

# COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA



# 4<sup>o</sup>

INFORME  
ANUAL

# 2016



# ÍNDICE

**I. INTRODUCCIÓN:**

**II PRESENTACIÓN**

**III. CONSEJO GENERAL CEAMO.**

**IV. MODELO MEXICANO DE ARBITRAJE MÉDICO.**

**V. ACTIVIDADES DE LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN MÉDICO JURÍDICA.**

- a) ORIENTACIONES
- b) ASESORÍA ESPECIALIZADAS
- c) GESTIONES INMEDIATAS
- d) QUEJAS MÉDICAS
- e) MODALIDAD DE CONCILIACIÓN DE LAS QUEJAS MÉDICAS:
- f) ARBITRAJE MÉDICO
- g) COMPROMISOS ECONÓMICOS
- h) RECOMENDACIONES
- i) DICTÁMENES

**VI. ACTIVIDADES DE LA DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN E INVESTIGACIÓN.**

- A) CONGRESO ANUAL 2016
- B) CURSOS, TALLERES Y SIMPOSIOS
- C) INVESTIGACIÓN.
- D) ASESORÍAS DE INVESTIGACIÓN.
- E) EDICIÓN DE REVISTAS CEAMO.
- F) DIFUSIÓN EN MEDIOS IMPRESOS
- G) DIFUSIÓN EN RADIO Y TELEVISIÓN
- H) REUNIÓN DEL COMITÉ EDITORIAL.
- I) REUNIÓN DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN Y BIOÉTICA.
- J) ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO ESTATAL DE QUEJAS.

**VII. FINANZAS INSTITUCIONALES**

**VIII. ACTIVIDADES DE CONTRALORÍA INTERNA Y TRANSPARENCIA.**

**IX. CONCLUSIONES**

# COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA.

## 4º INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES 2016.

### I. INTRODUCCIÓN:

En el segundo estudio del Sistema de Salud en México realizado por la OCDE, luego de diez años, muestra que las tasas de mortalidad infantil y materna han disminuido, incrementando con ello la esperanza de vida ahora a 75 años. Se observa por otra parte, que la tasa de sobrepeso y obesidad aumentaron de 62% a 71% en la población adulta, uno de cada 3 niños presenta sobrepeso y más del 15% los adultos padecen diabetes, datos que al compararse con el resto de países miembros se encuentran en más del doble del promedio de la OCDE (OCDE 2016)<sup>1</sup>.

La inversión pública en el sistema de salud mexicano ha aumentado durante estos 10 años, de 2.4 % de producto interno bruto (PIB) en el año 2004 a 3.2% en el 2014, mediante cambios en la políticas públicas principalmente relacionadas con la implementación del régimen de protección social en salud, sin embargo, los indicadores de resultados sugieren que el sistema de salud aún no alcanza la efectividad prevista, se observa que el gasto administrativo representa casi el 10% del presupuesto nacional en salud, el más alto de la OCDE, además, la falta de cobertura efectiva se evidencia en el alto

---

<sup>1</sup>OECD. (2016). Resumen ejecutivo. Estudios de la OCDE sobre los Sistemas de Salud: México 2016. OECD Publishing. París.

gasto de bolsillo en salud por parte de los ciudadanos, lo que también indica una falla en el sistema para lograr mayor calidad en los servicios personales de salud (OCDE 2016).

El análisis de la satisfacción de los usuarios de servicios de salud, representa un valioso indicador a partir del cual se puede obtener información respecto a los aspectos de la estructura de las instalaciones y organización de los establecimientos prestadores de este servicio, de los procesos, acciones y organización de los prestadores del servicio y el resultado de la atención recibida. A partir de ello, es posible conocer las necesidades y expectativas de los usuarios para estructurar programas y protocolos de atención, adecuación de las instalaciones y la capacitación continua del equipo de salud.

La satisfacción de los pacientes o de su familia, es la relación que existe entre sus expectativas y la realización de las mismas, definiendo dentro de sus prioridades: recibir atención oportuna, recibir un trato amable, digno y respetuoso, que la institución cuente con instalaciones adecuadas a sus necesidades de salud, suficiente personal capacitado y que esta cuente con los recursos necesarios para poder otorgar la atención requerida (Hamui, 2015)<sup>2</sup>.

Cuando estas necesidades y expectativas no son cumplidas, los pacientes o familiares recurren a la queja médica. Estas inconformidades se atienden de primera instancia en las instituciones prestadoras del servicio, a través del sistema quejas; de no resolverse en estas instancias la resolución se realizaba en las procuradurías estatales y federales. Hasta 1996 en la república mexicana y 2006 en el estado de Oaxaca con la creación de la Comisiones de Arbitraje Médico la mayoría de estas inconformidades se resuelven en estas instancias por ser los órganos especializados (Hamui 2013)<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup> Hamui-Sutton, L., Fuentes-García, R., Aguirre-Hernández, R., & Ramírez -De la Roche OF. (2013). Expectativas y experiencias de los usuarios de salud en México: Un estudio de satisfacción con la atención médica. México UNAM.

<sup>3</sup> Hamui-Sutton, L., et al (2013) ...

La Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca (CEAMO) es el organismo especializado en la resolución de controversias que se generan el actuar de los profesionales y las instituciones prestadoras de servicios de salud en el estado de Oaxaca, con el objetivo primordial de promocionar la buena práctica de la medicina, privilegiando la calidad de los servicios de atención, de manera autónoma y colegiada, dar solución a través de los medios alternativos de solución de conflictos a las inconformidades y quejas suscitadas de la prestación de servicios personales de salud (CEAMO 2004)<sup>4</sup>.

Así la CEAMO cumple con sus atribuciones de ayudar al cumplimiento del artículo 4° constitucional sobre el derecho a la protección a la salud, promoviendo la buena práctica médica a través de la capacitación de los prestadores de servicios de salud en instituciones públicas y privadas, orientadas a restablecer o mejorar el estado clínico de los pacientes y trato digno, orientar a los usuarios de los servicios de salud respecto a sus derechos y deberes como coparticipes en los procesos de atención. Ser el representante social especializado para intervenir de oficio, emitir recomendaciones y resolver conflictos por presunta mala atención, generar convenios de colaboración con instituciones de educación superior y organismos relacionados con la salud y a través de estos se genere una mejor atención médica (CEAMO, 2004)<sup>5</sup>.

## II PRESENTACIÓN

El 4° Informe anual de actividades de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca se fundamenta en el artículo 16 fracción XII de su ley de creación. El Consejo rendirá anualmente la información completa de las labores desempeñadas por este organismo al titular del Poder Ejecutivo Mtro. Alejandro Murat Hinojosa, al Congreso del Estado y a la población oaxaqueña (CEAMO, 2004)<sup>6</sup>.

---

<sup>4</sup>CEAMO. (2004). Reglamento de la Ley de creación de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca. Oaxaca. Periódico oficial del estado.

<sup>5</sup> CEAMO. (2004)...P 24

<sup>6</sup> ÍBIDEM...

Ejercer el derecho a la protección de la salud, implica que los ciudadanos conozcan sobre sus derechos, que el estado cumpla con respetar, proteger, garantizar y promover estos derechos (Alza-Barco, 2014)<sup>7</sup>. En lo referente a garantizar este derecho, la legislatura promueve la ley que crea la CEAMO, haciendo referencia a la necesidad que existe en el estado de Oaxaca de contar con organismos que ofrecen soluciones a través de los medios alternativos de solución de conflictos disponibles para cualquier ciudadano, de manera que el ejercicio de este derecho se ve resguardado, utilizando las diferentes herramientas de conciliación y mediación.

Ante inconformidades por la prestación del servicio médico, los usuarios pueden acudir a la CEAMO, como Organismo especializado en resolución de conflictos relacionados con la prestación de servicios salud tanto personales y como no personales, encargado además de participar mediante la firma de convenios con las principales instituciones de salud en el estado, en la resolución de estos conflictos y coadyuvar con la fiscalía del estado como perito en el análisis de caso.

El proceso de resolución de quejas médicas se encuentra establecido en el Modelo Mexicano de Arbitraje Médico creado en 1996, como la principal herramienta en el proceso de conciliación, que ha mostrado ser eficaz en la resolución de conflictos en relación con la actividad médica motivo por el que en nuestro país se ha generalizado su empleo.

El presente informe, detalla estas actividades y la acciones complementarias realizadas, que se encuentran incluidas en el programa único denominado “Resolución de conflictos en la atención médica”, que consta a su vez de dos actividades principales, la primera denominada Administración y divulgación de los derechos y obligaciones de los médicos y pacientes a cargo de la Dirección de Difusión e Investigación de la CEAMO y la segunda actividad denominada Módulos de atención médico-jurídica para la población Oaxaqueña, a cargo de las Subcomisiones Médica y Jurídica del mismo organismo.

---

<sup>7</sup> Alza-Barco, C., (2014). El enfoque basado en derechos. ¿Qué es y cómo se aplica? En: Derechos humanos y políticas públicas. Manual. UPF. España.

Con base a la misión y visión por la cual fue creada la CEAMO, los servicios ofrecidos garantizan diversos beneficios a pacientes y profesionales de la salud como:



### III. CONSEJO GENERAL CEAMO.

La fracción I, del Artículo 8 de la Ley que Crea la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, publicada en el Diario Oficial del Gobierno del Estado el 11 de septiembre de 2004, establece que para el cumplimiento de sus funciones; la CEAMO contará con un Consejo General integrado por nueve consejeros, quienes establecerán las políticas generales necesarias para salvaguardar el derecho a la protección de la salud y atender las inconformidades derivadas del acto médico en el Estado de Oaxaca.

La integración del Consejo General se compone de cuatro consejeras y cinco consejeros elegidos por la Legislatura del Estado mediante ternas, de las cuales: cuatro serán propuestas que envíe el C. Gobernador del Estado y cinco por los colegios médicos que funcionan en el Estado. Los aspirantes al cargo de consejeros deberán contar con una reconocida trayectoria profesional, con probado reconocimiento, no solo por el gremio médico, sino además por la sociedad civil; debe ser una persona con una autonomía

probada para la toma de decisiones y así poder desempeñar sus funciones con absoluta libertad, pues al ser la CEAMO un organismo autónomo cobra una gran importancia dentro de esta característica.

Cada consejero deberá ejercer diferente especialidad en la Ciencia médica, procurando que los integrantes del consejo tengan las especialidades que con mayor frecuencia son motivo de queja en la CEAMO.

El Consejo en funciones de la CEAMO fue designado por el Legislativo el 27 de abril de 2013, nombrando a los siguientes miembros: Dra. Gloria Araceli Morales Medina, Dra. María Paolina López Juan, Dr. Martín Rafael Aragón, Dr. Marcelo Noguera Sánchez, Cirujano dentista Víctor Armando Torres Castillo, Dra. Rosa Magdalena Márquez Castillo, Dr. Omar Calvo Aguilar, Dr. Salvador Zapién Aguilar y Lic. En Enfermería Roma Betzy Cruz Lara. Fungiendo como presidente por acuerdo del Consejo el Dr. Omar Calvo Aguilar.



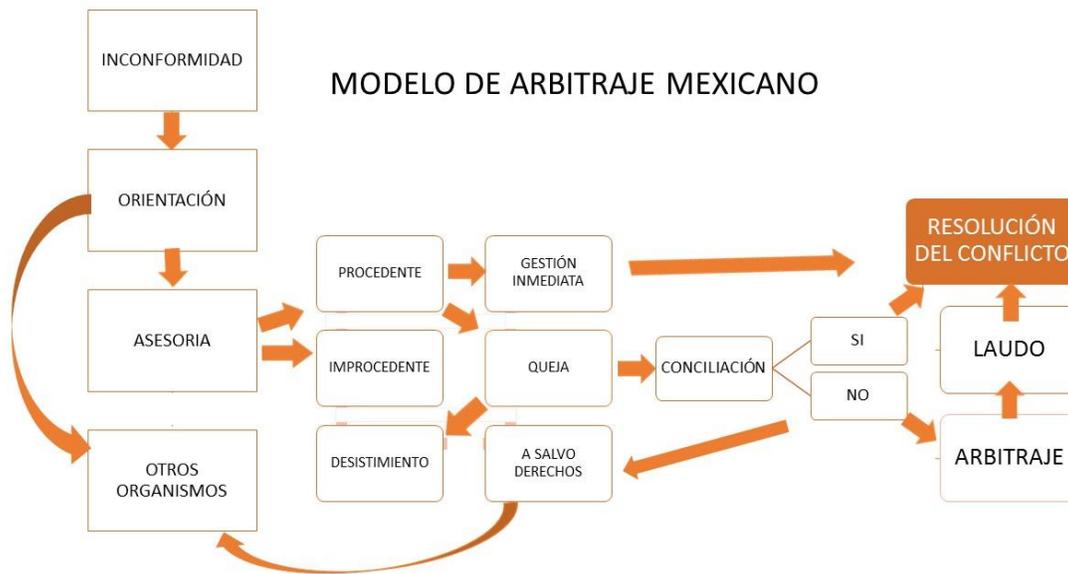
Durante el 2016, se llevaron a cabo: 16 sesiones de las cuales fueron: 12 sesiones ordinarias y 4 sesiones extraordinarias del consejo.

Llegando a los diferentes acuerdos y aprobación de dictámenes colegiados, como se muestra en la siguiente tabla.

<i>NÚMERO</i>	<i>FECHA</i>	<i>CARÁCTER</i>	<i>ACUERDOS</i>
1	06/01/2016	ORDINARIA	OBJETIVOS 2016, APROBACIÓN DEL EJERCICIO 2016
2	03/02/2016	ORDINARIA	RESULTADOS PRELIMINARES 2015, PROGRAMA ANUAL
3	02/03/20016	ORDINARIA	APROBACIÓN DE DICTÁMENES
4	13/04/2016	ORDINARIA	3 INFORME DE ACTIVIDADES, LAUDO ARBITRAL
5	04/05/2016	ORDINARIA	REVISIÓN DE DICTÁMENES Y OPINIONES TÉCNICAS
6	01/06/2016	ORDINARIA	DICTÁMENES MEDICO INSTITUCIONALES, LAUDO ARBITRAL
7	16/06/2016	EXTRAORDINARIA	COMENTARIOS DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD
8	06/07/2016	ORDINARIA	RECOMENDACIONES 2016
9	03/08/2016	ORDINARIA	RECOMENDACIONES 2016
10	07/09/2016	ORDINARIA	DICTÁMENES MEDICO INSTITUCIONALES, RECOMENDACIONES 2016
11	05/10/2016	ORDINARIA	DICTÁMENES MEDICO INSTITUCIONALES, RECOMENDACIONES 2016
12	19/10/2016	EXTRAORDINARIA	APROBACIÓN DE RECOMENDACIONES
13	02/11/2016	ORDINARIA	REVISIÓN DE DICTÁMENES Y OPINIONES TÉCNICAS
14	15/11/2016	EXTRAORDINARIA	4o CONGRESO DE LA CEAMO
15	07/12/2016	ORDINARIA	CONCLUSIONES Y ESTADÍSTICA DEL CONGRESO DE CEAMO
16	13/12/2016	EXTRAORDINARIA	ESTADO FINANCIERO 2016

#### **IV. MODELO MEXICANO DE ARBITRAJE MÉDICO.**

La atención de inconformidades médicas en su ejercicio cotidiano se ha ido ajustando progresivamente a un modelo de atención, mediante la integración de un proceso arbitral, el Consejo Mexicano de Arbitraje Médico (CMAM), como referente nacional define los procedimientos en tres etapas: inicial, conciliatoria y decisoria, quedando incluido el seguimiento de los compromisos asumidos por las partes en cada uno de los instrumentos en cada etapa. Actualmente este modelo es un referente nacional, como un proceso integral y estandarizado que permite satisfacer las expectativas de los usuarios ya que ha sido adoptado por todas las Comisiones de Arbitraje Médico del país, homologando los procedimientos para la resolución de conflictos derivados de acto médico.



#### MODELO MEXICANO DE ARBITRAJE MÉDICO.

El proceso de arbitraje médico está constituido por distintos elementos documentales:

**A. La queja:** Se trata del documento inicial por escrito para el arbitraje médico, el cual será emitido por el quejoso con la participación de la CEAMO ante la cual se promueve, y contendrá los siguientes elementos:

- 1) Narración de los hechos.
- 2) Citación del derecho que se estime pertinente.
- 3) Fijación de pretensiones civiles (no deberían ser contrarias a derecho).
- 4) Designación como árbitro a la CEAMO.

**B. Fijación de las pretensiones:** El promovente o quejoso podrá solicitar indemnización de manera general o determinar prestaciones específicas, en tales supuestos, la CEAMO informará a éste, de los alcances de las mismas y del trámite correspondiente.

**C. Cláusula compromisoria:** Se trata de un acuerdo de voluntades que puede pactarse por escrito y no deberá ser contraria a derecho. En ella se deberá designar a la Comisión como árbitro y se aceptará seguir el proceso hasta la emisión del laudo.

**D. Fijación del objeto del arbitraje:** Permite acotar límites del acto reclamado con los criterios que a continuación se citan:

- I. Obtener el acuerdo de ambas partes, el cual deberá ser por escrito y referirse a materias susceptibles de ventilarse en arbitraje.
- II. Ser posible y lícito.
- III. Ser emitido con claridad y precisión.
- IV. Fijar la fuente de obligaciones.
- V. Prestaciones determinadas o determinables.

**E. Ventajas del procedimiento arbitral:**

- I. Se trata de un contrato, pues proviene de la voluntad de las partes.
- II. Apreciación especializada de quien participa como perito.
- III. Las partes fijan el procedimiento.
- IV. Señalan la legislación aplicable.
- V. Permite la conciliación en cualquier momento.
- VI. Otorga mayor celeridad.
- VII. El procedimiento es confidencial.
- VIII. Designa al juez competente para la ejecución del laudo.

Los consultores médico y jurídico actuarán en forma complementaria poder dar solución mediante la conciliación y la mediación como figuras principales de la etapa conciliatoria, en todo momento tratando que la voluntad de las partes sea el medio para la resolución del conflicto, sin entrar a fondo respecto al acto médico y sin pronunciar en ningún momento a favor de las partes, con el compromiso de imparcialidad, en un ambiente que asegure el respeto a sus derechos y obligaciones, con la congruencia que deba existir

en cada aspecto que se presente o se discuta, con el único propósito de que la búsqueda de la verdad sea más objetiva, veraz y equitativa.



**MÓDULO I DE ATENCIÓN MÉDICO**

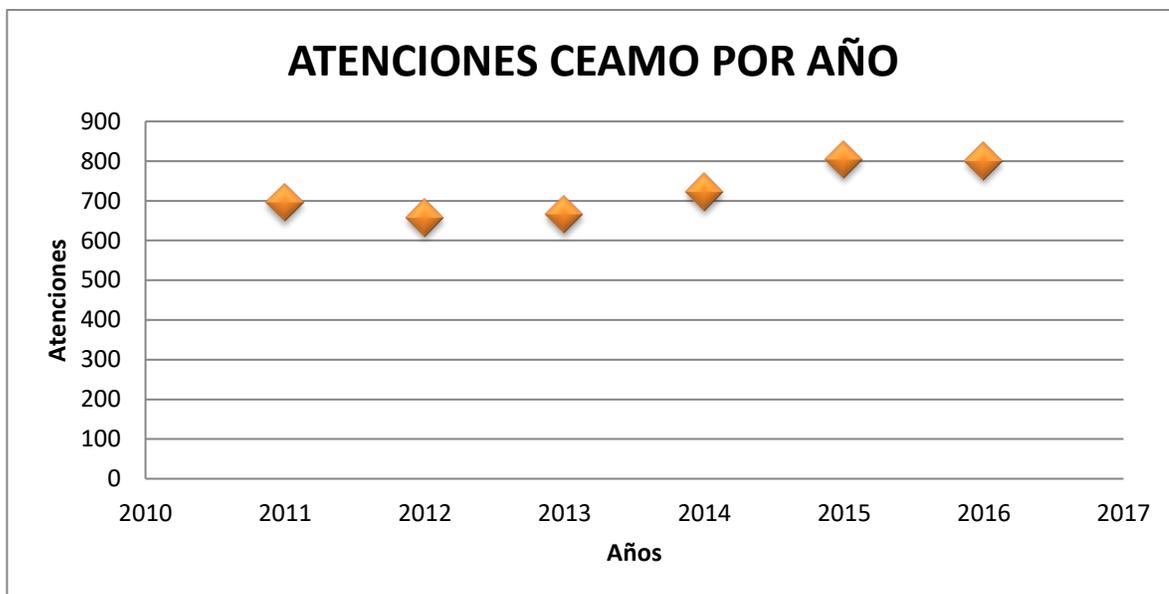
**JURÍDICO**

**MÓDULO II DE ATENCIÓN MÉDICO**

**JURÍDICO**

## **V. ACTIVIDADES DE LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN MÉDICO JURÍDICA.**

La Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, inició en función el 9 de febrero del 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 siguiente gráfica:



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.).

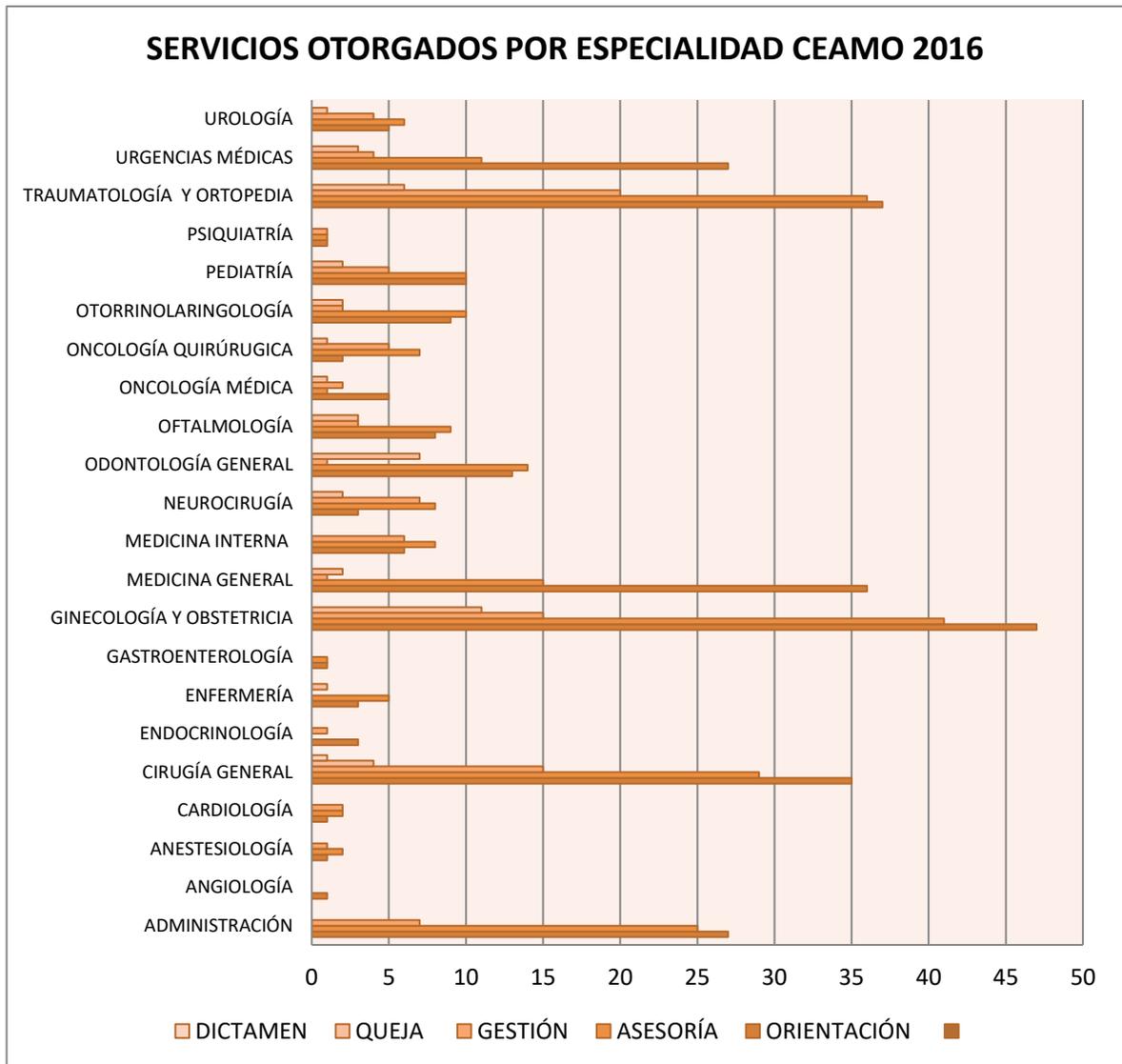
Se emitió un Dictamen que fue solicitado a instancias de la procuraduría federal, en tanto que se elaboraron 22 Opiniones técnicas para la fiscalía del estado y las recomendaciones se elaboraron por problemas relativos a la prestación de servicios de atención médica que fueron de carácter público a los 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)<sup>8</sup>. 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.

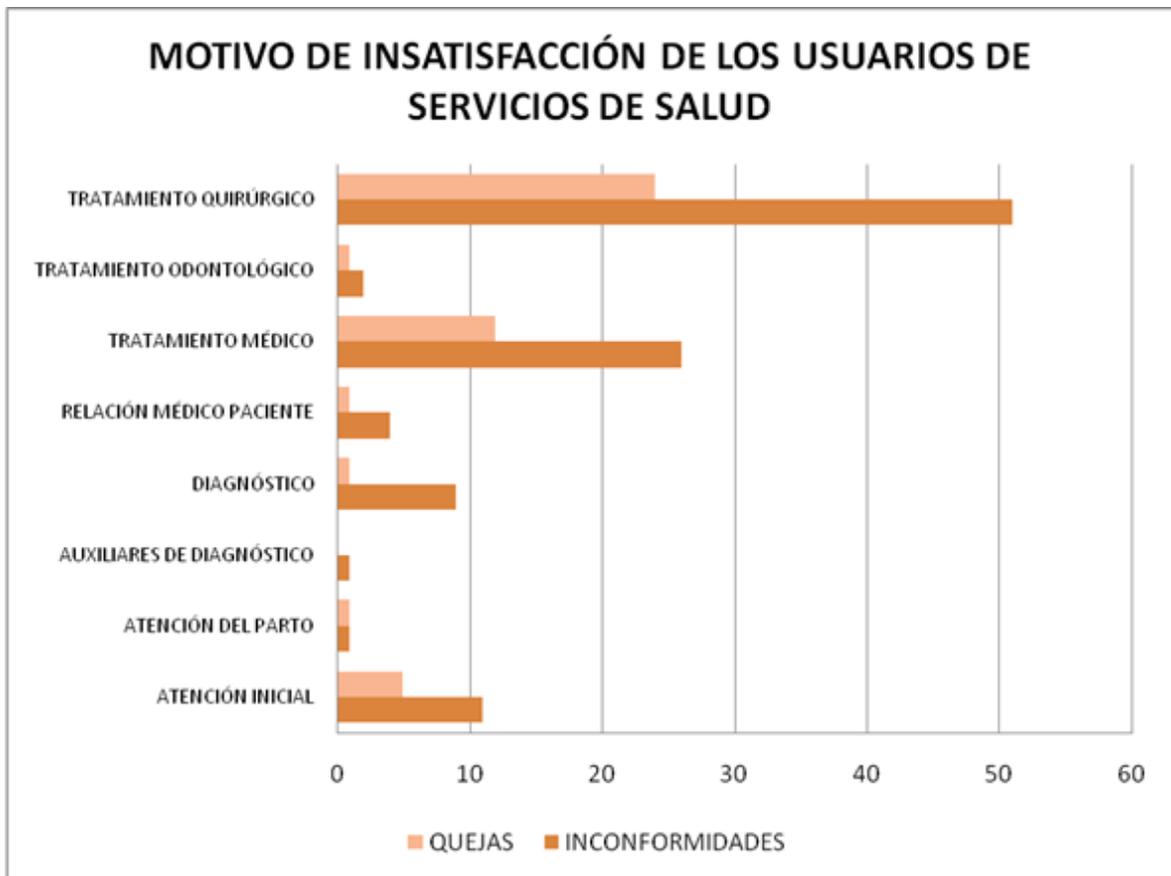
Las especialidades que mayor cantidad de atenciones tuvieron fueron Traumatología y ortopedia y Cirugía General, lo que nos orienta a concluir que de acuerdo con los estudios de carga de enfermedad en nuestro estado, la tercera causa de muerte prematura es la violencia interpersonal y accidente (IHME, 2017)<sup>9</sup>, 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:

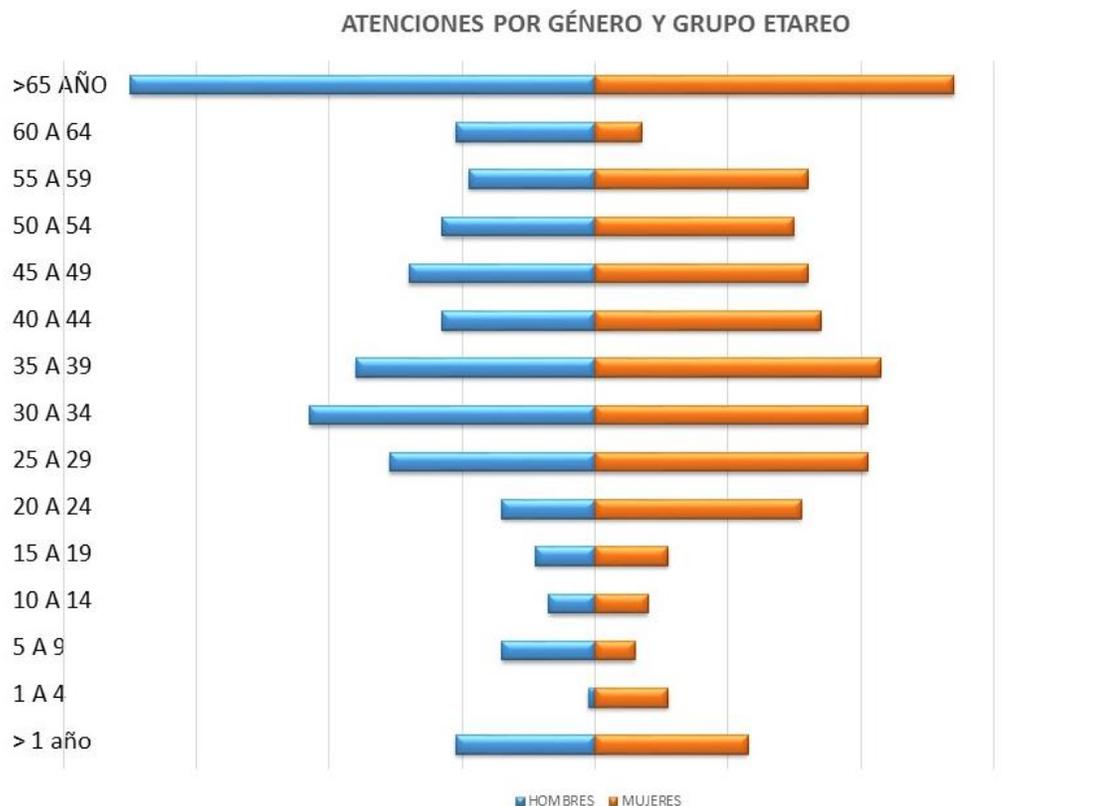
---

<sup>8</sup> INEGI. (2015). Tasa bruta de natalidad en México por entidad federativa. México. En: [www.inegi.org.mx](http://www.inegi.org.mx)

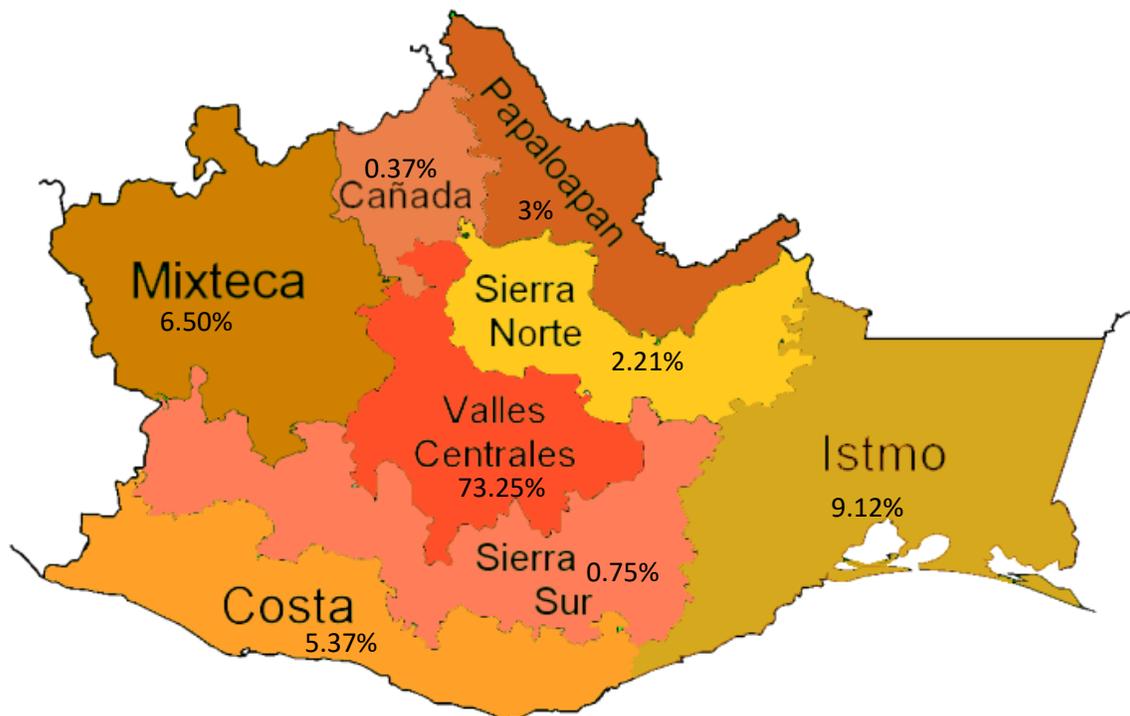
<sup>9</sup> IHME. (2017). Institute for Health Metrics and Evaluation. Seattle Washington. Disponible en: [www.healthdata.org/results/country-profiles](http://www.healthdata.org/results/country-profiles)



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
<b>NÚMERO</b>	52	30	24	8	4	0	
<b>%</b>	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

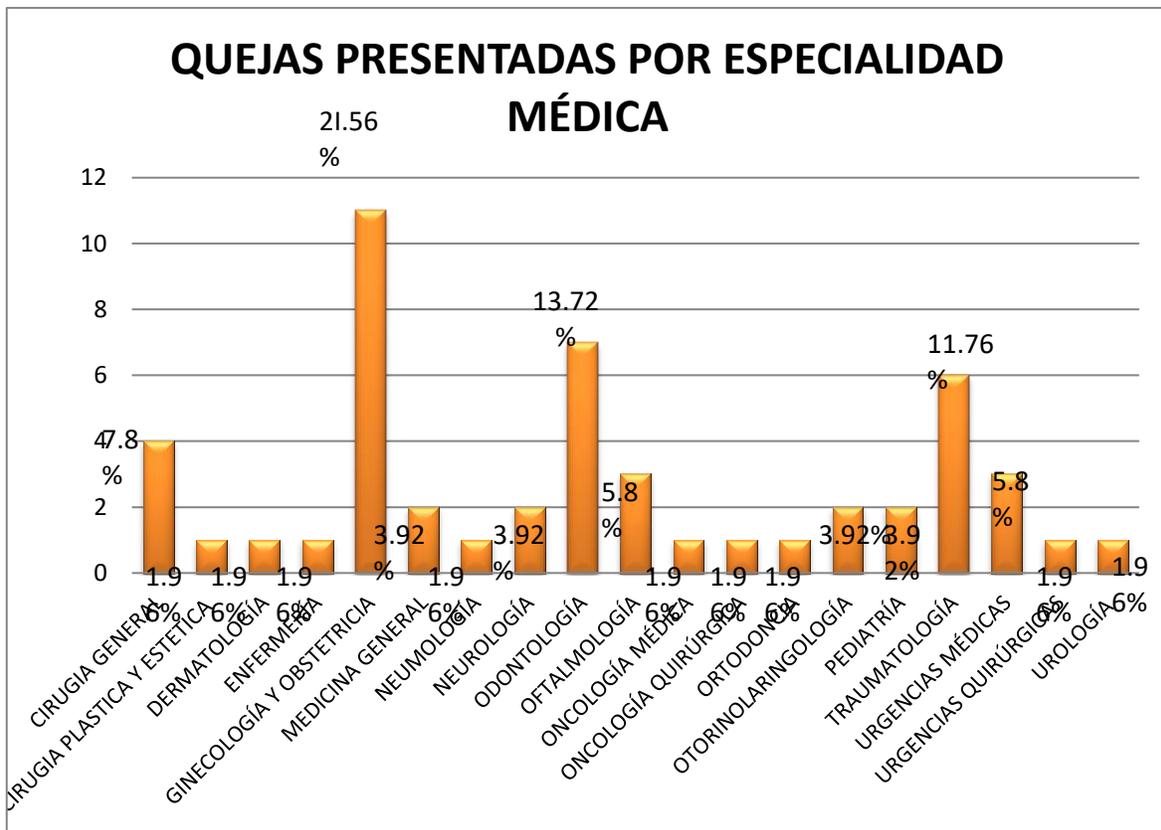
atendida en los servicios públicos como referente indica que las personas que acuden a las instancias privadas exigen mejor atención o que la atención no es de suficiente calidad o que conocen más acerca del ejercicio de sus derechos. El resto de las quejas se distribuyeron en las instituciones públicas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

QUEJAS	SERVICIOS MÉDICOS PRIVADOS	SSO	IMSS	ISSSTE	HRAEO	OTRAS INSTITUCIONES
<b>NÚMERO</b>	24	11	8	6	0	2
<b>%</b>	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:

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

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
<b>PROGRAMADAS</b>	5	6	7	7	8	8	5	4	4	4	4	4	64
<b>ALCANZADAS</b>	9	12	6	14	12	7	9	7	6	10	7	6	105
<b>PERSONAL CAPACITADO</b>	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		
<b>PROGRAMADAS</b>	5	6	7	7	8	8	5	4	4	4	4	4	64	100
<b>ALCANZADAS</b>	9	12	6	14	12	7	9	7	6	10	7	0	99	154
<b>CAPACITADOS</b>	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
<b>ENERO</b>	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
<b>FEBRERO</b>	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		
<b>MARZO</b>	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
<b>ABRIL</b>	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**



<b>JULIO</b>	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
<b>AGOSTO</b>	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
<b>SEPT</b>	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
<b>JULIO</b>	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

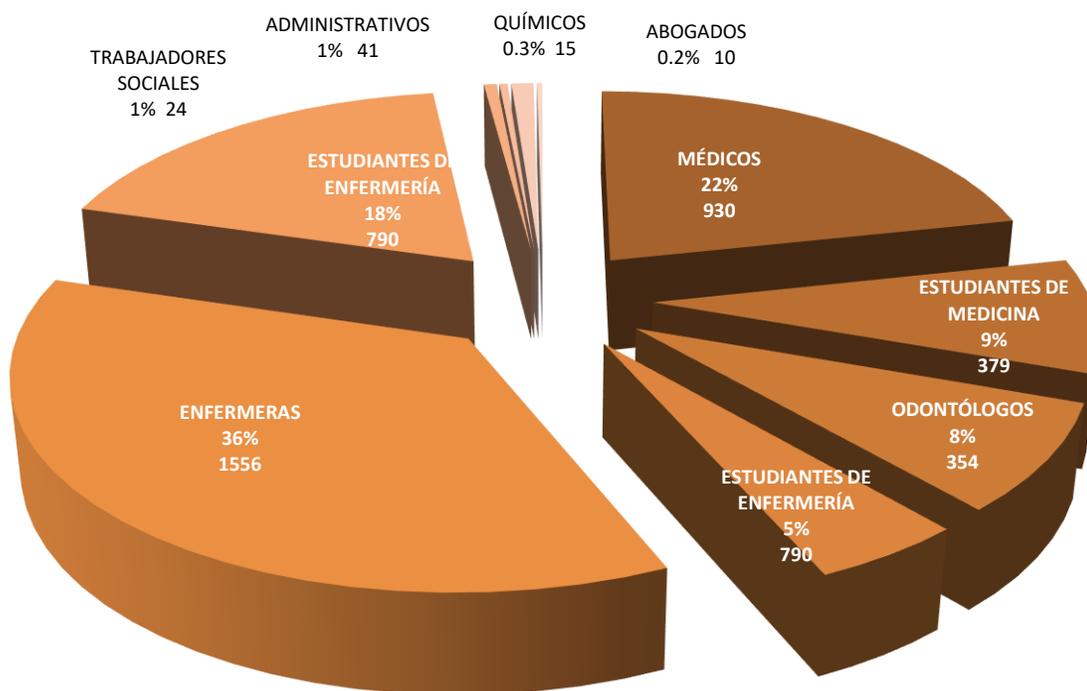
MES	FECHA	LUGAR	TEMA
<b>OCTUBRE</b>	6.16	Hospital De San Pedro Huamelula	Funciones y Atribuciones de la CEAMO, Responsabilidad Profesional, Evento Adverso, Expediente Clínico y Calidad de la Atención en Primer Nivel de la Mujer Embarazada
	10.16	Facultad de Enfermería URSE	Legislación de la Profesión 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

<b>NOVIEMBRE</b>	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
<b>DICIEMBRE</b>	CAPACITACIONES		CANCELADAS POR CONFLICTOS SINDICALES

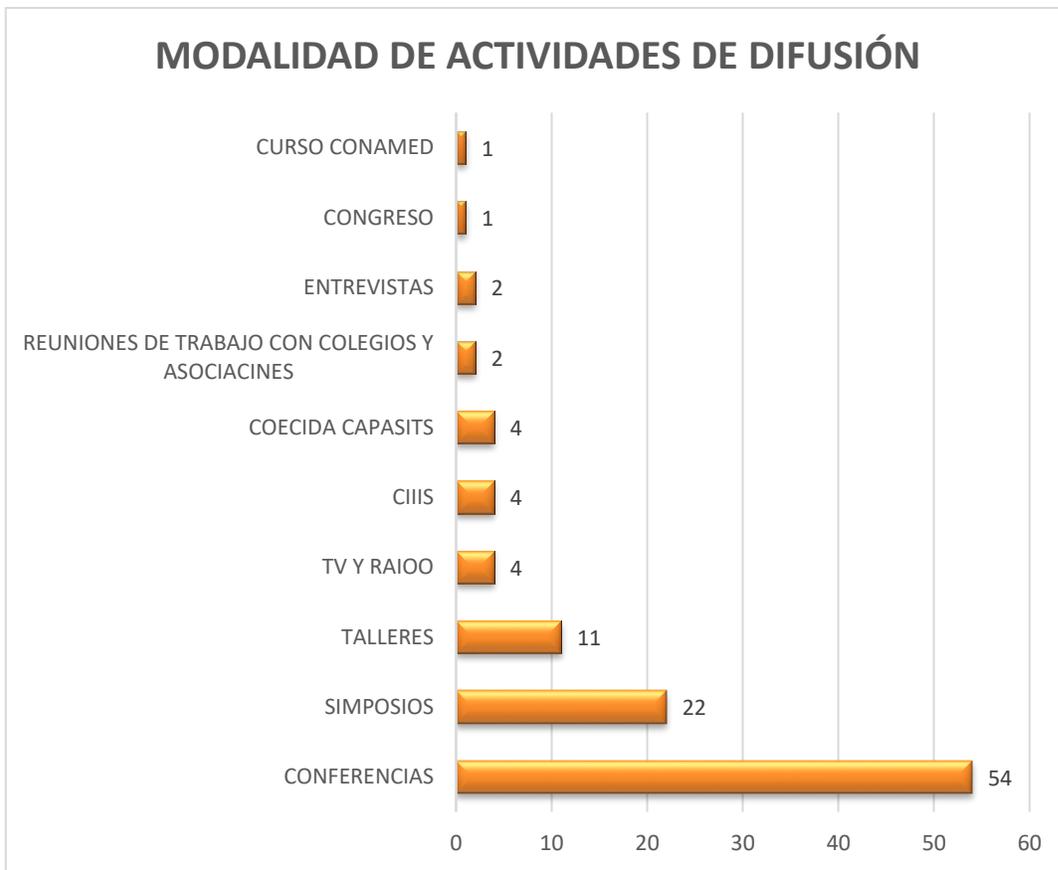
El interés de la CEAMO para promover una relación médico-paciente y familia participativa nos permitió capacitar a 4306 personas de las 4000 programadas, alcanzando un 107.69%, superando así en un 22,81% la meta alcanzada en 2015 de 3506 personas de las cuales el 65% (2799) fue del género femenino y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

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

<b>MÉDICO GINECOLOGO Y OBSTETRA@MCM SUSANA ARENAS GÓMEZ HERNÁNDEZ</b>	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:

<b>INSTITUCIÓN</b>	<b>INCONFORMIDADES</b>	<b>MUJER</b>	<b>HOMBRE</b>	<b>ESTATUS</b>
No especifica.	13	6	7	EN TRAMITE
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>13</b>

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

## VII. FINANZAS INSTITUCIONALES

Tal como lo establece la misión de este órgano autónomo, las acciones del año 2016, la Dirección administrativa estuvieron dirigidas a la atención especializada y profesional que se brinda a las diferencias derivadas de la atención médica para lograr una entera satisfacción, entre prestadores de servicios médicos y pacientes, que se refleja en la misión de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca a través de 2 programas, la prevención y la resolución del conflicto en la prestación de servicios de salud en los dos módulos de atención médico jurídica y la divulgación de derechos y deberes de médicos, enfermeras, odontólogos y pacientes que realiza la dirección de difusión e investigación.

El total del Presupuesto de Egresos 2016 autorizado por la Secretaría de Finanzas para esta Comisión fue de \$ 12, 048, 176. 90 (Doce millones cuarenta y ocho mil ciento setenta y seis pesos 90/100 M.N.), estos recursos se distribuyeron de la siguiente manera, la diferencia se destinó a gastos operativos.

RUBRO	TOTAL
SERVICIOS PERSONALES	\$ 7,743,020.25
IMPRESOS Y PUBLICACIONES OFICIALES	\$ 27,459.40
PASAJES AÉREOS Y TERRESTRES	\$ 93,213.69
PEAJES Y PUENTES	\$ 278.00
VIÁTICOS	\$ 118,652.67
REUNIONES, CONGRESOS, CONVENCIONES Y EXPOSICIONES	\$ 173,903.33
TOTAL	\$ 8,156,527.34

Cabe aclarar que el renglón de servicios personales incluye el pago de todas las prestaciones de ley y las obligaciones tributarias tales como seguro social e impuesto sobre nóminas que se genera por la prestación de servicios personales subordinados.

Como parte de las actividades administrativas fueron atendidas en tiempo y forma las solicitudes de información que requirió la Secretaria de Finanzas de manera trimestral, tanto en materia contable como financiera conforme a la legislación vigente derivado del ejercicio del presupuesto, asimismo, se entregaron los reportes de avance de gestión trimestrales, semestrales y anuales.

Durante los meses de agosto a octubre conforme a lo programado por la Secretaría de Finanzas se elaboró y entregó el Programa Operativo Anual para el Ejercicio 2017, autorizando un presupuesto de \$ 12, 179,401.00 (Doce millones ciento setenta y nueve mil cuatrocientos un peso 00/100 M.N.). En este proceso se revisaron las matrices de indicadores y la estructura programática ante la Jefatura de la Gubernatura y finalmente se determinaron las metas y objetivos proyectados para el próximo año en las dos actividades misionales. El cambio de gobierno generó que hasta el momento se encuentre un adeudo por parte del estado mayor a 800000.00 pesos durante los meses de julio a noviembre.

Los días 24, 25 y 26 de noviembre se llevó a cabo el IV Congreso CEAMO en el que la dirección administrativa participó realizando la contratación de los servicios requeridos y auxiliando en las actividades colaterales como logística de transporte de ponentes y actividades sociales. El evento tuvo una audiencia aproximada de 200 personas.

En conclusión, estas son las actividades de mayor trascendencia que realizó la dirección administrativa en el año que finalizó, sin dejar de cumplir con sus tareas cotidianas indispensables para el buen funcionamiento de esta Comisión.

## VIII. ACTIVIDADES DE CONTRALORÍA INTERNA Y TRANSPARENCIA.

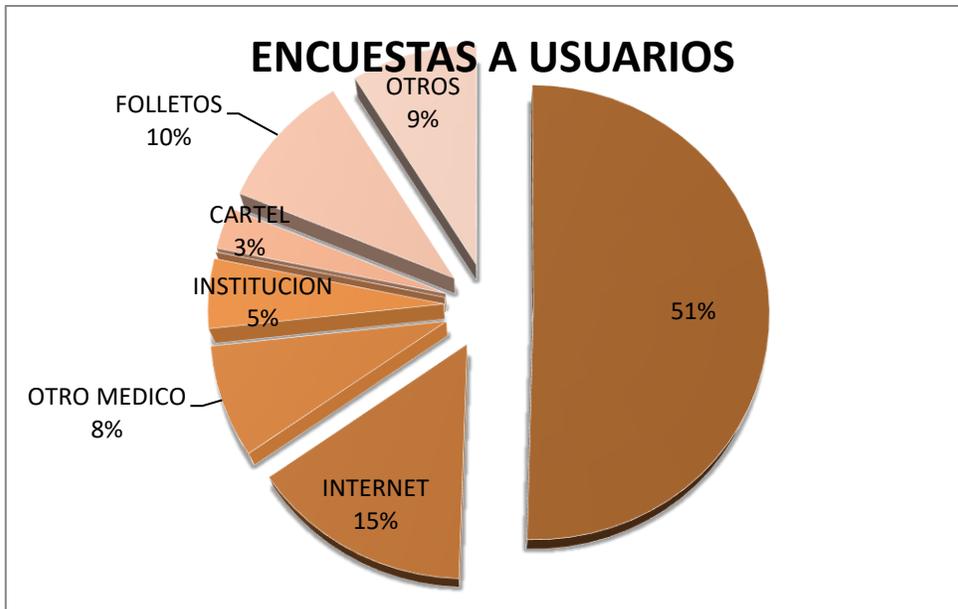
Durante el período enero diciembre de 2016 se recibieron en la Unidad de Transparencia 13 solicitudes, de los cuales 11 fueron en el rubro de acceso a la información y 2 invitaciones para asistir IAIP que fueron atendidos en tiempo y forma como se muestra en la siguiente tabla:

	<b>Folio</b>	<b>Sujeto obligado</b>	<b>Modalidad</b>	<b>Admitida</b>	<b>Publica</b>	<b>Costo</b>
<b>1</b>	19631	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	Electrónica	SI	SI	NO
<b>2</b>	19797	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	Electrónica	SI	SI	NO
<b>3</b>	20662	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	Electrónica	SI	SI	NO
<b>5</b>	20663	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	Electrónica	SI	SI	NO
<b>6</b>	20708	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	Electrónica	SI	SI	NO
<b>7</b>	00157416	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	Electrónica	SI	SI	NO
<b>8</b>	00157816	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	Electrónica	SI	SI	NO
<b>9</b>	00183816	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	Electrónica	SI	SI	NO
<b>10</b>	00248216	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	Electrónica	SI	SI	NO
<b>11</b>	00285516	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	Electrónica	SI	SI	NO

1. En el mes de enero del dos mil dieciséis se rindió el informe anual dos mil quince y en el mes de julio se rindió el informe semestral dos mil dieciséis, mismo que fueron enviados de manera electrónica y escrita al IAIP.
2. El día 29 de enero, asistió la Unidad de Enlace a la conmemoración del “Día Internacional de Protección de datos Personales” misma que celebro en el Teatro Macedonio Alcalá de esta ciudad.
3. El día 19 de mayo, asistió la Unidad de Enlace al acto de “Lanzamiento del Plan de Acción Local de Gobierno abierto 2016” misma que se llevó a cabo en el centro de convenciones del Hotel Fortín plaza.
4. En el mes de junio se envió al IAIP la tabla de aplicabilidad del sujeto obligado Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca
5. En el mes de julio se dio cumplimiento al requerimiento del IAIP enviando el Índice de Expedientes Clasificados como Reservados.
6. En el mes de diciembre se asistió a la reunión de trabajo a realizarse en la sala audiovisual del IAIP, para tratar asuntos relacionados con la información pública y protección de datos personales en posesión de sujetos obligados, así como los lineamientos para la carga de información en el SIPOT.

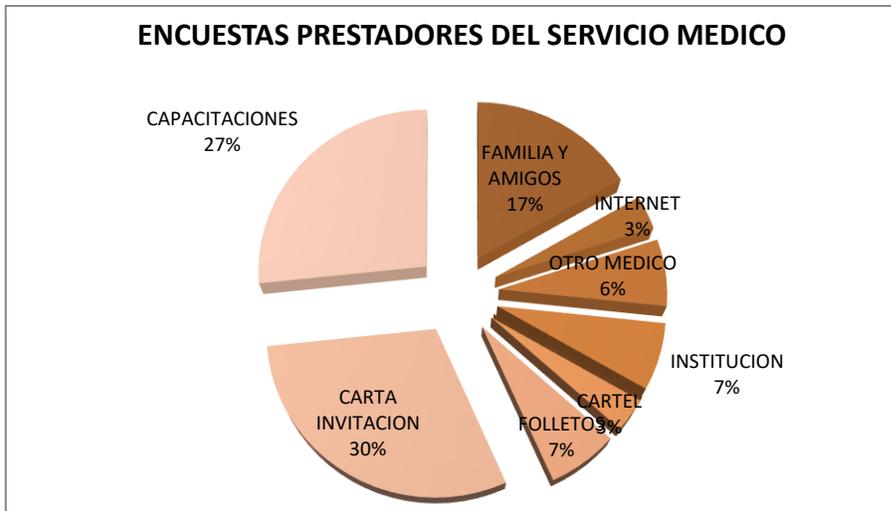
Se realizaron 101 encuestas de satisfacción a los usuarios que acudieron por algún servicio a las oficinas de la Comisión estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, respecto a la atención recibida en los módulos de atención médico jurídica, con los siguientes resultados:

- 1.- ¿Cómo se enteró de los servicios de la CEAMO?



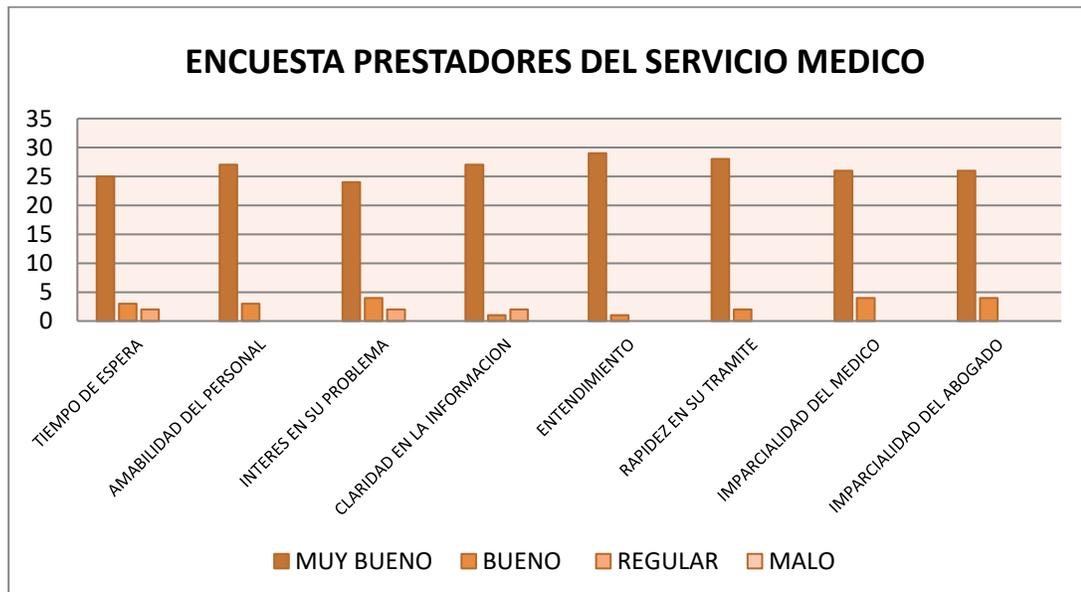
El 51% de los usuarios, se enteró por otros usuarios o conocidos, el 15% a través de la página de internet, 10% a través de los folletos, el 8% por algún médico, 5% en la institución, 3% a través de carteles y el 9% por algún otro mecanismo.

El mecanismo de información a través del cual se informaron los prestadores de servicios de salud fue a través de carta invitación el 30%, capacitaciones 27%, Familia y amigos 17%, folletos el 7%, en la Institución 7%, otro médico el 6%, Internet el 3%

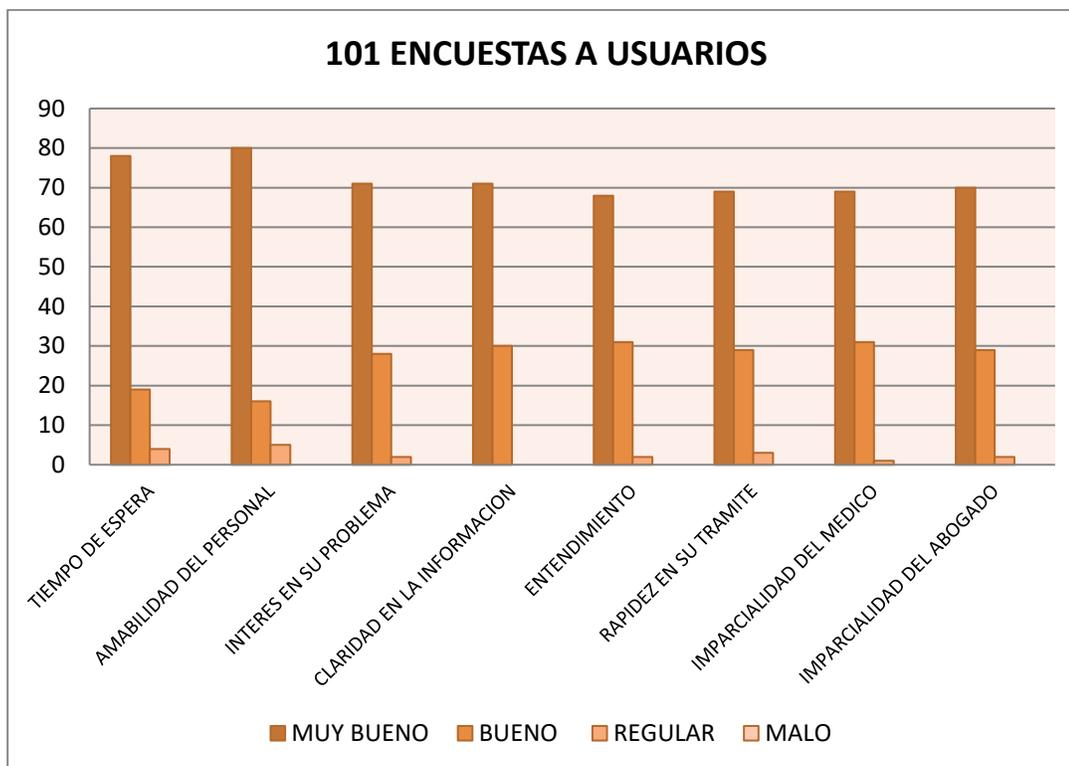


2.- Clasifique su nivel de satisfacción en la atención que recibe de nuestro personal de atención, a los prestadores de servicios:

La respuesta de los Prestadores de servicios que acudieron por algún asunto a la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca refirieron que el servicio, tiempo de espera, rapidez del trámite e imparcialidad con las que fueron tratados fue de buena a muy buena.



Respecto al nivel de satisfacción de los usuarios en los mismos rubros evaluaron su atención de buena a muy buena



## IX. CONCLUSIONES

En la presente administración se privilegió el principio de ciudadanía, contemplado en la Constitución, tratando de resolver las inconformidades por prestación de servicios personales de salud conforme al enfoque basado en derechos (EBD), de la misma manera aplicado para con los profesionales de la salud del estado.

Se consolidó la relación con la fiscalía del estado a través de la firma del convenio de colaboración que privilegia la conciliación conforme al nuevo sistema de procuración de justicia en el que es una necesidad el agotar este tipo de instancias, no porque disminuya la carga de trabajo a la fiscalía sino, porque la conciliación es el único mecanismo que

reestructura el tejido social dañado, permitiendo la rehabilitación y mejorando con ello las relaciones en la sociedad.

De acuerdo con los indicadores de CONAMED, las quejas concluyentes (indicadores de relevantes de la atención) se alcanzó un 74%, cifra mayor a la reportado por la máxima institución que alcanzó 62%, manteniendo el estatus a nivel nacional como una de las comisiones de arbitraje con mayor y mejor productividad. Además de garantizar la correcta aplicación de los mecanismos de conciliación y mediación.

La CEAMO se estableció como la principal instancia para la fiscalía en materia de emisión de dictámenes y opiniones técnicas, situación que debe resaltarse debido a que estos documentos son realizados por pares y revisados con el órgano colegiado, lo que da sustento y credibilidad a la institución emisora, erigiéndose como el único organismo especializado en el caso de controversias médicas y de atención de la salud.

En materia de investigación durante la administración fueron realizadas seis investigaciones originales en área clínica y de salud pública, todas registradas en los diversos informes anuales, siendo reconocida a nivel nacional en este rubro como pionera en la investigación dentro de las comisiones de arbitraje médico del país. Las publicaciones fueron realizadas en revistas tanto nacionales (ginecología y obstetricia de México), como en revistas extranjeras (Revista Chilena de obstetricia y ginecología).

Finalmente existen restos en materia de conciliación y arbitraje, como establecer a nivel estatal la obligatoriedad de agotar esta instancia en cualquier caso antes de llegar a juicio en la fiscalía, realizar una revisión a profundidad de la ley de creación para actualizarla y afrontar las nuevas expectativas. Consolidar el arbitraje en las regiones con mayor número de quejas mediante el establecimiento de oficinas regionales que permitan facilitar la resolución de conflictos a la ciudadanía y contar con instalaciones propias.

Queda pues un gran trabajo por delante para las nuevas administraciones y esperamos que lo desarrollen exitosamente.

**OMAR CALVO AGUILAR**  
**CONSEJERO PRESIDENTE CEAMO 2016**