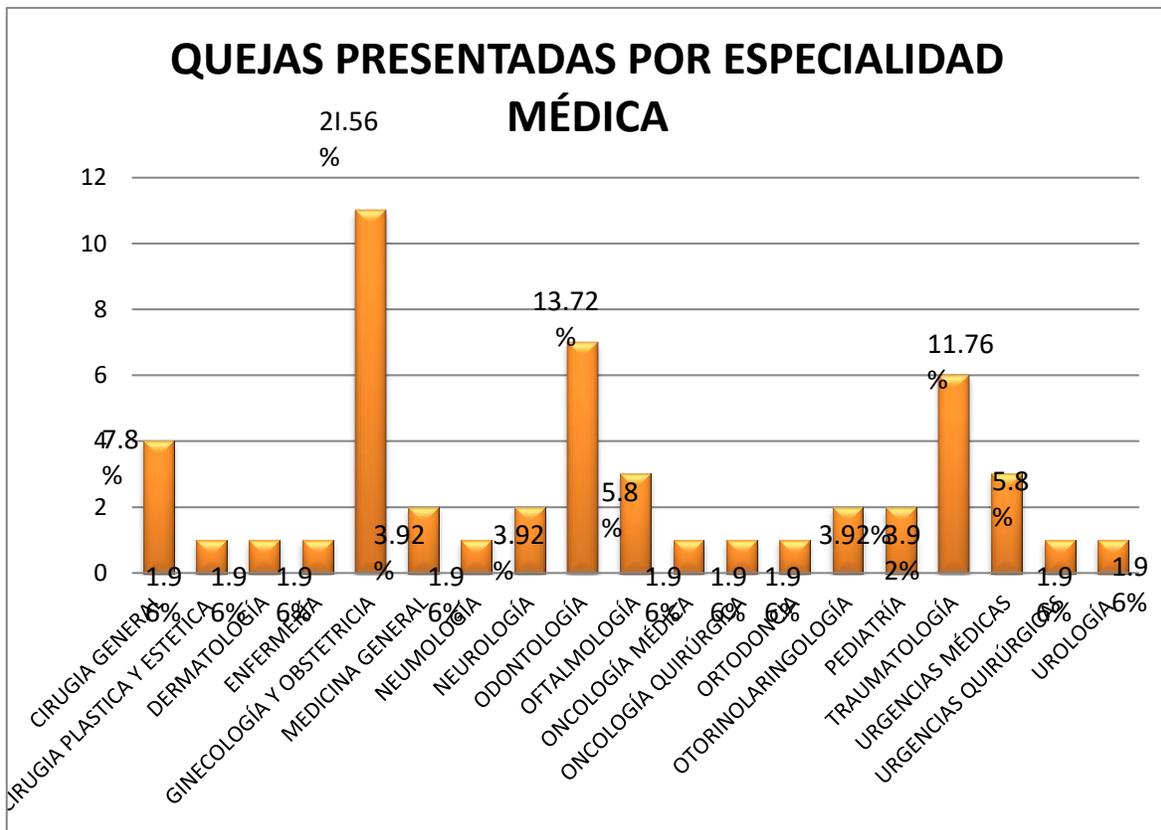
atendida en los servicios públicos como referente indica que las personas que acuden a las instancias privadas exigen mejor atención o que la atención no es de suficiente calidad o que conocen más acerca del ejercicio de sus derechos. El resto de las quejas se distribuyeron en las instituciones públicas como la SSO, IMSS e ISSSTE.

QUEJAS	SERVICIOS MÉDICOS PRIVADOS	SSO	IMSS	ISSSTE	HRAEO	OTRAS INSTITUCIONES
NÚMERO	24	11	8	6	0	2
%	47.05	21.56	15.68	11.76	0	3.92

N = 51

Fuente: Sistema de Atención de la Queja Médica y Dictámenes de Oaxaca

El número de queja por especialidad muestra que Ginecología y Obstetricia sigue siendo la especialidad con mayor vulnerabilidad para los usuarios, ya que se recibieron 11 quejas, a diferencia de las inconformidades los servicios de Odontología General se situaron como la segunda principal causa de queja con 7 casos y en tercer sitio la especialidad de Traumatología y Ortopedia con 6 casos, enseguida tres especialidades comparten con 4 y 3 quejas cada una (Cirugía General, Oftalmología y Urgencias Médicas). Desde hace cinco años se observa un incremento en las quejas presentadas contra los servicios odontológicos, que en su mayoría tienen que ver con intervenciones y procedimientos quirúrgicos que se desarrollan desde la formación profesional, situación relacionada con las capacidades y destrezas adquiridas en la formación como cirujano de cualquier especialidad (ginecología y obstetricia, traumatología, oftalmología, etc.), de manera que es necesario verificar en los programas de formación de estas especialidades para conocer que la metodología de enseñanza aprendizaje para formación de especialistas que se aplica es la correcta.



N = 51

Fuente: Sistema de Atención de la Queja Médica y Dictámenes de Oaxaca

e) MODALIDAD DE CONCILIACIÓN DE LAS QUEJAS MÉDICAS:

La conciliación médica es una herramienta que se utiliza en el modelo Mexicano de Arbitraje Médico. Con este mecanismo se brinda solución a los problemas derivados del acto médico, específicamente las quejas que tienen como fundamento un evento adverso o derivados de deficiencias en la comunicación y/o atención, que implican 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 garantizar el tipo de respuesta que tendrán a un mismo tratamiento. Además de la causa humana dentro del evento adverso (previsible), se deben considerar

otros diversos factores coadyuvantes como infraestructura, insumos, capacitación del personal médico y auxiliar, así como otras condiciones de índole social y las inherentes al paciente (evento adverso no previsible) que afectan su evolución y en todo caso el resultado.

En el período enero diciembre de 2016 se recibieron 51 quejas y se dio solución a través de esta Comisión en etapa conciliatoria a 35 procedimientos de queja, que estadísticamente representan el 68.62%, de los cuales 2 fueron por explicación médica y 15 por convenio de transacción. Los tres restantes se dieron a través de los convenios que se tienen con el IMSS y la CONAMED y 18 continúan en proceso de resolución. Es importante mencionar que durante el 2016 también se concluyeron 23 quejas de las 27 que se encontraban en proceso de años anteriores como se muestra en la siguiente tabla:

MODALIDAD DE RESOLUCIÓN	QUEJAS ABIERTAS DE AÑOS ANTERIORES	NÚMERO DE QUEJAS CONCLUIDAS
A SALVO DERECHOS	8	15
CONCILIACIÓN POR EXPLICACIÓN MÉDICA	2	2
CONCILIACIÓN POR CONVENIO DE TRANSACCIÓN	11	15
IMPROCEDENTE	0	2
RESOLUCIÓN PROCEDENTE CONAMED	2	1
TOTAL, DE QUEJAS RESUELTAS	23	35
QUEJAS EN PROCESO	4	17
TOTAL DE QUEJAS INTERPUESTAS	27	51
		N = 79

Con lo anterior el total de quejas resueltas en 2016 fue de 58 que equivale al 74.35% en la etapa conciliatoria del proceso.

f) ARBITRAJE MÉDICO

La CEAMO funge como Árbitro para dar solución a los conflictos derivados de la prestación de servicios médicos, a solicitud de los usuarios; mediante la heterocomposición, en el período 2016 se concluyó el arbitraje abierto en el 2015. El arbitraje es una herramienta de la cual se debe hacer mayor uso sin embargo el desconocimiento por parte de los abogados litigantes y la negativa de las empresas de seguros a pasar a este procedimiento son dos de las principales barreras para establecerlo como el mecanismo idóneo en caso de no llegar a un acuerdo en la etapa conciliatoria.

También se observa que otras condiciones para no llevar a cabo los arbitrajes son los desistimientos de alguna de las partes como resultado de pretensiones excesivas, que evidencia la falta de voluntad para solucionar el conflicto. En este sentido la celebración de convenios con la fiscalía puede ayudar a que más procedimientos culminen por esta vía en la CEAMO.

g) COMPROMISOS ECONÓMICOS

Derivado de los acuerdos que se gestionaron a través de la intervención de la CEAMO, en el proceso de Queja y resolución de la misma, mediante auto composición o heterocomposición, se generan compromisos de índole económica en los que fue resarcido el daño al ciudadano.

Durante el periodo 2016 la cantidad económica por conciliaciones en la vía de acuerdos económicos por motivos de queja fue de \$10,231,754.24 (diez millones trescientos treinta y uno setecientos cincuenta y cuatro pesos 24/100 m. n.), mientras que los acuerdos económicos por motivos de asesorías fueron de \$ 155,971.00 (Ciento cincuenta y cinco mil, novecientos setenta y un pesos m.n) cantidad entregada a los usuarios afectados.

h) RECOMENDACIONES

A través de medios de información como redes sociales, prensa escrita, radio y televisión se dieron a conocer una serie de eventos obstétricos en diferentes regiones del estado en el año 2016, ante tal situación la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca como representante social para este tipo de situaciones, se presentó para realizar la investigación correspondiente con el objetivo de delimitar responsabilidades. Se abrieron 12 cuadernos de antecedentes para su análisis, de los cuales se emitieron 9 Recomendaciones a los Servicios de Salud de Oaxaca de acuerdo al área de atención donde se generaron las deficiencias en la atención médica. Dichas recomendaciones se emitieron bajo principio de confidencialidad y se encuentran en el archivo correspondiente de la CEAMO.

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 especialista y 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.

En el período enero diciembre de 2016, se solicitó a la Comisión Estatal de Arbitraje Médico 1 Dictamen de índole Federal y 21 opiniones técnicas de las cuales 10 son de la especialidad de Obstetricia que equivale al 47.61%, 1 en Ginecología, Cirugía General 4, Pediatría 3, Traumatología 1, Dermatología 1, cirugía Maxilofacial 1 y Medicina interna 1, se describen en la siguiente tabla las frecuencias y porcentajes:

NUMERO	INSTITUCIÓN	ESPECIALIDAD
4	FISCALÍA ESPECIALIZADA EN MATERIA DE COMBATE A LA CORRUPCIÓN	*2 Cirugía General *1 Dermatología *1 Traumatología
8	FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO DE OAXACA	*5 Obstetricia *1 Pediatría *1 Medicina Interna *1 Maxilofacial *1 Cirugía General
7	DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DEL PUEBLO DE OAXACA	*2 Pediatría *1 Ginecología *2 Obstetricia *2 Cirugía General
1	PROCURADURÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA AGENCIA DEL MINISTERIO PÚBLICO DE LA FEDERACIÓN, SEGUNDA AGENCIA INVESTIGADORA	*1 Obstetricia
1	PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA DEL ESTADO	*1 Obstetricia

VI. 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, encaminados a evitar que se vulnere el derecho a la protección de la salud de los oaxaqueños o, en su caso restituir la comunicación entre los profesionales de la salud, los pacientes y su familia favoreciendo servicios médicos de calidad fundamentados de la autonomía, trato digno, libertad de prescripción y respeto mutuo.



Autonomía



Trato digno



Respeto mutuo



Libertad prescriptiva

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.

Se programaron 64 acciones para el 2016, de las cuales se llevaron a cabo 105 superando las metas en un 164%, a pesar de que algunas capacitaciones fueron suspendidas o no se realizaron debido a conflictos sindicales de la secretaria de salud o políticos del Estado, el detalle de las acciones realizadas por mes se desglosa en la siguiente tabla:

METAS DIFUSIÓN E INVESTIGACIÓN CEAMO 2016

METAS 2016	ENE	FEB	MAR	ABR	MAYO	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PROGRAMADAS	5	6	7	7	8	8	5	4	4	4	4	4	64
ALCANZADAS	9	12	6	14	12	7	9	7	6	10	7	6	105
PERSONAL CAPACITADO	260	170	289	473	872	517	253	185	173	618	768	0	4575

Las metas programadas se realizan a través de diversas acciones las cuales se detallan por rubro:

K) CONGRESO ANUAL 2016:

Se llevó a cabo el 4° Congreso CEAMO con los temas: **“10 AÑOS DE ARBITRAJE MÉDICO EN OAXACA, LA QUEJA POR ATENCIÓN MATERNA Y CURSO TALLER DE JUICIOS ORALES”** realizado los días 24, 25 y 26 de noviembre en la ciudad de Oaxaca, dirigido al personal de salud y abogados del Estado.

Durante el Congreso se destacó la participación de expertos y reconocidos conferencistas que privilegiaron la participación del auditorio.

La participación del Consejero Presidente Dr. Omar Calvo Aguilar, acompañado de la académica de la UAM Dra. Martha Torres Falcón, del Director de Difusión e Investigación de la CONAMED Dr. Miguel Ángel Lezana Fernández y de la Coordinadora de investigación en violencia contra la mujer de la PAHO Dra. Rosario Valdez Santiago, en la Ceremonia de Inauguración destacando en el día de la no violencia contra la mujer la vulnerabilidad, y las formas de abuso particularmente en el periodo de atención materna. Las exposiciones permitieron a los asistentes reconocer las diferentes formas de maltrato para evitarlas y de esta manera prestar la atención de calidad con base en el respeto a la autonomía de las mujeres, trato digno y evitar así cualquier tipo de violencia por su condición de género, social, cultural o económico.



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; El Dr. Guilebaldo Cruz Cortés, director de la Facultad de Medicina de la Universidad Benito Juárez de Oaxaca; La Dra. Luz Arenas Monreal, académica del Instituto de Salud Pública, y la presencia de presidentes de los Colegios Médicos del Estado.





Dra. Paolina López
Juan
Consejero CEAMO



Dr. Omar Calvo
Aguilar
Consejero Presidente



Dra Marta Torres
Falcón
Investigadora UAM



Dr. Miguel Ángel Lezana
Fernández
Dir. Difusión e
Investigación CONAMED

Jueves 24 “ATENCIÓN DE LA QUEJA POR ATENCIÓN MATERNA”



Viernes 25 “NOCIONES BÁSICAS DEL SISTEMA PENAL”



Sábado 26 "TALLER DE JUICIOS ORALES"



I



CLAUSURA DEL CONGRESO:



L) CURSOS, TALLERES Y SIMPOSIOS:

La capacitación es una de las actividades más importantes en la agenda de difusión a través de cursos, talleres y simposios dirigidos a los prestadores de servicios de salud, en las instituciones públicas, sociales y privadas que lo soliciten; 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.



Reunión de trabajo con presidentes de los Colegios Médicos



Simposio "Prevención del conflicto derivado del acto médico" Facultad de Odontología de la URSE



Conferencia "Funciones y atribuciones de la CEAMO" Asociación de Clícas y Hospitales Privados de Oaxca



Taller "Consentimiento informado" Escuela de enfermería Multiversidad

Las metas programadas para el ejercicio 2016 fueron 64 acciones para lograr capacitar a 4000 prestadores de servicios de salud, de las cuales se llevaron a cabo 99 acciones de capacitación superando la meta en un 154% con 4306 personas capacitadas que equivale a 107.69% como se muestra en la siguiente tabla:

METAS	EN	FEB	MA	AB	MA	JUN	JUL	AG	SEP	OC	NO	DI	TOT	%
	E		R	R	Y			O		T	V	C		
PROGRAMADAS	5	6	7	7	8	8	5	4	4	4	4	4	64	100
ALCANZADAS	9	12	6	14	12	7	9	7	6	10	7	0	99	154
CAPACITADOS	26	17	289	473	869	51	25	185	17	61	499	0	4306	107.69
	0	0				7	3		3	8			6	9

Las acciones que se llevaron a cabo se detallan por mes, categoría de capacitación y lugar donde se realizaron, como se muestra en la siguiente tabla:

ACCIONES REALIZADAS POR MES:

MES	FECHA	LUGAR	TEMA
ENERO	7.16	Enfermería Universidad La Sallé	Funciones de la CEAMO
	8.16	Hospital General Tuxtepec	Responsabilidad Profesional en Enfermería
	11.16	Hospital ISSSTE	Reunión CIIS
	14.16	Tele Salud Oaxaca	Responsabilidad Profesional
	14.16	HRAEO	Marco legal en Prevención del Conflicto
	15.16	Enfermería Universidad la Sallé	Responsabilidad Profesional en Enfermería
	21.16	Hospital Rural de Tamazulapan del Espíritu Santo	Simposio de Derecho Sanitario
	22.16	Enfermería Universidad La Sallé	Equidad de Género en la Salud Reproductiva
	26.16	Nueve Lunas	Taller de Prevención de Hemorragias en el Postparto
FEBRERO	2.16	Tele Salud Oaxaca	Prevención del Conflicto Derivado del Acto Médico
	3.16	UMF # 1 ISSSTE	Expediente Clínico
	4.16	Restaurant COLIBRÍ	Reunión de trabajo con la Asociación de Clínicas y Hospitales Privados
	9.16	URSE Facultad de Odontología	Simposio de Derecho Sanitario
	10.16	UMF # 1 ISSSTE	Expediente Clínico
	15.16	Instalaciones CEAMO	Curso CONAMED de Prevención Del Conflicto Derivado del Acto Médico
	16.16		
	17.16		
	18.16		
	19.16		
MARZO	24.16	CESSA Teotitlán del Valle	Simposio de Derecho Sanitario
	24.16	Restaurant COLIBRÍ	Reunión con Asco. De Cincas y Hospitales Privados
	2.16	Jurisdicción # 4 Puerto Escondido	Simposio de Derecho Sanitario
	3.16	Universidad del Mar Campus Puerto Escondido	Simposio de Derecho Sanitario
	7.16	C.S. SSO Las Américas	Simposio de Derecho Sanitario
	10.16	Tele Salud Oaxaca	Evento Adverso

15.16	Reunión CIIS	Lanzamiento de convocatoria Premio Estatal de Investigación
23.16	Colegio de Anestesiólogos Oaxaqueños	Prevención del Conflicto Derivado del Acto Médico



Simposio "Prevención del conflicto derivado del acto médico" Hospital Rural de Tamazulapan del Espíritu Santo



Conferencia "Evento adverso" en las instalaciones de Telemedicina



Simposio "Prevención del conflicto derivado del acto médico" Escuela de Enfermería de la Universidad del Mar Puerto Escondido



Reunión de trabajo con presidentes de los Colegios Médicos de Oaxca

	FECHA	LUGAR	TEMA
ABRIL	14.16	DIF	Obligación y responsabilidades en la atención del adulto mayor
	7.16	Universidad La Sallé	Taller de Atención de Urgencias Obstétricas
	8.16	Universidad La Sallé	Taller de Atención de Hemorragias Obstétricas
	8.16	Hospital General de Tuxtepec	Evento adverso
	8.16	Centro de Salud de Chuparrosa	Simposio de derecho sanitario: Comunicación asertiva, expediente clínico, consentimiento informado, responsabilidad profesional y prevención del conflicto derivado del acto médico.
	13.16	Enfermería URSE	Responsabilidad profesional en enfermería
	16.16	Macedonio Alcalá	Simposio de derecho sanitario: Comunicación asertiva, expediente clínico, consentimiento informado, responsabilidad profesional y prevención de conflicto derivado del acto médico.
	19.16	Universidad La Sallé. Enfermería	Prevención del conflicto derivado del acto médico
	21.16	Universidad La Sallé. Enfermería	Multiculturalidad en la atención médico-paciente y control prenatal
	22.16	Universidad La Sallé. Enfermería	
	25.16	Universidad Multiversidad	Taller de conciliación
	26.2	Estudiantes UNIVAS. CEAMO	Atención de la mujer embarazada y violencia obstétrica

MAYO

28.16	Hospital Psiquiátrico Cruz del Sur	Simposio de derecho sanitario
30.16	Hospital San Juanito	Expediente Clínico
3.16	Universidad regional del sureste. Escuela enfermería	Legislación Penal en Enfermería
3.16	Universidad del Papaloapan Tuxtepec	Simposio de derecho sanitario: comunicación asertiva, expediente clínico, consentimiento informado, responsabilidad profesional y prevención de conflicto derivado del acto médico.
7.16	Universidad Multiversidad	Taller de conciliación.
12.16	Universidad La Salle	Simposio de derecho sanitario: Comunicación asertiva, expediente clínico, consentimiento informado, responsabilidad profesional y prevención del conflicto derivado del acto médico.
13.16	1er Congreso de actualización de medicina general	Actualización de Medicina General.
17.16	Universidad Anáhuac	Taller: Consentimiento Informado.
18.2	Universidad Anáhuac	Taller: Consentimiento Informado.
23.16	Huajuapán de León	Simposio de derecho sanitario: Comunicación asertiva, expediente clínico, consentimiento informado, responsabilidad profesional y prevención del conflicto derivado del acto médico.
24.2	Comité Inter Institucional de investigación Salud	Reunión de trabajo.
25.16	Odontología UABJO	Simposio de derecho sanitario: Comunicación asertiva, expediente clínico, consentimiento informado, responsabilidad profesional y prevención del conflicto derivado del acto médico.
26.16	Odontología UABJO	Simposio de derecho sanitario: Comunicación asertiva, expediente clínico, consentimiento informado, responsabilidad profesional y prevención del conflicto derivado del acto médico.
31.16	Comité Inter Institucional de investigación Salud	Reunión de trabajo.
2.16	Hospital Comunitario María Lombardo	Simposio de derecho sanitario: Comunicación asertiva, expediente clínico, consentimiento informado, responsabilidad profesional y prevención del conflicto derivado del acto médico.

JUNIO

3.16	Palacio Municipal Matías Romero	Simposio de derecho sanitario: Comunicación asertiva, expediente clínico, consentimiento informado, responsabilidad profesional y prevención del conflicto derivado del acto médico.
7.16	Universidad Regional del Sureste, Facultad de Medicina, Médicos Internos de Posgrado.	Simposio de derecho sanitario: Comunicación asertiva, expediente clínico, consentimiento informado, responsabilidad profesional y prevención del conflicto derivado del acto médico.
9.16	Hospital Psiquiátrico Cruz del Sur	Simposio de derecho sanitario: Comunicación asertiva, expediente clínico, consentimiento informado, responsabilidad profesional y prevención del conflicto derivado del acto médico.
13.16	Centro de Servicios de Salud ampliado, Nochixtlán	Simposio de derecho sanitario: Comunicación asertiva, expediente clínico, consentimiento informado, responsabilidad profesional y prevención del conflicto derivado del acto médico.
14.16	Hospital del ISSSTE, OAXACA.	Reunión de Jefa de Enfermeras.
17.16	Centro de salud Zaachila	Simposio de derecho sanitario: Comunicación asertiva, expediente clínico, consentimiento informado, responsabilidad profesional y prevención del conflicto derivado del acto médico.



Simposio "Prevención del conflicto derivado del acto médico" Hospital Psiquiatrico Cruz del Sur



Conferencia "Expediente clínico como herramienta legal" Facultad de Enfermería Universidad La Salle



Simposio "prevención del conflicto derivado del ato médico" Preinternos de Medicina URSE



Reunión de trabajo del Comité Inter Institucional de Investigación en Salud de Oaxaca

MES FECHA LUGAR TEMA

JULIO	7.16	Hospital Civil Dr. Aurelio Valdivieso Curso para Enfermería	Perspectivas de Los Derechos Humanos en la Atención de la Mujer Embarazada.
	7.16	Cámara de Diputados	Informe de Actividades 2015
	13.16	Hospital Civil Dr. Aurelio Valdivieso Curso para Enfermería	Derechos de Enfermería y Seguridad Del Paciente
	14.16	Hospital Civil Dr. Aurelio Valdivieso Curso para Enfermería	Derechos de Enfermería y Seguridad Del Paciente
	15.16	Hospital de Tuxtepec	Responsabilidad Legal de la Trabajadora Social
	20.16	Hospital Civil Dr. Aurelio Valdivieso Curso para Enfermería	Responsabilidad Legal de Enfermería
	21.16	Hospital Civil Dr. Aurelio Valdivieso Curso para Enfermería	Responsabilidad Legal de Enfermería
	27.16	Hospital Civil Dr. Aurelio Valdivieso Curso para Enfermería	Atención de la Queja y Vías Alternas de Solución de Conflictos Derivados del Acto Médico
	28.16	Hospital Civil Dr. Aurelio Valdivieso Curso para Enfermería	Atención de la Queja Y Vías Alternas de Solución de Conflictos Derivados del Acto Médico
	4.16	Hospital Comunitario De Ixtlán	Responsabilidad Profesional del Personal de Salud
AGOSTO	13.16	Hospital ISSSTE	Evento Adverso y Prevención Del Error
	20.16	Facultad De Odontología URSE, Diplomado	Bases Jurídicas del Profesional de Odontología
	23.16	COESIDA CAPASITS	Revisión de Protocolos de Investigación
	24.16	CEAMO-Colegios Médicos	Revisión de la Ley de Violencia Obstétrica en Oaxaca
	25.16	COESIDA CAPASITS	Revisión de Protocolos de Investigación
	27.16	Facultad De Odontología URSE, Diplomado	Derechos y Obligaciones del Odontólogo
SEPT	3.16	Facultad De Odontología URSE, Diplomado	Norma Oficial Mexicana de Odontología
	8.16	COESIDA CAPASITS	Revisión De Protocolos de Investigación

21.16	Hospital Presidente Juárez ISSSTE	Ética y Responsabilidad Profesional en Enfermería
22.16	Centro de Salud Urbano Ocotlán	Simposio Prevención del Conflicto Derivado Del Acto Médico
28.16	Colegio de Cirujanos Dentistas de Oaxaca	Funciones de la CEAMO Y Modelo Mexicano De Arbitraje Médico
30.16	COESIDA CAPASITS	Taller de Bioética



Conferencia "Responsabilidad profesional de enfermería"
Hospital General Aurelio Valdivieso



Simposio "Prevención del conflicto derivado del acto médico"
Facultad de Odontología UABJO



Presentación del Informe 2015 a la Comisión permanente de Salud, de I Congreso del Estado.



Conferencia "Responsabilidad profesional" Hospital Comunitario de Ixtlán

MES	FECHA	LUGAR	TEMA
JULIO	7.16	Hospital Civil Dr. Aurelio Valdivieso Curso para Enfermería	Perspectivas de Los Derechos Humanos en la Atención de la Mujer Embarazada.
	7.16	Cámara de Diputados	Informe de Actividades 2015
	13.16	Hospital Civil Dr. Aurelio Valdivieso Curso para Enfermería	Derechos de Enfermería y Seguridad Del Paciente
	14.16	Hospital Civil Dr. Aurelio Valdivieso Curso para Enfermería	Derechos de Enfermería y Seguridad Del Paciente
	15.16	Hospital de Tuxtepec	Responsabilidad Legal de la Trabajadora Social

AGOSTO

20.16	Hospital Civil Dr. Aurelio Valdivieso Curso para Enfermería	Responsabilidad Legal de Enfermería
21.16	Hospital Civil Dr. Aurelio Valdivieso Curso para Enfermería	Responsabilidad Legal de Enfermería
27.16	Hospital Civil Dr. Aurelio Valdivieso Curso para Enfermería	Atención de la Queja y Vías Alternas de Solución de Conflictos Derivados del Acto Médico
28.16	Hospital Civil Dr. Aurelio Valdivieso Curso para Enfermería	Atención de la Queja Y Vías Alternas de Solución de Conflictos Derivados del Acto Médico

SEPTIEMBRE

4.16	Hospital Comunitario De Ixtlán	Responsabilidad Profesional del Personal de Salud
13.16	Hospital ISSSTE	Evento Adverso y Prevención Del Error
20.16	Facultad De Odontología URSE, Diplomado	Bases Jurídicas del Profesional de Odontología
23.16	COESIDA CAPASITS	Revisión de Protocolos de Investigación
24.16	CEAMO-Colegios Médicos	Revisión de la Ley de Violencia Obstétrica en Oaxaca
25.16	COESIDA CAPASITS	Revisión de Protocolos de Investigación
27.16	Facultad De Odontología URSE, Diplomado	Derechos y Obligaciones del Odontólogo
3.16	Facultad De Odontología URSE, Diplomado	Norma Oficial Mexicana de Odontología
8.16	COESIDA CAPASITS	Revisión De Protocolos de Investigación
21.16	Hospital Presidente Juárez ISSSTE	Ética y Responsabilidad Profesional en Enfermería
22.16	Centro de Salud Urbano Ocotlán	Simposio Prevención del Conflicto Derivado Del Acto Médico
28.16	Colegio de Cirujanos Dentistas de Oaxaca	Funciones de la CEAMO Y Modelo Mexicano De Arbitraje Médico
30.16	COESIDA CAPASITS	Taller de Bioética



Simposio Prevención del conflicto derivado del acto médico" Centro de salud ampliado de Ocotlán de Morelos



Conferencia "Responsabilidad del personal de rescate" Curso de actualización de Paramédicos, Hotel Misión Oaxaca



Taller de Expediente clínico" COESIDA CAPASITS



4° Congreso CEAMO Hotel Misión los Ángeles

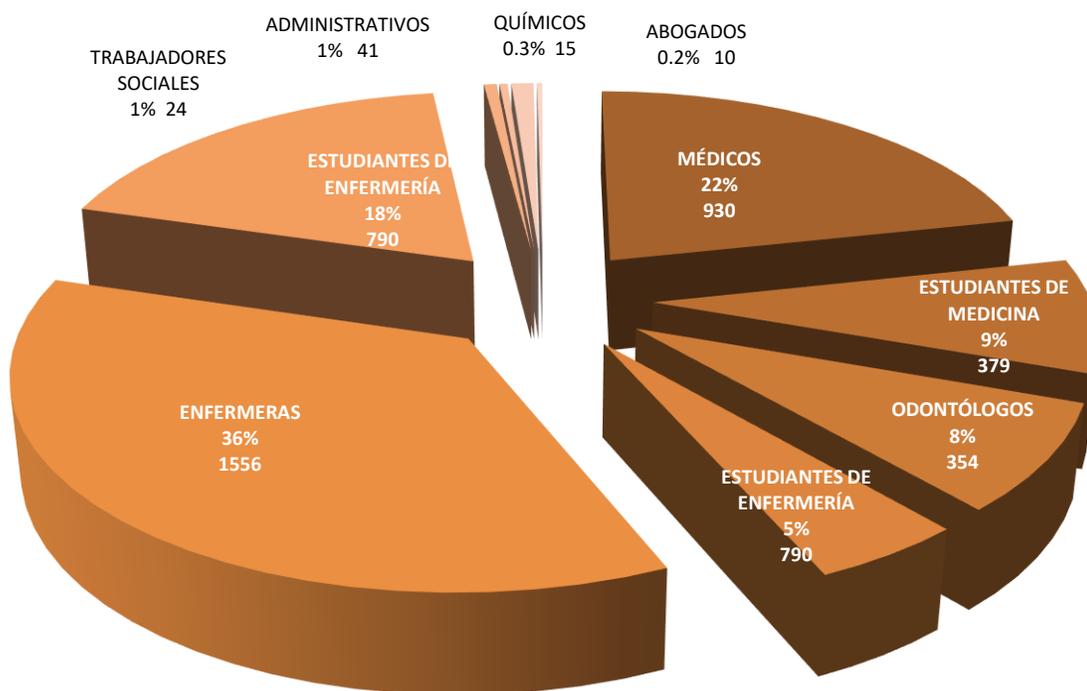
MES	FECHA	LUGAR	TEMA
OCTUBRE	6.16	Hospital De San Pedro Huamelula	Funciones y Atribuciones de la CEAMO, Responsabilidad Profesional, Evento Adverso, Expediente Clínico y Calidad de la Atención en Primer Nivel de la Mujer Embarazada
	10.16	Facultad de Enfermería URSE	Legislación de la Profesión de Enfermería
	11:16	Comité Inter Institucional de Investigación en Salud	Reunión de Trabajo
	13.16	Hospital Básico Comunitario de Santa María Huatulco	Expediente Clínico como Herramienta Legal, Responsabilidad Profesional y Evento Adverso
	14.16	Hospital General de San Pedro Pochutla	Expediente Clínico como Herramienta Legal, Responsabilidad Profesional y Evento Adverso (Suspendido por conflictos sindicales)
	14.16	Hospital Psiquiátrico Cruz del Sur	Nota de Enfermería, Aspectos Legales
	17.16	Jornadas Médica de Odontología de la Secretaria De Salud De Oaxaca Salón Plaza II, Hotel Fortín Plaza	Expediente Clínico De Odontología, Herramienta Legal y Bases Jurídicas del Consentimiento Informado
	17.16	Curso "Ca. De Mama" Secretaria De Salud De Oaxaca, Auditorio II, Facultad De Medicina UABJO	Guía Clínica De Primer Nivel, Juntos contra el Ca de mama
	18.16	Curso "Ca. De Mama" Secretaria De Salud De Oaxaca, Auditorio II, Facultad De Medicina UABJO	Derechos Humanos de los Paciente terminales con Ca de mama

NOVIEMBRE	28.16	Colegio De Pediatras De Pinotepa Nacional	Funciones y Atribuciones de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca CEAMO
	7.16	Comité Inter Institucional De Investigación En Salud	Reunión de Trabajo
	9.16	Colegio de Cirujanos Dentistas Del Estado De Oaxaca	Curso Taller De Expediente Clínico y Consentimiento Informado
	11.16	Jornadas Académicas De Investigación En Salud, Salón Plaza II, Hotel Fortín Plaza	Coordinación de Comunicaciones rápidas y evaluador de trabajos de Investigación en cartel
	24.16	4° Congreso CEAMO, Hotel Misión De Los Ángeles	Atención de La Queja Materna
	25.16	4° Congreso CEAMO, Hotel Misión De Los Ángeles	Sistema Penal Acusatorio, Nociones Básicas
	26.16	4° Congreso CEAMO, Hotel Misión De Los Ángeles	Taller De Juicios Orales
	30.16	Colegio De Cirujanos Dentistas Del Estado De Oaxaca	Curso Taller De Expediente Clínico y Consentimiento Informado
DICIEMBRE	CAPACITACIONES		CANCELADAS POR CONFLICTOS SINDICALES

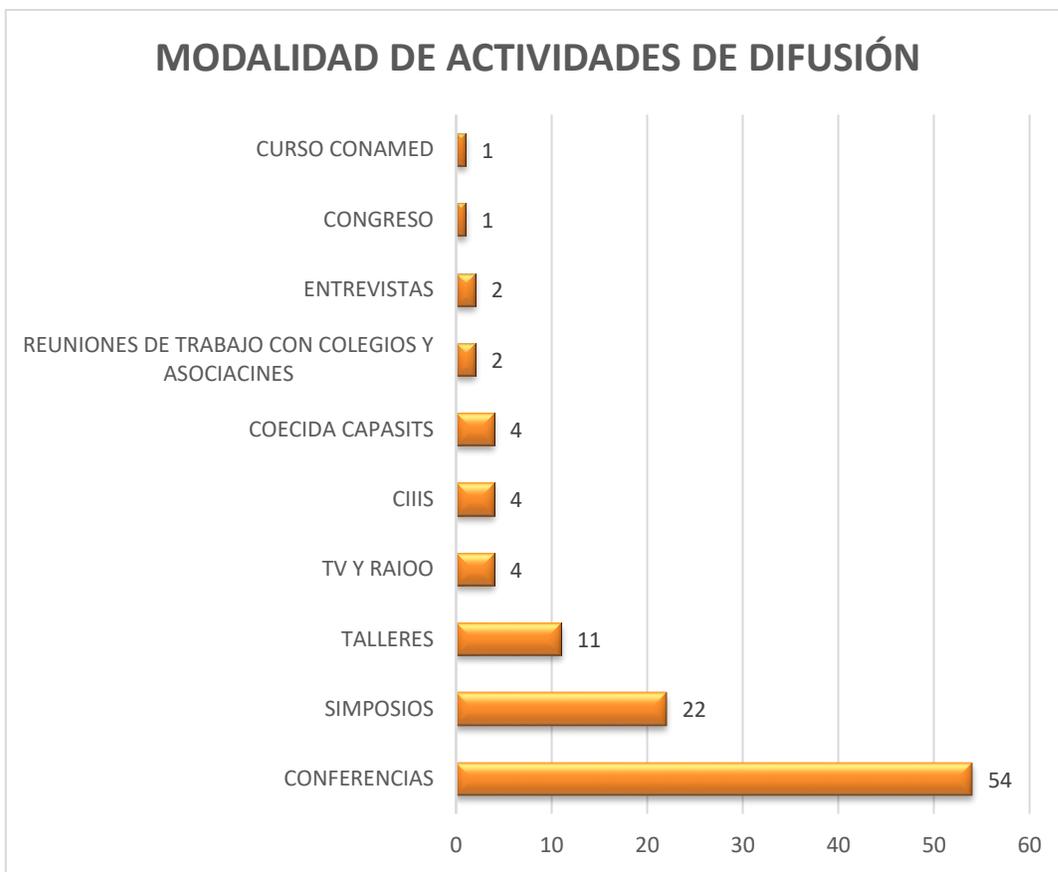
El interés de la CEAMO para promover una relación médico-paciente y familia participativa nos permitió capacitar a 4306 personas de las 4000 programadas, alcanzando un 107.69%, superando así en un 22,81% la meta alcanzada en 2015 de 3506 personas de las cuales el 65% (2799) fue del género femenino y 35% (1506) masculino, participando con personal médico, de enfermería, odontólogos, estudiantes y pacientes.

La distribución del personal capacitado se desglosa por número y porcentaje en el siguiente gráfico:

PERSONAL CAPACITADOS POR ÁREA DE SALUD



La distribución de las acciones de difusión por modalidad evidencia a las Conferencias ocupan el 51.4%, los Simposios el 20.9% y los talleres el 10.4% como principales modalidades de capacitación, como se muestra en el siguiente gráfico



M) 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. Durante el programa de Investigación 2016 se concluyeron 2 investigaciones y otra más en curso por finalizarse: “Análisis de las quejas por atención materna en las Comisiones de Arbitraje Médico Estatales de la República Mexicana”

Investigador @ DCM Omar Calvo Aguilar

Estado de la investigación: en curso

“Diseño de un dispositivo oral auxiliar para la intubación “ODI” para paciente con vía aérea difícil”

Investigador @ DCM Rosa Magdalena Márquez Castillo

Estado de la Investigación: en curso

N) ASESORÍAS DE INVESTIGACIÓN.

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

En 2016 se concluyeron 2 tesis de Maestría y Doctorado.

INVESTIGADOR	INVESTIGACIÓN	ESTATUS DE LA INVESTIGACIÓN
MÉDICO ANESTESIOLOGO @MCM FRUMENCIO SANTIAGO LUIS	Distractores en Anestesiología y su relación con Eventos Adversos	Concluida
MÉDICO GINECÓLOGO Y OBSTETRA @MCM ELIZABETH RUÍZ HERNÁNDEZ	Valor Plaquetario como Predictor de Pre eclampsia	Concluida

MÉDICO GINECOLOGO Y OBSTETRA@MCM SUSANA ARENAS GÓMEZ HERNÁNDEZ	Evaluación de métodos no quirúrgico para control de la hemorragia obstétrica	En proceso
---	--	------------

O) 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, la publicación es cuatrimestral y digital. Puede ser consultada en el portal <http://www.ceamooax.org> ya que es de libre acceso, dentro de este rubro se realizó el Informe Anual de Actividades programadas y avanzadas de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca 2015.



INFORME ANUAL 2015



REVISTA ENERO ABRIL 2016



REVISTA MAYO AGOSTO 2016



REVISTA SEPTIEMBRE DICIEMBRE 2016

P) DIFUSIÓN EN MEDIOS IMPRESOS.

El diseño de trípticos informativos dirigido a los pacientes y familia en relación a sus derechos y deberes, así como guías prácticas de orientación fomentando su participación activa y responsable en la restauración de su salud o el control de sus enfermedades, 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, también se elaboraron guías de cuidados del paciente hospitalizado y cuidados durante el embarazo.

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 6000 trípticos informativos para pacientes y 3000 carteles de derechos y obligaciones de Médicos, Odontólogos, Enfermeras y Pacientes.

I



Q) DIFUSIÓN EN RADIO Y TELEVISIÓN

Participamos con Telemedicina de los Servicios de Salud de Oaxaca en la capacitación de personal de salud de Centros de Salud y Hospitales Rurales a distancia, abordando temas de interés como: Responsabilidad Profesional, Expediente Clínico, Prevención del Conflicto Médico derivado del Acto Médico y Evento Adverso.

También se dieron 2 entrevistas a TV Azteca y a la prensa escrita respecto a la incidencia de inconformidades recibidas en la CEAMO



R) REUNIÓN DEL COMITÉ EDITORIAL.

La función del Comité editorial fundamenta el reglamento para las políticas, planes, programas y procedimientos para la edición y publicación de la revista CEAMO, se reúne cada 4 meses para revisar y autorizar la publicación cuatrimestral y aportar ideas dirigidas a mejorar la calidad y la información publicada.

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 2016.



S) 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 del 2011, en el artículo 41 Bis y se modifica en el artículo 98 de la Ley General de Salud, el cual 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 y privado.

Para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley; el comité realizó las 4 sesiones programadas para 2016 con la participación de los 9 consejeros.



T) ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO ESTATAL DE QUEJAS

El Archivo Estatal de Quejas es un área de la CEAMO elemental en la investigación de la queja, a través del cual se conocen el número de quejas que se generan en el Estado, los organismos a los que acuden los usuarios de los servicios de salud a denunciar y, las instituciones o especialidades médicas que generan la inconformidad. Es por ello que la coordinación entre esta área y la Dirección de Difusión e Investigación es elemental, las reuniones se programan de manera semestral para mejorar la recopilación de información y metodología de almacenamiento de los expedientes y con ello tener la información más fidedigna de las quejas generadas.

1.- Inconformidades recibidas de la Fiscalía Especializada en Materia de Combate a la Corrupción del Estado, fueron 13 como se muestra en la siguiente tabla:

INSTITUCIÓN	INCONFORMIDADES	MUJER	HOMBRE	ESTATUS
No especifica.	13	6	7	EN TRAMITE
TOTAL	13	6	7	13

2.- Inconformidades recibidas de la Defensoría de los Derechos Humanos de los Pueblos de Oaxaca, fueron 71 con mayor predominio del género masculino.