

COMISIÓN ESTATAL
DE ARBITRAJE
MÉDICO DE OAXACA



INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES





INFORME DE ACTIVIDADES

2017

DIRECTORIO

PRESIDENTE DEL CONSEJO GENERAL DE LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO

DR. JOSÉ MANUEL UGALDE IGLESIAS

CONSEJO GENERAL

DRA. CLAUDIA MARTÍNEZ HERNÁNDEZ
DR. ALEJANDRO POMBO ROSAS
DRA. LAURA PATRICIA ZAFRA JARQUÍN
MTRA. EUGENIA RUÍZ DÁVILA
DR. MANUEL SÁNCHEZ SÁNCHEZ
DR. VÍCTOR ENRIQUE CASTILLEJOS ESCOBAR
C.D. JAVIER CASTELLANOS GARCÍA
DRA. BEATRIZ EUGENIA CÁRDENAS MORALES

SUBCOMISIONADO MÉDICO

FIDEL HERMINIO LÓPEZ LÓPEZ

SUBCOMISIONADO JURÍDICO

SALVADOR CHRISTIAN CRUZ GARCÍA

DIRECTOR ADMINISTRATIVO

C. P. ARTURO GARCÍA CANO GAMBOA

DIRECTORA DE DIFUSIÓN E INVESTIGACIÓN

DRA. TANIA SOLEDAD PÉREZ ROBLES

CONTENIDO

| | |
|--|----|
| I. PRESENTACIÓN..... | 5 |
| II. CONSEJO GENERAL CEAMO..... | 7 |
| IV. MODELO MEXICANO DE ARBITRAJE MÉDICO..... | 8 |
| IV. ATENCIÓN BRINDADA DE PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD..... | 10 |
| V. ACTIVIDADES DE DIVULGACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES DE MÉDICOS, ENFERMERAS, ODONTÓLOGOS Y PACIENTES. | 18 |
| 1. ACTIVIDADES DE ALCANCE NACIONAL | 20 |
| 2. ACTIVIDADES ACADÉMICAS EN EL ESTADO | 21 |
| 3. ORIENTACIÓN Y ASESORÍA A AUTORIDADES MUNICIPALES | 27 |
| 4. DIFUSIÓN EN MATERIALES IMPRESOS | 30 |
| 5. ACTIVIDADES DE INFORMÁTICA | 32 |
| 6. FINANZAS INSTITUCIONALES | 35 |
| ACTIVIDADES DE CONTRALORÍA INTERNA Y TRANSPARENCIA | 36 |
| VI. CONCLUSIONES..... | 45 |
| VII. GLOSARIO..... | 46 |

I. PRESENTACIÓN

El actual Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 establece la meta México Incluyente donde se pretende disminuir los altos niveles de exclusión, privación de derechos sociales y desigualdad entre personas y regiones de nuestro país, aunado a los Objetivos de Desarrollo Sostenible que fueron pactados con países miembros de la ONU para lograr una cobertura universal de salud, así como el fortalecimiento del Estado de derecho y la promoción de los Derechos Humanos.

El Programa Sectorial de Salud 2013-2018 en concordancia con el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 establece seis objetivos asociados a las Metas Nacionales. Estos objetivos establecidos por el Sector son los siguientes:

1. Consolidar las acciones de protección, promoción de la salud y prevención de enfermedades.
2. Asegurar el acceso efectivo a servicios de salud con calidad.
3. Reducir los riesgos que afectan la salud de la población en cualquier actividad de su vida.
4. Cerrar las brechas existentes en salud entre grupos sociales y regiones del país.
5. Asegurar la generación y el uso efectivo de los recursos en salud.
6. Avanzar en la construcción del Sistema Nacional de Salud Universal bajo la rectora de la Secretaría de Salud.

Alineado al Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022 se reconoce que, En Oaxaca, el acceso a los servicios de salud está condicionado por diversos factores, enmarcados en los ámbitos geográfico, socioeconómico y cultural. El reto en este aspecto es incrementar los niveles de bienestar y la calidad de vida de toda la población, así como garantizar su derecho constitucional a la salud mediante el diseño de políticas públicas, planes y programas que tengan como base la coordinación de los tres órdenes de Gobierno y la participación activa de una ciudadanía comprometida con el auto cuidado. En nuestro país, y por lo tanto en Oaxaca, toda persona debe tener acceso efectivo y de calidad a los servicios de salud. En nuestro país, y por lo tanto en Oaxaca, toda persona debe tener acceso efectivo y de calidad a los servicios de salud.

El plan está estructurado en cinco ejes rectores dentro de los cuales busca un Oaxaca incluyente con desarrollo social, que tiene por objetivo mejorar la calidad de vida y garantizar el acceso a los derechos sociales de toda la población y un Oaxaca seguro, que está enfocado en generar una sociedad segura, mediante la protección de su ciudadanía, la prevención del delito y el respeto de los derechos humanos.

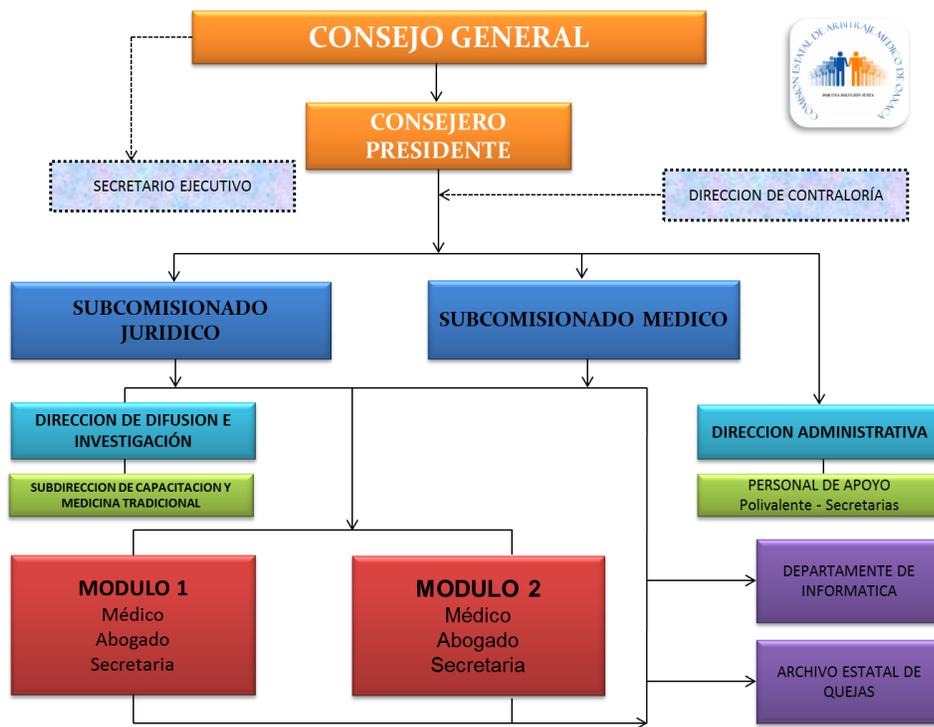
La calidad de la atención médica se basa en la ética y la responsabilidad profesional, identificando que la atención médica, es un acto humano, luego entonces conlleva riesgos potenciales. Los procesos de atención son cada vez más complejos y requieren un sistema de control que incluya desde la identificación, registro, análisis, atención y el uso de la información generada en los conflictos entre usuario y prestador de servicios, para establecer estrategias que coadyuven en la reducción de conflictos e incorporar una cultura de calidad y seguridad tanto entre los profesionales de la salud como entre los paciente en la práctica médica. La queja médica es una oportunidad de mejorar cuando el prestador del servicio médico en ejercicio de su actividad profesional tentativamente causa un resultado negativo en la salud de algún paciente, o como se conoce en el lenguaje médico, provoca una iatropatogenia, pudiendo surgir una obligación de responder civil, administrativa y/o penalmente.

La Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca (CEAMO) es un organismo público y autónomo que se encarga de brindar atención especializada a las diferencias derivadas de la atención médica, entre usuarios y prestadores de servicios médicos, a través de servicios gratuitos y especializados para ambas partes y ofreciendo medios alternativos de solución de conflictos privilegiando la calidad de los servicios de atención con la promoción de buenas prácticas, ejercicio responsable de derechos y obligaciones tanto de personal como de usuarios, y con la atención de inconformidades a través de la orientación, asesoría, conciliación y arbitraje. Por lo anterior la CEAMO se posiciona como 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, 2007)¹.

El Informe anual correspondiente al año 2017 de actividades de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca se fundamenta en el artículo 16 fracción XII de su ley de creación por lo cual: “El Consejo rendirá anualmente la información 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...”

La atención que se brinda a la población es tanto para pacientes y/o sus familiares que hubiesen recibido una atención médica, ya sea en el ámbito público como en el privado, así como a los profesionales de la salud, asegurando una atención imparcial y profesional para cada uno de los actores en la resolución de quejas y en las situaciones de promoción de prevención del conflicto. El presente informe detalla estas actividades y las acciones complementarias realizadas, según las áreas que en su estructura orgánica integran a esta comisión. (Ver imagen 1).

Imagen 1. Organigrama de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca.



¹ CEAMO. (2007)

II. 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. El Consejo General es el órgano supremo de autoridad de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca con el objetivo de dirigir las políticas generales, así como aprobar y evaluar los programas, presupuestos, planes y estrategias de la Comisión.

Durante la administración del año 2017 se contaron con dos Consejos en funciones el primero 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. Mario Constantino Bustamante del Valle, 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. Posteriormente en la primera Sesión del Consejo General fue elegido como Comisionado Presidente el Dr. Mario Constantino Bustamante del Valle, quien fungiera hasta su lamentable deceso el de 11 julio de 2014, quedando como encargado del despacho de presidencia, el Dr. Omar Calvo Aguilar, por acuerdo del consejo general, integrándose como consejero el Dr. Marcelo Fidas Noguera.

El 15 de abril de 2017 la 63a Legislatura del Congreso del Estado designó a nueve integrantes del Consejo General de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico, para el periodo 2017-2021, comenzando funciones como Consejo el 31 de julio del mismo año, habiéndose elegido como Presidente Consejero al Dr. José Manuel Ugalde Iglesias y 8 consejeros (Ver imagen 2):

1. Dra. Claudia Martínez Hernández
 2. Dr. Alejandro Pombo Rosas
 3. Dra. Laura Patricia Zafra Jarquín
 4. Mtra. Eugenia Ruíz Dávila
 5. Dr. Manuel Sánchez Sánchez
 6. Dr. Víctor Enrique Castillejos Escobar
 7. C.D. Javier Castellanos García
 8. Dra. Beatriz Eugenia Cárdenas Morales
- Y como secretario ejecutivo al Lic. Christian Salvador Cruz García.



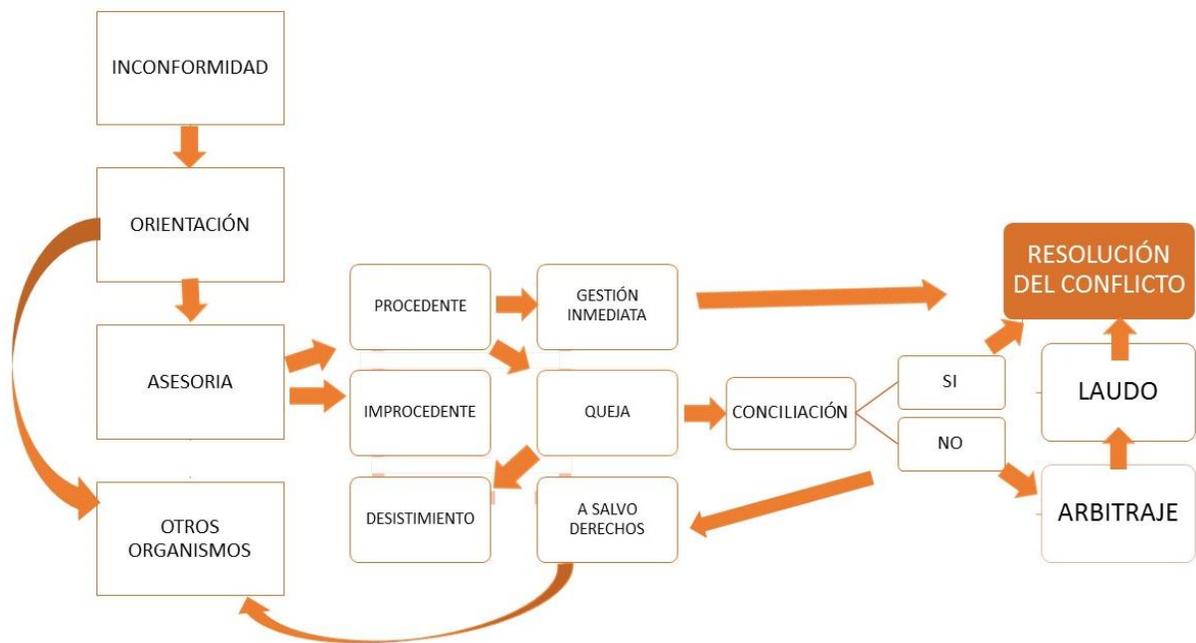
Imagen 2: Consejo General de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca 2017-2021

Durante el año 2017 se realizaron 15 sesiones de consejo de las cuales 11 fueron con carácter ordinario y 4 con carácter extraordinario.

IV. MODELO MEXICANO DE ARBITRAJE MÉDICO

Una de las maneras de solucionar las controversias que surgen entre los sujetos de una relación jurídica es a través de los Tribunales, sin embargo, existen otras vías para dirimir los conflictos, como lo son los medios alternos. En el campo de las inconformidades médicas se ha ido ajustando progresivamente un modelo de atención bajo el cobijo del 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.

Imagen 3: Modelo de arbitraje Médico Mexicano



El proceso de arbitraje médico está constituido por distintas etapas sustentadas en elementos documentales:

A. La queja: se trata del documento inicial por escrito que el usuario presenta ante la Comisión, se conformará de 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 podrá solicitar indemnización de manera general o determinar prestaciones específicas, la CEAMO informará a éste de los alcances de las mismas y del trámite correspondiente siendo competencia del usuario determinar las mismas para posteriormente ser informadas al prestador del servicio médico involucrado.

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 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:

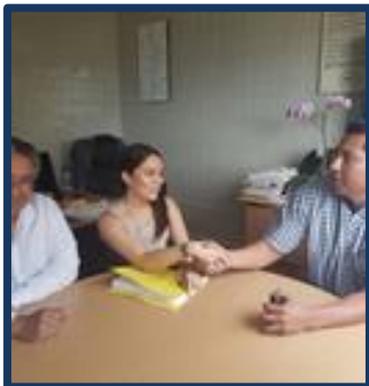
- I. Obtener el acuerdo de ambas partes, el cual deberá ser por escrito y referirse a materias susceptibles de ventilarse en arbitraje.
- II. Ser posible y lícito.
- III. Ser emitido con claridad y precisión.
- IV. Fijar la fuente de obligaciones.
- V. Prestaciones determinadas o determinables.

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 módulos de atención conformados por los consultores médico y jurídico actuarán en forma complementaria y nunca el médico interpretará la ley ni el abogado interpretará la *lex artis* médica, con el compromiso voluntario de las partes, en un ambiente que asegure el respeto a sus derechos y obligaciones, con la congruencia que debe 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.

Imagen 4. Módulos de atención.



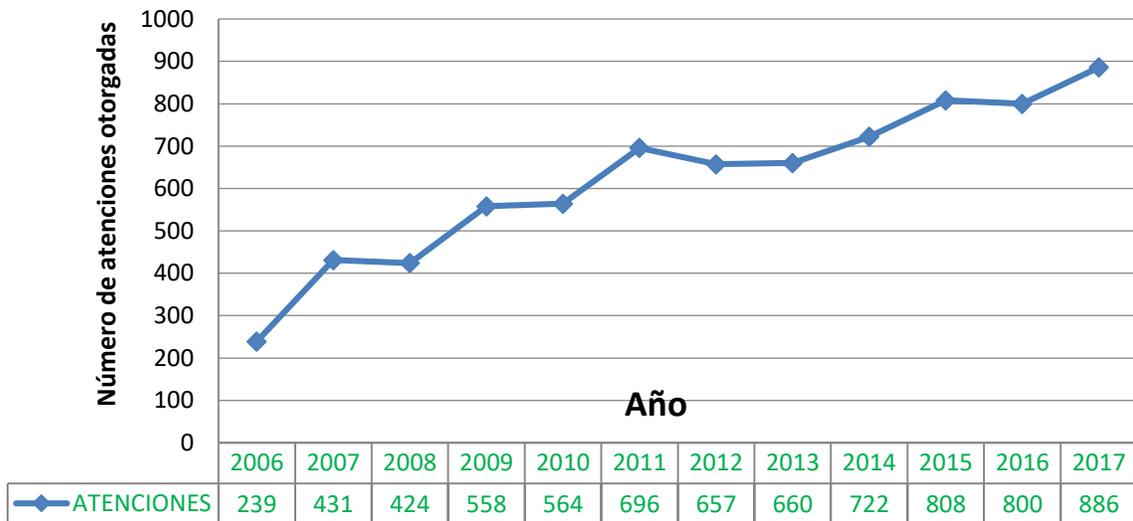
IV. ATENCIÓN BRINDADA DE PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

Los servicios otorgados por los módulos de atención y las subcomisiones médica y jurídica, se centran en asesorar, orientar, gestionar, intervenir con conciliaciones/ arbitrajes, además de dictámenes colegiados, integrar cuadernillos, emitir recomendaciones y opiniones técnicas. Se accede a estos servicios a título personal del paciente o responsable, a través de solicitud de una institución o bien que por oficio se inicia la integración del caso.

Comportamiento histórico

Desde el año 2006 que se dio inicio a las operaciones de esta Comisión, el comportamiento ha sido al alza en cuanto a las atenciones otorgadas, siendo 3.7 veces mayor la demanda de atención del 2017 con 886 atenciones en comparación al año de inicio de operaciones con 239 atenciones. En el último año, del 2016 al 2017 se notó un incremento de 800 a 886 atenciones, equivalente a un 10.7%. (Ver gráfico 1).

Gráfico 1. Atenciones otorgadas a los usuarios del 2006 al 2017



Fuente: Sistema de Atención de la Queja Médica de Oaxaca.

Servicios otorgados por modalidad de atención brindada

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017, la Comisión Estatal de Arbitraje Médico brindó 886 atenciones, de las cuales 855 fueron solicitadas directamente de usuarios y 31 solicitadas por otra instancia, manteniéndose constante el comportamiento de modalidad de resolución a año anterior. Un 91% de las solicitudes se atendieron con una asesoría, una orientación o con una gestión directa.

En primer lugar como modalidad de atención brindada se encuentra la asesoría especializada con 377 atenciones (42.6%), en segundo lugar las orientaciones con 354 atenciones (40%), la siguen las gestiones inmediatas con 74 atenciones (8%), y las quejas en proceso con 50 casos (6%), así mismo también se realizaron 30 opiniones técnicas (3%) y un dictamen. (Ver tabla 1).

Tabla 1. Servicios otorgados por modalidad de atención brindada 2017

| Modalidad de atención otorgada | Total | % |
|--------------------------------|------------|---------------|
| Asesorías Especializadas | 377 | 42.6% |
| Orientaciones | 354 | 40.0% |
| Gestiones inmediatas | 74 | 8.4% |
| Quejas admitidas | 50 | 5.6% |
| Dictámenes | 1 | 0.1% |
| Cuadernillos | 0 | 0.0% |
| Recomendaciones | 0 | 0.0% |
| Opiniones técnicas | 30 | 3.4% |
| <i>TOTAL</i> | <i>886</i> | <i>100.0%</i> |

Fuente: Sistema de Atención de la Queja Médica de Oaxaca.

Casos atendidos por motivo de la inconformidad médica

Cuando el usuario solicita la atención de esta comisión se hace un análisis del mismo y se define si el conflicto es por un motivo diferente a la atención brindada en el acto médico, en estos casos se les brinda el servicio de *asesoría u orientación* para apoyar su necesidad.

Cuando se identifica un probable conflicto derivado en por el acto médico se coadyuva a la solución, ya sea a través de una gestión inmediata o bien se invita a comenzar un proceso de conciliación-arbitraje.

Durante el año 2017 se identificaron 124 casos con un posible conflicto derivado del acto médico que se atendieron un 59.7 % (74 casos) con una gestión inmediata, y 40.3% (50 casos) con un proceso de conciliación-arbitraje.

De estos posibles casos de conflicto derivado del acto médico se idéntico que l motivo de su inconformidad se atribuía en primer lugar al tratamiento quirúrgico con 36 casos (29%), seguido por tratamiento médico 31 casos (25%), y en tercer lugar la atención inicial 18 casos (14.5%). (Ver tabla 2).

Tabla 2. Motivo que origino la inconformidad por tipo de atención brindada 2017

| Motivos | Gestiones inmediatas | Procedente a queja | Total | % |
|---------------------------|----------------------|--------------------|-------------|---------------|
| Tratamiento quirúrgico | 20 | 16 | 36 | 29.0% |
| Tratamiento médico | 20 | 11 | 31 | 25.0% |
| Atención inicial | 13 | 5 | 18 | 14.5% |
| Otros | 14 | 3 | 17 | 13.7% |
| Tratamiento odontológico | 2 | 7 | 9 | 7.3% |
| Diagnostico | 4 | 3 | 7 | 5.6% |
| Relación médico-paciente | 1 | 2 | 3 | 2.4% |
| Atención de parto | 0 | 3 | 3 | 2.4% |
| Auxiliares de diagnostico | 0 | 0 | 0 | 0.0% |
| Total | 74 | 50 | 124* | 100.0% |

Fuente: Sistema de Atención de la Queja Médica de Oaxaca.

**De 886 atenciones se definió que 762 no tenían relación directa con el acto médico y se les brindo una asesoría especializada o bien una orientación. 124 atenciones si estaban directamente relacionadas con el acto médico y se atendieron con gestión inmediata o un proceso de conciliación-arbitraje.*

Quejas en orientación y conciliación por disciplina o especialidad médica

De 124 conflictos derivados del acto médico que procedieron como queja médica y se atendieron por gestión o proceso de conciliación-arbitraje durante el año 2017, según la disciplina/especialidad donde se originó la inconformidad, el comportamiento fue el siguiente: 5 disciplinas/especialidad reunieron el 46% de la totalidad de los casos, en primer lugar se posiciona la especialidad médica de traumatología y ortopedia con 21 casos (16.9%); sumando 10 casos de obstetricia y 7 casos de ginecología, se alcanzó un 13.7 % colocándola en segundo lugar; en tercer lugar cirugía general con 16 casos (12.9%); en cuarto lugar se encontró urgencias con 11 casos (8.9%), y la disciplina de odontología se ubicó en el quinto lugar con 10 casos (8.1%), manteniéndose en un comportamiento similar a años pasados, dejando ver que son las especialidades quirúrgicas las más involucradas en casos de insatisfacción en la atención médica. (Ver tabla 3).

Tabla 3. Casos por especialidad/disciplina y tipo de atención en el 2017.

| Especialidad | Gestión inmediata | Quejas | Total | % |
|-------------------------------------|-------------------|-----------|-------------|---------------|
| Traumatología | 13 | 8 | 21 | 16.9% |
| Cirugía general | 11 | 5 | 16 | 12.9% |
| Urgencias médicas | 6 | 5 | 11 | 8.9% |
| Odontología general | 3 | 7 | 10 | 8.1% |
| Obstetricia | 3 | 7 | 10 | 8.1% |
| Administración | 7 | 2 | 9 | 7.3% |
| Ginecología | 1 | 6 | 7 | 5.6% |
| Medicina interna | 5 | | 5 | 4.0% |
| Medicina familiar | 1 | 2 | 3 | 2.4% |
| Oftalmología | 2 | 1 | 3 | 2.4% |
| Enfermería | 1 | 2 | 3 | 2.4% |
| Oncología quirúrgica | 2 | 1 | 3 | 2.4% |
| Medicina general | | 2 | 2 | 1.6% |
| Oncología médica | 2 | | 2 | 1.6% |
| Gastroenterología | 2 | | 2 | 1.6% |
| Inmunología clínica y alergología | 2 | | 2 | 1.6% |
| Nefrología | 2 | | 2 | 1.6% |
| Otorrinolaringología | 1 | | 1 | 0.8% |
| Cardiología | | 1 | 1 | 0.8% |
| Dermatología | | 1 | 1 | 0.8% |
| Neurología | 1 | | 1 | 0.8% |
| Medicina del trabajo | 1 | | 1 | 0.8% |
| Servicios auxiliares de diagnóstico | 1 | | 1 | 0.8% |
| Urología | 1 | | 1 | 0.8% |
| Anestesiología | 1 | | 1 | 0.8% |
| Cirugía neurológica | 1 | | 1 | 0.8% |
| Reumatología | 1 | | 1 | 0.8% |
| Cirugía pediátrica | 1 | | 1 | 0.8% |
| Medicina transfuncional | 1 | | 1 | 0.8% |
| Psiquiatría | 1 | | 1 | 0.8% |
| Ortodoncia | | | 0 | 0.0% |
| Total | 74 | 50 | 124* | 100.0% |

Fuente: Sistema de Atención de la Queja Médica de Oaxaca.

**De 886 atenciones se definió que no tenían relación directa con el acto médico y se les brindo una asesoría especializada o bien una orientación. 74 atenciones si estaban directamente relacionadas con el acto médico y se atendieron con gestión inmediata o un proceso de conciliación-arbitraje.*

Servicios brindados por Institución

La distribución de atenciones otorgadas por institución muestra que el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) se mantiene en el primer lugar de las mismas, aunque con un descenso del 45.25% del total de atenciones en el 2016 a casi un 28% de las 886 atenciones brindadas en el 2017; la medicina privada descendió del segundo al tercer puesto después de haberse posicionado en el 2016 con un 24%, para el 2017 representó el 21% del total de atenciones, porción similar manifestó este año e Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para Trabajadores del Estado (ISSSTE); los Servicios de Salud de Oaxaca (SSO) ascendieron de un tercer lugar con 22.87% en el año 2016 a un segundo lugar para el 2017 con un 25% del total de atenciones. Otras instituciones de salud representaron un 9% de las atenciones. Durante el año sólo se realizó un dictamen a solicitud de la Defensoría de los Derechos Humanos de los Pueblos de Oaxaca (DDHPO), 2 opiniones técnicas al ISSSTE, 13 a la DDHPO y 15 a instancias judiciales como son la Procuraduría General de la República y Fiscalía General del Estado. (Ver tabla 4).

Tabla 4. Servicios brindados por tipo de institución en el 2017

| Institución | Orientación | Asesoría | Gestiones | Quejas | Dictamen | Opiniones | TOTAL | % |
|---|-------------|------------|-----------|-----------|----------|-----------|------------|---------------|
| IMSS | 101 | 100 | 38 | 10 | 0 | 0 | 249 | 28.1% |
| ISSSTE | 71 | 81 | 16 | 12 | 0 | 2 | 182 | 20.5% |
| SSO | 56 | 137 | 9 | 19 | 0 | 0 | 221 | 24.9% |
| PRIVADO | 119 | 53 | 9 | 7 | 0 | 0 | 188 | 21.2% |
| CRM | 1 | 1 | | | 0 | 0 | 2 | 0.2% |
| HRAEO | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 6 | 0.7% |
| Otros no salud ^b | | | | | 1 | 28 | 29 | 3.3% |
| Otras instituciones de salud ^a | 4 | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 | 9 | 1.0% |
| Total | 354 | 377 | 74 | 50 | 1 | 30 | 886 | 100.0% |
| % | 40% | 43% | 8% | 6% | 0% | 3% | 100% | |

a. Otras instituciones del sector público o social: SEDENA, SEMAR, DIF, etc.

b. Otros no salud: instituciones del ámbito judicial (Procuraduría General de la República, Fiscalía General del Estado, etc.) o de la tutela de Derechos (Comisión Nacional de Derechos Humanos, Defensoría de los Derechos Humanos del Pueblo de Oaxaca, etc.).

Fuente: Sistema de Atención de la Queja Médica de Oaxaca.

Tipos de conclusión de la inconformidad

Fueron 52 casos donde se completó el proceso y se dieron por concluidos en el año 2017, según su motivo de término fueron tres las modalidades que sumaron casi la totalidad de los mismos, en primer lugar, quedó la conciliación antes del arbitraje con 28 casos (53.8%), desistimiento 16 casos (30.8%), improcedencia 7 casos (13.5%). Un caso fue remitido por interés de los involucrados y por tratarse de una institución de salud federal a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED). Cabe mencionar todas se resolvieron antes de llegar a la etapa de arbitraje. (Ver tabla 5).

Tabla 5. Modalidad de conclusión queja ante CEAMO 2017

| Modalidad | TOTAL | % |
|--------------------|--------------|---------------|
| Conciliación | 28 | 53.8% |
| Desistimiento | 16 | 30.8% |
| Improcedencia | 7 | 13.5% |
| Remitida a CONAMED | 1 | 1.9% |
| Arbitraje | 0 | 0.0% |
| <i>Total</i> | <i>52</i> | <i>100.0%</i> |

Fuente: Sistema de Atención de la Queja Médica de Oaxaca.

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 autocomposición o heterocomposición, se generaron en algunos casos compromisos de índole económico en los que fue resarcido el daño al ciudadano en el año 2017 con un total de \$ 1 022 213.00, equivaliendo a \$602, 269.00 por quejas concluidas y \$419 944.00 por asesorías. La institución con mayor monto fue Servicios de Salud de Oaxaca con \$696 980.00, seguida por instancias privadas con \$251 266.00, en tercer lugar, ISSSTE con \$50 000.00 y finalmente IMSS con \$1 003.00. (Ver tabla 6).

Tabla 6. Conclusión de quejas por monto económico 2017

| Conclusión por monto económico en conciliación | | |
|---|-------|----------------------|
| Institución | Monto | |
| Privadas | \$ | 251,266.00 |
| SSO | \$ | 300,000.00 |
| IMSS | \$ | 1,003.00 |
| ISSSTE | \$ | 50,000.00 |
| TOTAL | \$ | 602,269.00 |
| | | \$602,269 |
| Conclusión por monto económico por convenio de transacción | | |
| Institución | Monto | |
| Privadas | \$ | 22,964.00 |
| SSO | \$ | 300,000.00 |
| SSO | \$ | 96,980.00 |
| TOTAL | \$ | 419,944.00 |
| | | \$ 419,944.00 |

Fuente: Sistema de Atención de la Queja Médica de Oaxaca.

Distribución de atenciones por procedencia geográfica donde se dio la inconformidad

La Comisión sólo cuenta con 2 módulos de atención en la Ciudad Capital y aunque su competencia abarca la totalidad de la entidad el comportamiento geográfico de las solicitudes de atención ha sido constante con predominio de solicitudes por inconformidades originadas en servicios prestados en la región de los Valles Centrales. Para el año 2017 se dieron 673 atenciones (76.0%) para Valles Centrales, muy por debajo de esto en segundo lugar se ubica la región del Istmo de Tehuantepec con 68 atenciones (7.7%), seguida por la mixteca con 46 atenciones (5.2%). Se atendieron 2 casos de personas provenientes de otros estados. Cabe mencionar que se espera el comportamiento continúe similar debido a que los servicios se encuentran centralizados y la geografía del Estado dificulta el traslado de los posibles usuarios. (Ver tabla 7).

Tabla 7. Atenciones brindadas por región geográfica de las solicitudes 2017

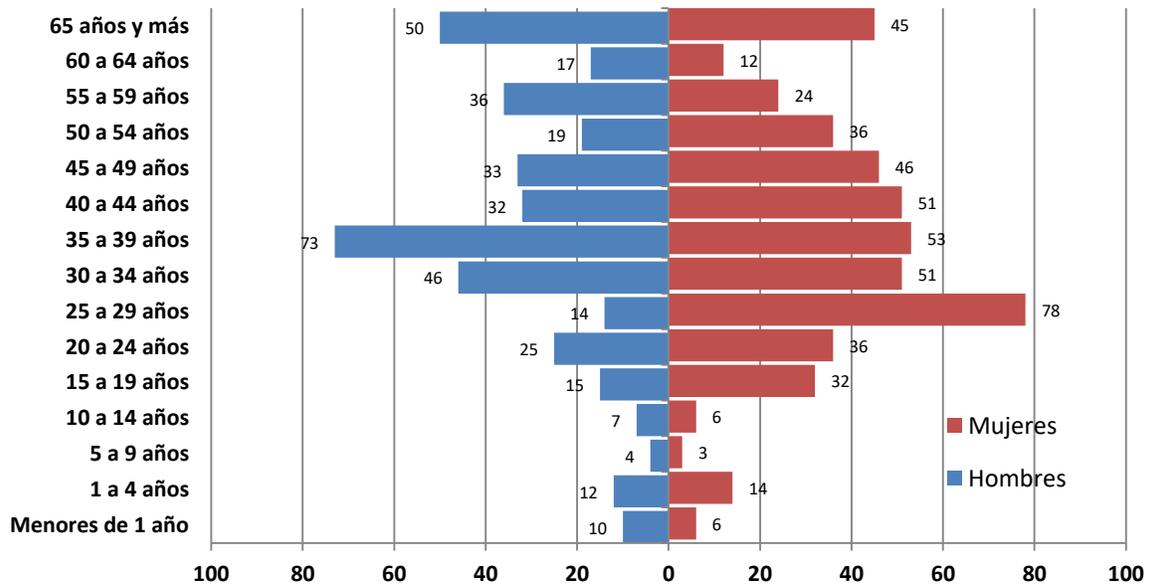
| Procedencia geográfica | Casos | |
|------------------------|------------|-------------|
| | | % |
| Valles Centrales | 545 | 70.9% |
| Istmo | 73 | 9.5% |
| Mixteca | 51 | 6.6% |
| Costa | 43 | 5.5% |
| Papaloapam | 24 | 3.2% |
| Sierra Norte | 17 | 2.2% |
| Sierra Sur | 6 | 0.7% |
| Otros Estados | 3 | 0.3% |
| <i>Total</i> | <i>886</i> | <i>100%</i> |

Fuente: Sistema de Atención de la Queja Médica de Oaxaca.

La distribución de atenciones por género y edad

De las 886 atenciones otorgadas, más de la tercera parte (35.6%) se concentran en la población joven de los 25 a los 39 años de edad. Predominantemente fueron del género femenino los casos con 493 atenciones (55.6%) sobre 393 masculinos (44.3%). (Ver gráfico 2).

Gráfico 2. Atenciones brindadas según grupo de edad en el año 2017



Fuente: Sistema de Atención de la Queja Médica de Oaxaca.

Convenios de Colaboración

Se firmó un convenio de colaboración durante el año 2017 entre la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca y el Colegio Benito Juárez de Cirujanos Dentistas de Oaxaca con la finalidad de difundir entre usuarios las funciones y atribuciones de esta Comisión y a la par brindar a los colegiados asesoría en prevención del conflicto, entre otros.

V. ACTIVIDADES DE DIVULGACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES DE MÉDICOS, ENFERMERAS, ODONTÓLOGOS Y PACIENTES.

Desde su fundación en el año 2006 la CEAMO se ha caracterizado por fomentar como uno de sus objetivos primordiales la buena práctica clínica basada en la *lex artis* médica, lo cual se han realizado a través de la difusión de herramientas para la buena práctica y la aplicación de la bioética en el acto médico, la cultura del adecuado ejercicio de los derechos del personal de salud y de pacientes para que en un marco de estricta legalidad conozcan y puedan manifestar sus inconformidades con quién corresponda.

Capacitar al Personal de Salud privado o público sobre buenas prácticas, relación médico paciente, los derechos como prestador de servicios, etc., mediante la realización de actividades de educación continua, es pilar de fortalecer la difusión de los principios, actividades y servicios de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, a través de la capacitación de personal de la salud del ámbito público y privado y sociedad en general.

La salud integral incluyente, es un derecho humano fundamental, que representa la posibilidad de alcanzar el bienestar y el desarrollo de la sociedad. El derecho a la protección de la salud implica disponibilidad, calidad y equidad de los servicios de salud que se ofrecen a los usuarios, en el ejercicio de ese derecho la queja médica es una manifestación de la ciudadanía de insatisfacción con los servicios recibidos, a la cual se debe dar una solución formal como puede ser a través de mecanismos alternativos de solución de controversias que contribuyan al derecho de protección a la salud.

Así es como también a través de esta estrategia la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca cumple con sus atribuciones de ayudar al cumplimiento del artículo 4º constitucional sobre el derecho a la protección a la salud.

Esta dirección tiene la estrategia de fomentar la participación ciudadana y del profesional en salud en el ejercicio de la protección en la Salud con calidad y seguridad a través de 3 líneas de acción. (Ver tabla 7).

La difusión de servicios se alcanza a través de medios masivos de información con radio, prensa escrita, etc., o de manera directa con asesorías y capacitaciones a personal de salud, personal en formación y autoridades. El acercamiento con población y organizaciones se realiza con el contacto con autoridades municipales para asesoría e integración de organizaciones de pacientes en las actividades académicas y con acercamiento a conglomerados de pacientes y usuarios. Esta es una actividad que no se había realizado en años anteriores y se comienza en el último trimestre del año 2017. La información basada en evidencia se busca con la participación en trabajos de investigación y documentales.

Tabla 7. Líneas de acción Dirección de Difusión e Investigación.

| Líneas de acción | Actividades | Objetivos |
|---|---|---|
| Fomentar la difusión de misión y servicios de la CEAMO | Difusión en medios masivos de comunicación en la capital e interior del estado. Acercamiento con autoridades municipales para difusión de servicios. | Que la población abierta conozca los servicios otorgados. Establecer una colaboración conjunta con autoridades para la captación y atención de diferencias originadas en el acto médico. |
| Fomento de buenas prácticas y prevención del conflicto | Asesoría y capacitación a personal de salud. | Sensibilizar al personal de salud en materia de buenas prácticas y servicios de esta comisión. |
| Coadyuvar en la información basada en evidencia referente a las buenas prácticas y relación médico paciente | Formular investigación formal en el área de interés de esta comisión. | Involucrar al personal en la investigación operativa de temas de interés. Difundir la información generada en la investigación operativa local. |

Para tales fines se programaron 78 acciones para los años 2017, de las cuales se llevaron a cabo 76 cubriendo un 97% de la meta programada. Las actividades de capacitación se vieron modificadas por el proceso de cambio de Consejo General, así mismo como a problemas sindicales al interior de las instituciones solicitantes como fueron los SSO, por otro lado durante el año el estado se vio inmerso en desastres naturales como los 2 sismos del pasado septiembre que afectaron la zona del Istmo de Tehuantepec, Mixteca y Costa, así como fenómenos pluviales que afectaron carreteras a la región de Tuxtepec y Costa.

Las asesorías y orientaciones a autoridades se realizaron en el mes de diciembre como preámbulo para el programa de trabajo 2018, abordando a 14 municipios predominantemente de Valles Centrales, Mixteca y Sierra Norte del Estado, con la intención de poder brindar asesoría a población de las comunidades.

No se cuenta con presupuesto específico para investigación o emisión formal de publicaciones sin embargo se realizó publicación en el portal web de 2 emisiones de revista electrónica y un informe anual de actividades. (Ver tabla 8).

Tabla 8. Metas de difusión e investigación CEAMO 2017

| Acción | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | TOTAL |
|------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Capacitaciones programadas | 6 | 7 | 8 | 9 | 9 | 10 | 6 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 78 |
| Capacitaciones realizadas | 2 | 2 | 10 | 4 | 2 | 5 | 4 | 6 | 4 | 10 | 11 | 2 | 62 |
| Participantes de capacitación | 140 | 99 | 279 | 116 | 65 | 664 | 140 | 213 | 246 | 520 | 729 | 446 | 3469 |
| Orientaciones a municipios | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 14 | 14 |
| Autoridades municipales orientadas | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 28 | 28 |
| Publicaciones | - | - | 1 | - | 1 | - | - | - | - | - | - | - | 2 |
| Artículo original | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - | - | - | - | 1 |
| Material impreso distribuido | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 213 | 246 | 520 | 729 | 228 | 2076 |
| Anuncios radiofónicos | - | - | - | - | - | - | - | - | 110 | 110 | 26 | 25 | 271 |

Fuente: Archivo de la Dirección de Difusión e Investigación.

1. ACTIVIDADES DE ALCANCE NACIONAL

Se participó en 2 eventos nacionales como ponentes invitados y 2 sesiones ordinarias del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico:



Imagen 4. Conferencia “La Bioética en la Aplicación Médica”.



Imagen 5. Participación en el 10 Congreso Nacional de Medicina Integrada.

a) El Poder Judicial del Estado en coordinación con la Comisión Nacional de Bioética y la Comisión de Bioética de Oaxaca llevaron a cabo la jornada de conferencias sobre bioética y derechos humanos en el mes de agosto de 2017, donde se impartió el tema “la Bioética en la aplicación médica, sus principios y características”, a cargo de la doctora Beatriz Eugenia Cárdenas Morales, Consejera.

b) En el 10º congreso nacional de medicina integrada en León, Guanajuato realizado del 12 al 14 de octubre de 2017 se participó con los temas: ¿Cómo comerse un elefante?: Taller sobre la nueva ciudadanía para los cuidados crónicos, impartido por la Psic. Carol Vertiz Kroetzsch del grupo de trabajo sobre colaboración interprofesional del Colegio Nacional de Especialistas en Medicina Integrada y la Dra. Tania Soledad Pérez Robles, Directora de Difusión e Investigación de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca. Así mismo se tuvo participación en el cierre del evento en el panel de empoderamiento e involucramiento de pacientes, familias y comunidades en salud. Con el tema “coproducción de salud en México: lecciones aprendidas en la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca” con la Dra. Tania Soledad Pérez Robles, Directora de Difusión e Investigación de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca.

c) Así mismo con la participación del Presidente, Subcomisionado Médico y Subcomisionado Jurídico en cada ocasión, se acudió a la XXX sesión ordinaria del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico, llevado a cabo en la ciudad de Querétaro, Querétaro los días 17, 18 y 19 de mayo y a la XXXI Sesión Ordinaria del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico, el 22 al 24 de noviembre con sede en Campeche.



Imagen 6. XXX y XXXI Sesión Ordinaria del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico.

2. ACTIVIDADES ACADÉMICAS EN EL ESTADO

Durante el año se brindaron en el estado 56 eventos académicos de los cuales se distribuyeron en el segundo semestre el 57% y el primer semestre un 43%. Se enlistan temas, sedes y ponentes por fecha. (Ver tabla 9).

La modalidad de actividad académica más solicitada fue conferencia de un tema especializado con un 52%(32), seguida por el simposio 43% (27) que pudo ser de “funciones de la CEAMO y prevención del conflicto derivado del acto médico” o “Expediente Clínico y la responsabilidad médico legal”. Cabe mencionar que en 2 ocasiones se dio curso intensivo con colaboración CONAMED/UNAM con duración de 60 horas y emisión de constancia para los asistentes que aprobaron los requisitos. (Ver gráfico 5).

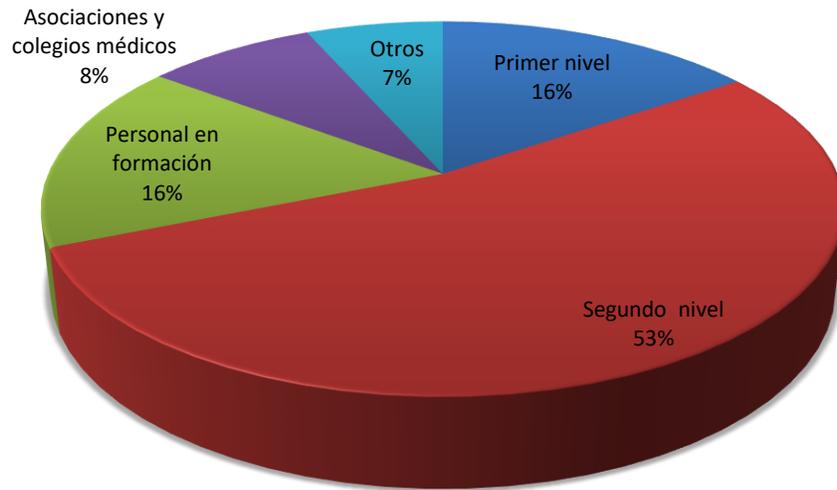
| Tabla 9. Eventos académicos 2017 | | | | | |
|----------------------------------|-------|---|---|-------------|-------|
| Mes | Fecha | Sede | Tema | Asisten-tes | Total |
| Enero | 1 | Hosp. Gral. de Tuxtepec/Colegio Nal. de Educación Técnica | Aspectos legales en el ejercicio de la enfermería | 100 | 142 |
| | 13 | SSO Jurisdicción Sanitaria 1 | Simposio de prevención del conflicto derivado del acto médico | 42 | |
| Febrero | 13 | CEAMO | Curso a distancia, de prevención del conflicto derivado del acto médico | 13 | 47 |
| | 22 | SSO Jurisdicción Sanitaria No. 5 Mixteca, Huajuapán de León | Simposio de prevención del conflicto derivado del acto médico | 34 | |
| Marzo | 3 | Ateneo Universitario Odontología | Derechos de los odontólogos y los pacientes | 11 | 279 |
| | 3 | Esc. de Enfermería URSE | Funciones de la CEAMO | 26 | |
| | 3 | Ateneo Universitario Enfermería | Derechos de las enfermeras y los pacientes | 23 | |
| | 13 | Esc. de Enfermería URSE | Expediente clínico, la nota de enfermería, herramienta legal | 25 | |
| | 13 | SSO Jurisdicción 6, Tlacolula | Expediente clínico como prueba y responsabilidad profesional | 23 | |
| | 14 | HBC de Asunción Nochixtlán | Simposio de prevención del conflicto derivado del acto médico | 25 | |
| | 17 | SSO Jurisdicción Sanitaria No. 6, Tlacolula | Expediente clínico como prueba y responsabilidad profesional | 51 | |
| | 21 | Multiversidad mundo sin fronteras | Expediente clínico, la nota de enfermería, y funciones de la CEAMO | 65 | |
| | 27 | Esc. de enfermería URSE | Consentimiento informado, bases jurídicas | 24 | |
| | 31 | Ateneo Universitario de Odontología | Consentimiento informado, en odontología bases jurídicas | 6 | |
| Abril | 4 | Esc. de Enfermería URSE | Responsabilidad profesional | 27 | 116 |
| | 4 | Hosp. Gral. Dr. Aurelio Valdivieso | Responsabilidad profesional en catástrofes naturales | 16 | |
| | 21 | Dirección de Enseñanza y Calidad SSO | Simposio de prevención del conflicto derivado del acto médico | 17 | |
| | 25 | Hosp. Gral. Dr. Aurelio Valdivieso | Simposio de prevención del conflicto derivado del acto médico | 56 | |
| Mayo | 5 | Hosp. Gral. Dr. Aurelio Valdivieso | Bases jurídicas del expediente clínico | 35 | 65 |
| | 25 | Facultad de Medicina UABJO | Funciones de la CEAMO | 30 | |
| Junio | 6 | Facultad de Medicina URSE | Simposio de prevención del conflicto derivado del acto médico | 180 | 664 |
| | 14 | Hosp. Gral. Dr. Aurelio Valdivieso | Responsabilidad profesional en la práctica diaria del camillero | 52 | |
| | 15 | Hosp. Gral. Dr. Aurelio Valdivieso | Retos del futuro en materia de derecho y salud | 300 | |

| | | | | | |
|-------------------|-------------------------|--|---|-----|-----|
| | 15 | Comité Interinstitucional de Investigación | Reunión | 12 | |
| | 16 | Hosp. Gral. Dr. Aurelio Valdivieso | Embarazo y diabetes | 120 | |
| Julio | 10 | HBC San Juan Bautista Cuicatlán | Simposio de prevención del conflicto derivado del acto médico | 29 | 29 |
| Agosto | 4 | Colegio de Médicos de la Mixteca | Prevención del conflicto | 45 | 213 |
| | 9 | SSO/Tlaxiaco | Simposium funciones y atribuciones de la CEAMO y conflicto derivado del acto médico | 56 | |
| | 18 | Hosp. Gral. de Puerto Escondido | Simposio conflicto derivado del acto médico | 44 | |
| | 19 | Hosp. Gral. de Puerto Escondido | Simposio conflicto derivado del acto médico | 18 | |
| | 22 | Hosp. Gral. con Esp. Salina Cruz | Funciones y atribuciones de la CEAMO, y conflicto derivado del acto médico con enfoque a trabajo social | 34 | |
| | 28 al 30/ 1 sep | CEAMO | Prevención del conflicto derivado del acto médico | 16 | |
| Septiembre | 4 | SSO Jurisdicción Sanitaria No. 1/San Antonio de la Cal | Prevención del conflicto derivado del acto médico | 110 | 246 |
| | 5 | Hosp. Gral. de Ixtepec | Simposio conflicto derivado del acto médico | 37 | |
| | 13 | HBC Nochixtlan | Simposio conflicto derivado del acto médico | 24 | |
| | 29 | Hosp. Gral. Dr. Aurelio Valdivieso | Jornada académica responsabilidad médica | 75 | |
| Octubre | 4 | CESSA de Asunción Nochixtlán | Simposio expediente clínico | 46 | 520 |
| | 9 | Centro de salud col. Volcanes | Atribuciones de la CEAMO y prevención del conflicto derivado del acto médico | 77 | |
| | 14 | 10º Congreso Nacional de Medicina Integrada | ¿Cómo comerse un elefante?: taller sobre la nueva ciudadanía para los cuidados crónicos | 20 | |
| | 14 | 10º Congreso Nacional de Medicina Integrada | Coproducción de salud en México: lecciones aprendidas en la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca. | 160 | |
| | 23 | Enfermería/ URSE campus rosario | Funciones y problemas legales en la práctica de enfermería de la CEAMO | 29 | |
| | 23 | Esc. de Enfermería URSE | Funciones y problemas legales en la práctica de enfermería de la CEAMO | 24 | |
| | 24 | Hospital general "dr. Aurelio Valdivieso" | Antecedentes de los cuidados paliativos/marco legal de los cuidados paliativos | 64 | |
| | 27 | Esc. de Enfermería URSE | Responsabilidad profesional en enfermería | 22 | |
| | 27 | Esc. de Enfermería URSE | Responsabilidad profesional en enfermería | 50 | |
| 30 | Esc. de Enfermería URSE | Responsabilidad profesional en enfermería | 28 | | |
| Noviembre | 7 y 8 | Hosp. Gral. Pinotepa Nacional | Simposio "responsabilidad médica y prevención del conflicto derivado del acto médico" | 52 | 729 |

| | | | | | |
|-----------|----------|---|---|-----|-----|
| | 8 | Hosp. Gral. Pinotepa Nacional | Simposio "responsabilidad médica y prevención del conflicto derivado del acto médico" | 50 | |
| | 8 | Hosp. Gral. Dr. Aurelio Valdivieso | Responsabilidad profesional en enfermería | 50 | |
| | 9 | Sindicato de Salud Secc. 35 | Jornada académica prevención del conflicto derivado del acto médico | 100 | |
| | 9 | Hosp. Gral. Dr. Aurelio Valdivieso | Responsabilidad profesional en enfermería" | 39 | |
| | 15 | Hosp. Gral. Dr. Aurelio Valdivieso | Prevención del conflicto derivado del acto en enfermería | 42 | |
| | 16 | Hosp. Gral. Dr. Aurelio Valdivieso | Prevención del conflicto derivado del acto en enfermería | 63 | |
| | 18 | Hosp. Gral. Pochutla | Simposio prevención del conflicto derivado del acto en enfermería | 13 | |
| | 22 | Hosp. Gral. Dr. Aurelio Valdivieso | Prevención del conflicto derivado del acto en enfermería | 75 | |
| | 17 | Hosp. Gral. Pochutla | Simposio prevención del conflicto derivado del acto en enfermería | 45 | |
| | 30/1 DIC | CEAMO | Jornadas atención a la salud con enfoque centrado en la persona | 200 | |
| Diciembre | 7 | CESSA Nochixtlán | Simposio expediente clínico | 18 | 228 |
| | 14 | Jurisdicción Sanitaria no. 1 Valles Centrales | Expediente clínico | 10 | |

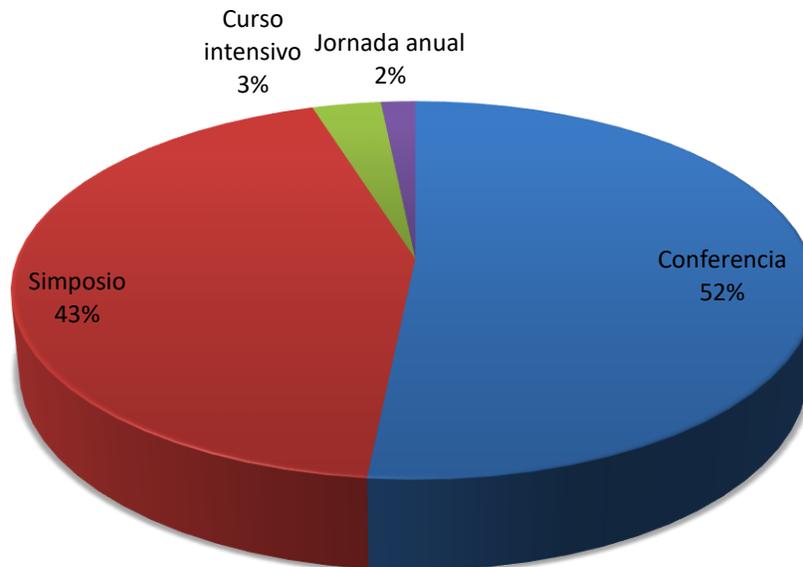
La distribución del personal capacitado es predominantemente de segundo nivel con un 53% (1851) seguido por el personal de primer nivel con un 16% (536) y por el grupo de personal en formación con igual número de capacitados (16 %), en el grupo de asociaciones y colegios médicos se encuentra una porción de profesionales que se desempeñan en los diferentes niveles de atención tanto en el ámbito público como en el privado con un 8%. Un 7% incluyen a personas de la comunidad, autoridades, etc. (Ver gráfico 4).

Gráfico 4. Distribución de participantes en actividades académicas por tipo de institución. 2017.



Fuente: archivo de la Dirección de Difusión e Investigación.

Gráfico 5. Distribución de actividades académicas impartidas por la CEAMO según modalidad 2017



Fuente: archivo de la Dirección de Difusión e Investigación.



Simposium CONAMED- UNAM a distancia Septiembre 2017



Jornada Conmemorativa día del Médico: "Responsabilidad Médica". SSO. Noviembre 2017



Taller de Expediente Clínico. CESSA Nochixtlán. Diciembre 2017



Simposium Prevención del Conflicto Derivado del Acto Médico. Hosp. Gral. con Esp. Salina Cruz. Agosto 2017



Cuidados Paliativos. Hosp. Gral. Aurelio Valdivieso. Octubre 2017



Simposium prevención del Conflicto Derivado del Acto Médico. Hosp. Gral. de Puerto Escondido. Agosto 2017



Simposium prevención del Conflicto. Jurisdicción 5 "Mixteca". Febrero 2017.



Simposium prevención del Conflicto. Jurisdicción 1 "Valles Centrales". Enero 2017.

3. ORIENTACIÓN Y ASESORÍA A AUTORIDADES MUNICIPALES

Se inició el acercamiento con a autoridades municipales como preámbulo al programa de trabajo 2018. Se abordaron temas de en materia de funciones y atribuciones de esta Comisión con 14 Presidentes Municipales/Síndicos/Regidores de Salud ó Directores de Salud Pública pertenecientes a las regiones de Valles Centrales, Mixteca y Sierra Norte del Estado, además se hizo entrega de 10 trípticos y 2 juegos de carteles de derechos de las y los médicos, derechos de enfermería, derechos de odontología y derechos de pacientes, así como de 3 carteles de servicios de la Comisión, para su difusión entre la población, además generando el compromiso para que en el 2018 se imparta el curso "paciente participativo y de calidad" a la población en general de cada municipio. (Ver tabla 10).

Tabla 10. Municipios que recibieron orientación/asesoría en 2017

- | | |
|-----------------------------|----------------------------|
| 1. Ixtlán de Juárez | 8. Tlacolula de Matamoros |
| 2. Guelatao de Juárez | 9. Teotitlán del Valle |
| 3. Santa Catarina Ixtepeji | 10. Santa Lucía del Camino |
| 4. San Pablo Huixtepec | 11. San Bartolo Coyotepec |
| 5. Zimatlán de Álvarez | 12. Villa de Etna |
| 6. Santa Ana del Valle | 13. San Pablo Etna |
| 7. San Pablo Villa de Mitla | 14. Asunción Nochixtlán |



Orientación al cabildo del H. Ayuntamiento de San Pablo Huixtepec



Asesoría a Regidora de Salud de Zimatlán de Álvarez

Jornada anual 2016

Se llevó por quinto año consecutivo la actividad académica magna, esta vez por presupuesto y necesidades de en el estado se convirtió de congreso a jornada. Con el tema: "ATENCIÓN A LA SALUD CON ENFOQUE CENTRADO EN LA PERSONA: COMPARTIENDO LA DECISIÓN EN LA RELACIÓN MÉDICO PACIENTE", con los ejes:

1. Empoderamiento e involucramiento de pacientes, familias y comunidades en salud.
2. Transformación de los servicios de salud hacia una Atención de alta seguridad y calidad.

Los días 30 de noviembre y 1 de diciembre en la ciudad de Oaxaca, se dio cita a personal de salud y comunidad en general de las instituciones participantes (SSO, IMSS, ISSSTE, HRAEO, DIF, REPSS, URSE, UABJO, Consejo de

Certificación en Medicina General), contándose con más de 200 asistentes y 14 ponentes con reconocimiento nacional e internacional provenientes de la Comisión Nacional de Derechos Humanos, Centro de Investigaciones y Estudios Superiores en Antropología Social/Instituto Nacional de Salud Pública, Fundación Internacional de Atención Integrada, CEAMO, Colegio del Istmo de Gineco-Obstetricia, IMSS, UABJO, Servicios de Salud de Oaxaca, Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

El interés de la CEAMO para promover una relación médico-paciente y familia participativa nos permitió capacitar a 3469 personas de las 4000 programadas, alcanzando un 86.7%, encontrándose personal de las diferentes instituciones públicas, privadas, educativas y organizaciones sociales del Estado como SSO, IMSS, ISSSTE, DIF, URSE, UABJO, Anáhuac, Colegios y Asociaciones Médicas, Asociación de Pacientes con Hemofilia, etc. Además de concluir con 14 municipios y 30 autoridades asesoradas.

COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA

Invita a las

1 ERAS

JORNADAS

ATENCIÓN A LA SALUD CON ENFOQUE CENTRADO EN LA PERSONA

“COMPARTIENDO LA DECISIÓN EN LA RELACIÓN MÉDICO-PACIENTE”

Becas disponibles, cupo limitado
Cierre de inscripciones: 15 de Noviembre
Únicamente mediante el portal oficial:
www.ceamooax.org.mx

**30 DE NOVIEMBRE
1 DE DICIEMBRE**

Hotel Fortín Plaza

@CEAMOOax
comision.oaxaca
ceamo.oaxaca@gmail.com

M. S. Crespo No. 812, Col. Jiménez Figueroa. C.P. 68070
Tel. 50 100 55 y 50 100 45



Conferencias magistrales de la Jornada: Atención a la Salud con Enfoque Centrado en la Persona 2017.

Producción en 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 iniciaron 2 investigaciones documental y original, manteniéndose aún en curso:

- Reformas al Sistema de Salud en México: maestrante Nayeli Morales Fuentes. URSE.
- Valoración del apoyo del cuidador primario en los pacientes crónicos degenerativos: maestrante Mario Rosales Lira, ACAI.

Edición de revistas y publicaciones de divulgación



Publicaciones de divulgación 2017

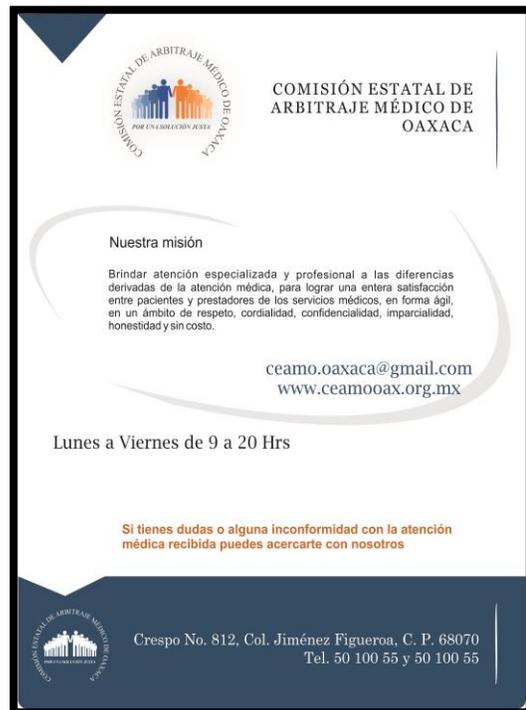
La revista CEAMO es un instrumento de comunicación a través de la cual se brinda información y actualización en Derecho Sanitario y Tópicos Médicos de interés, a los diferentes sectores del Estado de Oaxaca, la publicación es y digital ya que no cuenta con presupuesto para su reproducción o registro sin embargo puede ser consultada en el portal <http://www.ceamooax.org> ya que es de libre acceso.

Al finalizar las jornadas anuales se compartieron las memorias de las mismas a través de las ponencias de las personalidades participantes que permitieron la reproducción de su material. De igual manera se pone a disposición del público en general el Informe de Actividades 2016.

4. DIFUSIÓN EN MATERIALES IMPRESOS

“La Mercadotecnia Social en Salud es una disciplina que posee un gran potencial de aplicación en el campo de la Salud Pública. A través de su diseño estratégico, pretende promover y reforzar hábitos y estilos de vida saludables con un enfoque anticipatorio, novedoso y diferente”².

En materia de la difusión a prestadores de servicios de salud y usuarios de los mismos se distribuyó material de divulgación en presentación de trípticos de funciones y atribuciones de la CEAMO diversificados según los derechos y obligaciones para cada disciplina y pacientes, guía del paciente participativo, recomendaciones de buenas prácticas en procedimientos más comunes de la práctica médica y además se hizo un tiraje de 600 carteles para difusión de funciones y contactos



² Secretaría de Salud. Manual de Mercadotecnia Social en Salud. Primera versión Primera Edición, México, julio, 2010.

para con esta Comisión. Dicho material se ha entregado durante las actividades de capacitación y asesoría a cada uno de los participantes, así como a autoridades municipales y educativas.

Difusión en medios masivos

También se dieron 9 entrevistas a la prensa respecto actividades de difusión, así como de casos de interés.

The collage consists of several news snippets and social media posts:

- Top Left:** Article from 'El Imparcial' dated January 16, 2017, titled 'Arbitraje médico'. It reports on a meeting between the CEAMO and the Secretaría de Salud, where the president of CEAMO, José Manuel Ugaldé Iglesias, discussed the needs of medical services in Oaxaca.
- Top Right:** A screenshot of the TV show 'The Fixer' featuring Jonathan Banks.
- Middle Left:** Article titled 'Oaxaca de Juárez, Oax., 16 de enero de 2017. Los Servicios de Salud de Oaxaca (SSO) a través de la dirección de Enseñanza y Calidad en coordinación con la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca (CEAMO), llevaron a cabo la capacitación sobre el Modelo Mexicano de Arbitraje Médico...'.
- Middle Right:** Article titled 'Concilian por negligencias médica en Oaxaca' with a photo of a doctor. It mentions that the CEAMO is an alternative to solve medical problems.
- Bottom Left:** Article titled 'Dará Comisión de Arbitraje Médico dictamen sobre el caso del niño Edward' and 'Celebra CEAMO las primeras jornadas de "Atención a la salud con enfoque centrado en la persona"'. It includes a photo of a large audience at a forum.
- Bottom Center:** Article titled 'Servicio médico público y privado en Oaxaca, bajo la lupa' with a photo of a hospital ward. It discusses the quality of care in public and private sectors.
- Bottom Right:** Article titled 'Oaxaca, dos quejas diarias por negligencia médica' with a photo of a 'CERRADO' sign. It reports on daily medical negligence complaints.

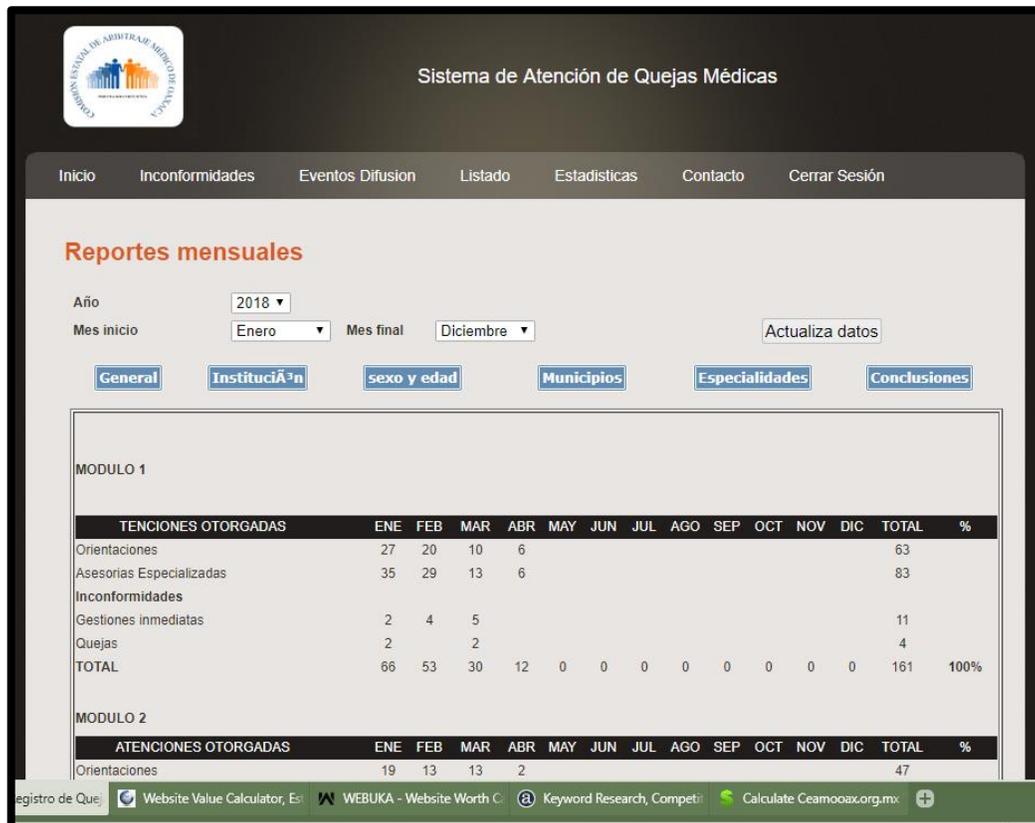
5. ACTIVIDADES DE INFORMÁTICA

Tecnologías en información

La tecnología destacada de la CEAMO es el SAQMEDO (Sistema de Quejas Médicas de Oaxaca), un sistema desarrollado por el Departamento de Informática en el año 2011. El SAQMEDO se utiliza para el control de quejas médicas, con el cual

se ha agilizado la atención de los usuarios, así como la impresión de las actas, generando las estadísticas en tiempo real para un mejor control de todas las atenciones que se imparten.

Para el año 2017 se actualizó a la versión 2.2, mejorando el sistema en general e incluyendo herramientas para evitar errores de captura y agilizar la creación del expediente de cada usuario. Entre los múltiples cambios que se han realizado se encuentran un listado de quejas concluidas, la modificación de las estadísticas en tiempo real y la consulta de las actas mediante 2 tipos de búsqueda, esto con el fin de clasificar y tener ordenada la información.



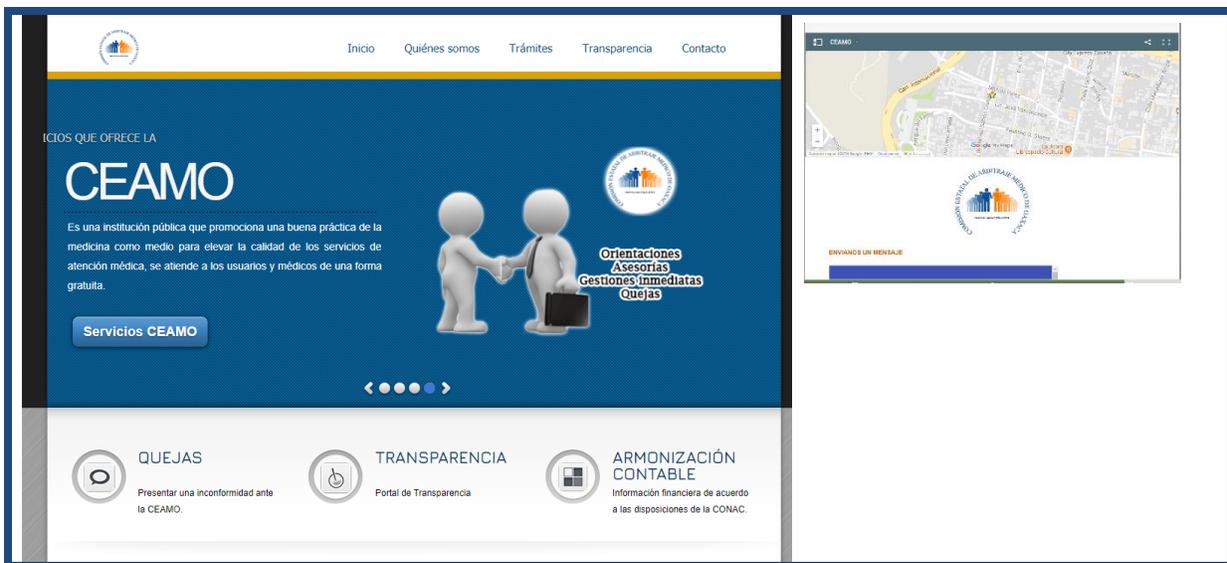
Sistema de Atención de Quejas Médicas

Se renovó el Sistema Operativo del servidor para mejorar la velocidad y seguridad, actualizando de Windows Server 2002 a Windows Server 2008, además de agregar cuentas

FTP para guardar archivos de manera segura y tenerlos en línea para asegurar su disponibilidad en cualquier momento.

Para el portal www.ceamooax.org.mx, se modificaron pequeños detalles para mejorar la navegación y ayudar al usuario a encontrar mejor la información, con un diseño más minimalista y sencillo. Entre los meses de enero a diciembre de 2017 se recibieron aproximadamente 13 870 usuarios, navegando en 45260 páginas distintas que se tienen en el portal. También se ha reestructurado la página de contacto para recibir mejor la información del usuario, así como el formulario para presentar una queja.

Se incluyeron revistas electrónicas que publica la CEAMO de manera gratuita, donde se pueden revisar y descargar de manera sencilla en formato PDF. Se detalló de mejor manera el portal de armonización contable para realizar un historial de todos los informes a partir del 2013. En cuanto al portal de Transparencia, se renovó con los nuevos formatos y una mejora en la presentación, así como la información detalla del portal del SIPO (Plataforma Nacional de Transparencia).



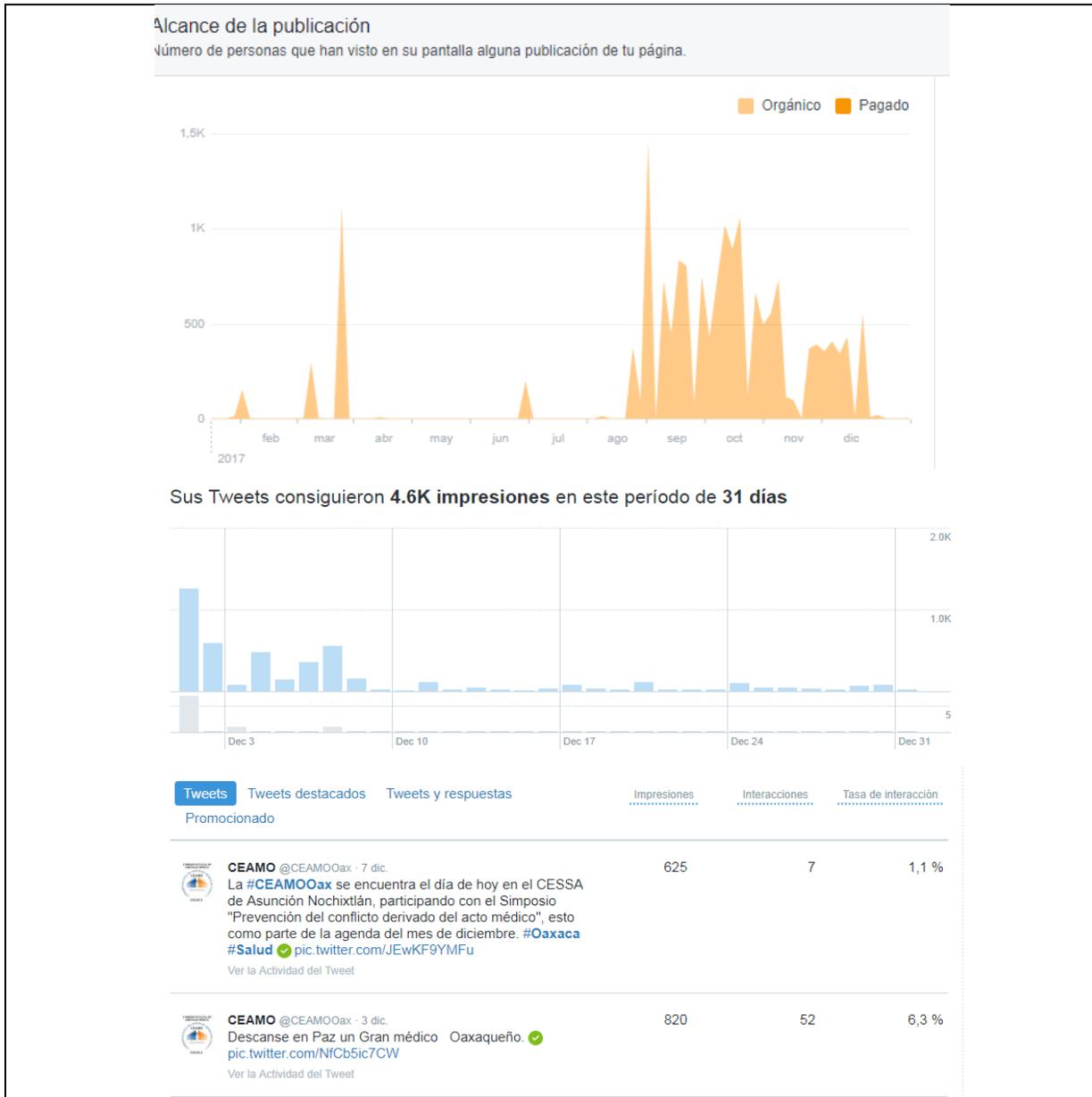
Redes Sociales

Para lograr una buena relación usuario-organización, se necesita escuchar a sus usuarios, conocer sus gustos y preferencias, ya que su opinión es de suma importancia para así poder saber cuáles son las necesidades y así conocer en qué momento publicar información o gestionar propuestas. Es por ello la importancia del correo electrónico, el contacto en el portal de la CEAMO y lo más reciente en las tecnologías: las redes sociales.

Las 2 preferidas por los usuarios Facebook y Twitter, son la vía electrónica donde la CEAMO envía y recibe comentarios, dudas y sugerencias. Además de estar monitoreadas

en todo momento es donde se pública información relevante y avisos de convocatorias, actividades académicas y de difusión.

Durante el 2017 se recibieron 3022 nuevos “Me gusta” en la fan page, teniendo un alcance a 16568 nuevas personas en la red social, mientras que en twitter las estadísticas indican que al realizar una publicación se tiene 138 menciones aproximadamente y al compartirlos o indicar “favorito” pueden llegar hasta 1800 personas. Con eso se ha podido comprobar el alcance de la CEAMO en las redes sociales y su importancia.



Alcance de publicaciones en redes sociales durante el 2017

6. FINANZAS INSTITUCIONALES

Tal como lo establece la misión de este órgano autónomo, las acciones del año 2017 estuvieron agrupadas 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 a la divulgación de derechos y deberes de médicos, enfermeras, odontólogos y pacientes que se realiza desde las actividades de la dirección de difusión e investigación.

El Gasto de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca al 31 de Diciembre de 2017 se ejerció de acuerdo a la clasificación del catálogo de cuentas armonizado relacionado con el clasificador por objeto del gasto emitido por la Comisión Nacional de Armonización Contable y asciende a la cantidad de: \$12'065,089 (Doce millones sesenta y cinco mil ochenta y nueve pesos) correspondiente a recursos que fueron comprometidos y devengados en los rubros de Servicios personales por la cantidad de \$10'471,923 que representan un 86.79% del total del presupuesto asignado, Materiales y Suministros por la cantidad de \$279,667 que representa un 2.32% y Servicios Generales por la cantidad de \$1'313,499 que corresponde a un 10.89% del total del presupuesto asignado. (Ver tabla 10).

Tabla 10. Presupuesto Anual 2017

| Gasto | \$ | % |
|---------------------------------|------------|----------|
| Servicios Personales | 10'471,923 | 86.79 |
| Materiales y suministros | 279,667 | 2.32 |
| Servicios Generales | 1'313,499 | 10.89 |
| Total | 12'065,089 | 100 |

Fuente: Dirección de Administración.

ACTIVIDADES DE CONTRALORÍA INTERNA Y TRANSPARENCIA

Dirección de la Contraloría Interna y la Unidad de Transparencia de esta Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, en el periodo comprendido de enero a Diciembre del año dos mil diecisiete.

- 1) En los primeros días del mes de enero se solicitó a las unidades administrativas de esta Comisión su informe de actividades del último cuatrimestre del año 2017.
- 2) También en el mes de enero se recibió la concentración de expedientes concluidos del año dos mil diecisiete, por parte de los módulos de atención y Subcomisión Jurídica, para ser resguardados en el Archivo Estatal de Quejas de esta Comisión.
- 3) El día 12 de enero, se comisionó al suscrito Director de la Contraloría Interna para acudir al taller “Programa de Formación en Derechos Humanos” organizado por la Defensoría de los Derechos Humanos del Pueblo de Oaxaca.
- 4) El día 02 de febrero esta Contraloría Interna, informo al Presidente de esta Comisión, las metas alcanzadas por los módulos de atención uno y dos durante el ejercicio 2016.
- 5) El día 09 de febrero, se comisionó al suscrito Director de la Contraloría Interna para acudir al taller “Derechos de las Personas con Discapacidad” organizado por la Defensoría de los Derechos Humanos del Pueblo de Oaxaca.
- 6) El día 14 de febrero, se comisionó al suscrito Director de la Contraloría Interna para acudir a la conferencia “Violencia contra las Mujeres” impartido por la Dra. Silvia Federici, en las instalaciones de la Defensoría de los Derechos Humanos del Pueblo de Oaxaca.
- 7) El día 22 de febrero, se comisionó al suscrito Director de la Contraloría Interna para acudir a la Jurisdicción número cinco de los Servicios de Salud de Oaxaca, con sede en la ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca y participar en el Simposio “Prevención del Conflicto derivado del Acto Médico”
- 8) El día 01 de marzo se comisionó al suscrito Director de la Contraloría Interna para acudir al taller “Ejercicio de carga de Información en el Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia SIPOT” impartido por el Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de datos Personales de Oaxaca.
- 9) El día 09 de marzo, se comisionó al suscrito Director de la Contraloría Interna para participar en el Taller “Derechos de las Personas privadas de su libertad” organizado por la Defensoría de los Derechos Humanos del Pueblo de Oaxaca.
- 10) El día 14 de marzo, se comisionó al suscrito Director de la Contraloría Interna para acudir al Hospital Comunitario de Asunción Nochixtlán, Oaxaca, dependiente de los Servicios de Salud de Oaxaca, y participar en el Simposio “Prevención del Conflicto derivado del Acto Médico”
- 11) El día 27 de marzo el suscrito Director de la Contraloría Interna, envió su informe anual de actividades 2016 a la Dirección de Difusión e Investigación.
- 12) El día 28 de marzo, se comisionó al suscrito Director de la Contraloría Interna para acudir a la conferencia magistral “Las Obligaciones de Respeto y Garantía frente a actos de particulares bajo el Derecho Internacional de los Derechos Humanos” organizado por la Defensoría de los Derechos Humanos del Pueblo de Oaxaca.
- 13) El día 29 de marzo, el suscrito Director de la Contraloría Interna envió el informe de estadísticas en satisfacción del usuario y médico que acuden a este organismo a la Dirección de Difusión e Investigación.

- 14) El día 06 de abril, se comisionó al suscrito Director de la Contraloría Interna para participar en el Taller “Derechos de los Pueblos Originarios” organizado por la Defensoría de los Derechos Humanos del Pueblo de Oaxaca.
- 15) El día 08 de mayo, el suscrito Director de la Contraloría Interna, solicitó a los consejeros y funcionarios de este organismo su declaración patrimonial anual.
- 16) El 15 de mayo, el suscrito Director de la Contraloría Interna, solicitó a las unidades administrativas de este organismo, su informe de actividades correspondiente al primer cuatrimestre del año dos mil diecisiete.
- 17) El día 13 de julio, el suscrito Director de la Contraloría Interna, acudió a un taller impartido por el Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales de Oaxaca.
- 18) El día 20 de junio, se comisionó al suscrito Director de la Contraloría Interna para participar en el Taller “Educación en y para los Derechos Humanos” organizado por la Defensoría de los Derechos Humanos del Pueblo de Oaxaca.
- 19) El día 07 de julio, se comisionó al suscrito Director de la Contraloría Interna para acudir al HBC de Asunción Nochixtlán, Oaxaca, dependiente de los SSO y participar en el Simposio “Prevención del Conflicto derivado del Acto Médico”
- 20) El día 27 de julio, el suscrito Director de la Contraloría Interna, envió a presidencia el informe de actividades y metas alcanzadas por los módulos de atención uno y dos durante el primer cuatrimestre del año dos mil diecisiete.
- 21) El 31 de julio con el carácter de contralor interno, certifique la entrega – recepción de manera general que realizó el Dr. Omar Calvo Aguilar, presidente saliente al Dr. José Manuel Ugalde Iglesias, presidente entrante.
- 22) El 02 de agosto con el carácter de contralor interno, certifique el acta de entrega – recepción por parte del área de la contraloría interna.
- 23) El 02 de agosto con el carácter de contralor interno, certifique el acta de entrega – recepción por parte del área del Archivo Estatal de Quejas.
- 24) El 02 de agosto con el carácter de contralor interno, certifique el acta de entrega – recepción por parte del área de la Unidad de Transparencia.
- 25) El 02 de agosto con el carácter de contralor interno, certifique el acta de entrega – recepción por parte del área de la Subcomisión Jurídica.
- 26) El 02 de agosto con el carácter de contralor interno, certifique el acta de entrega – recepción por parte del área de la Subcomisión Médica.
- 27) El 02 de agosto con el carácter de contralor interno, certifique el acta de entrega – recepción por parte del área del Módulo uno de Atención.
- 28) El 02 de agosto con el carácter de contralor interno, certifique el acta de entrega – recepción por parte del área del Módulo dos de Atención.
- 29) El 02 de agosto con el carácter de contralor interno, certifique el acta de entrega – recepción por parte del área de Difusión e Investigación.
- 30) El 02 de agosto con el carácter de contralor interno, certifique el acta de entrega – recepción por parte del área de la Dirección Administrativa.
- 31) El 02 de agosto con el carácter de contralor interno, certifique el acta de entrega – recepción por parte del área de la Secretaría Técnica.
- 32) El día 04 de agosto, se comisionó al suscrito Director de la Contraloría Interna para acudir a la Ciudad de Huajuapán de León y participar con el tema “Génesis y Prevención del Conflicto derivado del Acto Médico ante la Sociedad Médica de Huajuapán de León
- 33) El día 09 de agosto, se comisionó al suscrito Director de la Contraloría Interna para acudir a la Heroica Ciudad de Tlaxiaco y participar en el Simposio “Funciones de la CEAMO y Prevención del Conflicto derivado del Acto Médico”

- 34) El día 11 de agosto, el suscrito Director de la Contraloría Interna, solicitó a los nuevos integrantes del Consejo General su declaración patrimonial inicial.
- 35) El día 16 de marzo, se comisionó al suscrito Director de la Contraloría Interna para asistir a la conferencia “Declaración sobre la protección de todas las personas contra la Tortura y otros tratos crueles, inhumanos y degradantes, organizados por la Defensoría de los Derechos Humanos del Pueblo de Oaxaca.
- 36) El día 29 de agosto se comisionó al suscrito Director de la Contraloría Interna para acudir a los Municipios de Tierra Colorada Coicoyan de la Flores, Oaxaca, Santiago Juchitán Oaxaca y Huajuapán de León, Oaxaca, con motivo de investigar los hechos ocurridos a una mujer embarazada por una presunta negativa de atención médica.
- 37) El día 31 de agosto, se comisionó al suscrito Director de la Contraloría Interna para acudir al Hospital general de Ciudad Ixtepec, Oaxaca de los Servicios de Salud de Oaxaca, y participar en el Simposio “Prevención del Conflicto derivado del Acto Médico”
- 38) El día 13 de septiembre, se comisionó al suscrito Director de la Contraloría Interna para acudir al Hospital General de Nochixtlán, Oaxaca, de los Servicios de Salud de Oaxaca, y participar en el Simposio “Prevención del Conflicto derivado del Acto Médico”
- 39) El 15 de septiembre con el carácter de contralor interno, certifique el acta de entrega – recepción por parte de la Contadora Isabela Leonor Larios Jiménez, Administradora saliente al Contador Público Arturo García Cano Gamboa, Administrador entrante.
- 40) El día 19 de septiembre, el suscrito Director de la Contraloría Interna, envió a presidencia el informe sobre las encuestas de satisfacción de usuario y médico que acuden a este organismo, mismo que comprendió de los meses de ENERO – JUNIO del año 2017.
- 41) El día 03 de octubre, el suscrito Director de la Contraloría Interna, envió a presidencia el informe de acciones alcanzadas por los módulos de atención uno y dos de este organismo, durante el segundo cuatrimestre del año 2017.
- 42) El día 04 de octubre, se comisionó al suscrito Director de la Contraloría Interna para acudir al CESSA de Nochixtlán, Oaxaca, de los Servicios de Salud de Oaxaca, y participar en el Simposio “EXPEDIENTE CLÍNICO COMO HERRAMIENTA LEGAL”
- 43) El día 27 de octubre, se comisionó al suscrito Director de la Contraloría Interna para asistir al taller “Implementación de Obligaciones en materia de Protección de datos Personales. “Impartido por Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de datos Personales de Oaxaca.
- 44) El día 30 de octubre, se comisionó al suscrito Director de la Contraloría Interna para acudir al Hospital General “Pilar Sánchez Villavicencio” de la Ciudad de Huajuapán de León, para continuar con las investigaciones iniciadas por la CEAMO.
- 45) El día 06 y 07 de noviembre, se comisionó al suscrito Director de la Contraloría Interna para acudir al Hospital General de Pinotepa Nacional, Oaxaca de los Servicios de Salud de Oaxaca, y participar en el Simposio “Prevención del Conflicto derivado del Acto Médico”
- 46) El día 17 y 18 de noviembre, se comisionó al suscrito Director de la Contraloría Interna para acudir al Hospital General de San Pedro Pochutla, Oaxaca de los Servicios de Salud de Oaxaca, y participar en el Simposio “Prevención del Conflicto derivado del Acto Médico”

- 47) El día 27 de noviembre, se comisionó al suscrito Director de la Contraloría Interna para acudir al Hospital del Valle y Hospital San Lucas de esta ciudad, para Investigar los hechos ocurridos por el fallecimiento de un niño, derivado de una presunta negligencia médica.
- 48) El día 28 de noviembre, se comisionó al suscrito Director de la Contraloría Interna para acudir a la conferencia “Participación de la Sociedad Civil en la Prevención de la Trata de Personas y Abuso Sexual” impartido por la Antropóloga Mayra Rojas Rosas de Infancia Común AC y organizado por la Defensoría de los Derechos Humanos del Pueblo de Oaxaca.
- 49) El día 01 de diciembre, el suscrito Director de la Contraloría Interna, envió a presidencia el informe sobre las encuestas de satisfacción de los usuarios y médicos que acuden a este organismo.
- 50) El día 07 de diciembre, se comisionó al suscrito Director de la Contraloría Interna para acudir al CESSA de Nochixtlán, Oaxaca y participar en el Simposio “PREVENCIÓN DEL CONFLICTO DERIVADO DEL ACTO MÉDICO.

Por lo que respecta al área de Unidad de Transparencia de esta Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, se realizaron las siguientes acciones.

1. Durante el periodo de enero a diciembre del año dos mil diecisiete se recibieron en la unidad de Transparencia un total de treinta y seis oficios.
2. Veinticinco de los anteriores fueron solicitudes de acceso a la información, mismos que se describen en el cuadro de abajo.

| Folio | Sujeto obligado | Modalidad | Admitida | Pública | Costo |
|-------|---|-------------|-----------|---------|-------|
| 1 | 00128017 COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA | Electrónica | si | Si | NO |
| 2 | 00136617 COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA | Electrónica | si | Si | NO |
| 3 | 00234017 COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA | Electrónica | Si | Si | NO |
| 5 | 00329317 COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA | Electrónica | si | Si | NO |
| 6 | 00316617 COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA | Electrónica | si | Si | NO |
| 7 | 00524917 COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA | Electrónica | si | Si | NO |
| 8 | 00534517 COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA | Electrónica | si | Si | NO |
| 9 | 00556817 COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA | Electrónica | si | Si | NO |
| 10 | 00544417 COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA | Electrónica | si | Si | NO |
| 11 | 00484017 COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA | Electrónica | si | Si | NO |
| 12 | 00613217 COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA | Electrónica | prevenida | Si | NO |
| 13 | 00613617 COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA | Electrónica | si | Si | NO |
| 14 | 00659517 COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA | Electrónica | si | Si | NO |
| 15 | 00659617 COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA | Electrónica | si | Si | NO |
| 16 | 00659717 COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA | Electrónica | si | Si | NO |
| 17 | 00661817 COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA | Electrónica | si | Si | NO |
| 18 | 00776517 COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA | Electrónica | si | Si | NO |
| 19 | 00781917 COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA | Electrónica | si | Si | NO |
| 20 | 00782017 COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA | Electrónica | si | Si | NO |
| 21 | 00782117 COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA | Electrónica | si | Si | NO |
| 22 | 00802217 COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA | Electrónica | si | Si | NO |
| 23 | 00807617 COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA | Electrónica | si | Si | NO |
| 24 | 00807917 COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA | Electrónica | si | Si | NO |
| 25 | 00841617 COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA | Electrónica | si | Si | NO |

3. Así mismo en el mes de enero del dos mil diecisiete se rindió el informe anual dos mil dieciséis.
4. El día 01 de marzo, asistí como personal habilitado de la Unidad de Transparencia al taller “ejercicio de carga de información en el sistema de portales de obligaciones de transparencia (SIPOT).
5. En los primeros días de mayo se instruyó a las unidades administrativas de la CEAMO, para que agilizaran la carga de la información en el SIPOT de la Plataforma Nacional de Transparencia.

6. El día 23 de mayo, se designó al Ingeniero FERNANDO SAID RAMÍREZ GARCÍA y al suscrito Lic. VÍCTOR HUGO GONZÁLEZ CORTES, como personal de enlace entre la CEAMO y el IAIP OAXACA en los programas de Capacitación Estatal en materia de Transparencia.
7. En el mes de junio se rindió el informe semestral dos mil diecisiete, mismo que fueron enviados de manera electrónica y escrita al IAIP.
8. El 20 de junio se envió al IAIP OAXACA, enlistado de información que se consideró de interés público.
9. El día 27 de junio, se participó en una mesa redonda convocada por el Instituto Nacional de Transparencia y acceso a la Información Pública, titulada “Metodología de las mesas de trabajo simultaneas de las jornadas Cívicas sobre la utilidad social del Derecho de Acceso a la Información” en la ex planada de la Plaza de la danza de esta ciudad.
10. En el mes de diciembre se envió al IAIP el balance de los avances logrados en la implementación de los programas comunes de capacitación en transparencia, acceso a la información y protección de datos personales.

Satisfacción de usuarios

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

Gráfico 7. Clasifique su nivel de satisfacción en la atención que recibe de nuestro personal de atención, con las siguientes afirmaciones

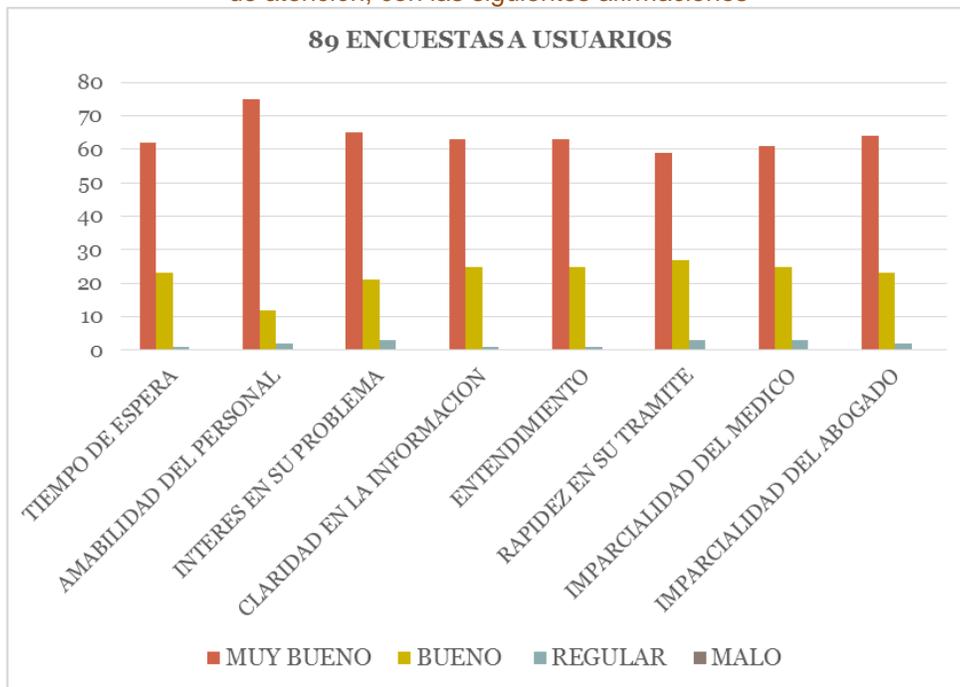


Gráfico 8. En general, ¿cuál es su grado de satisfacción con la atención que ha recibido en la CEAMO?

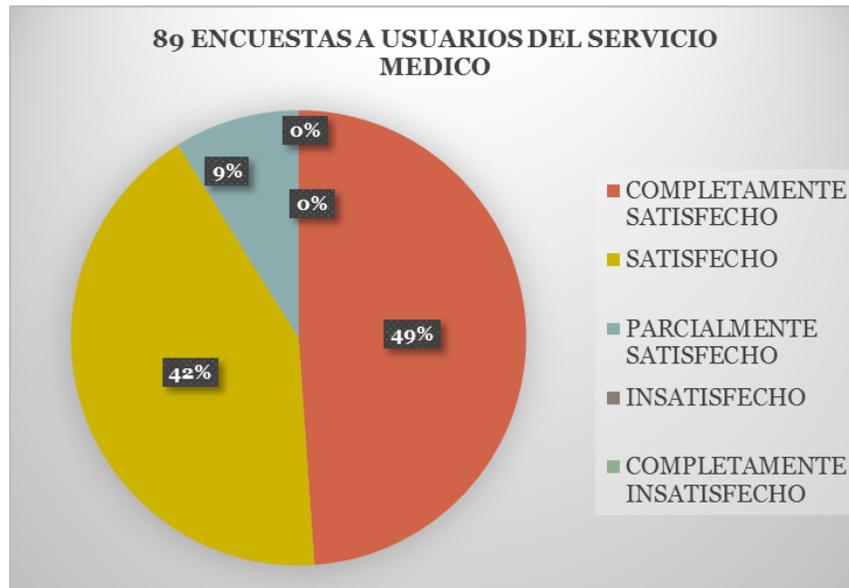
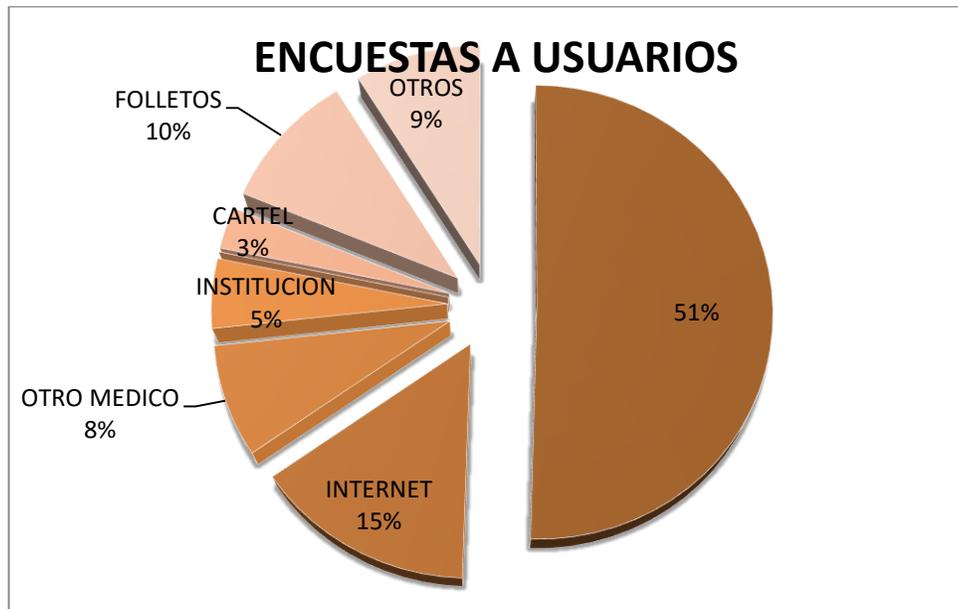
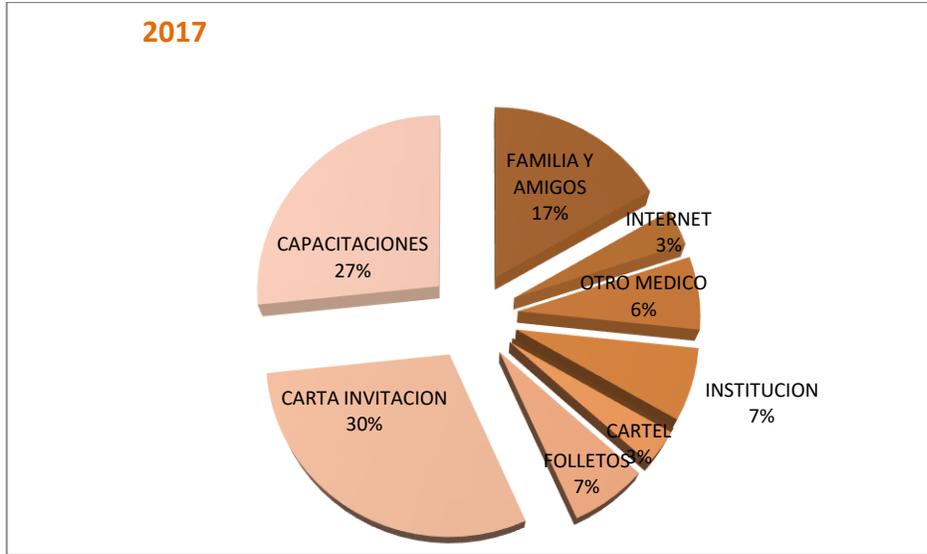


Gráfico 9. ¿Cómo se enteró de los servicios de la CEAMO?



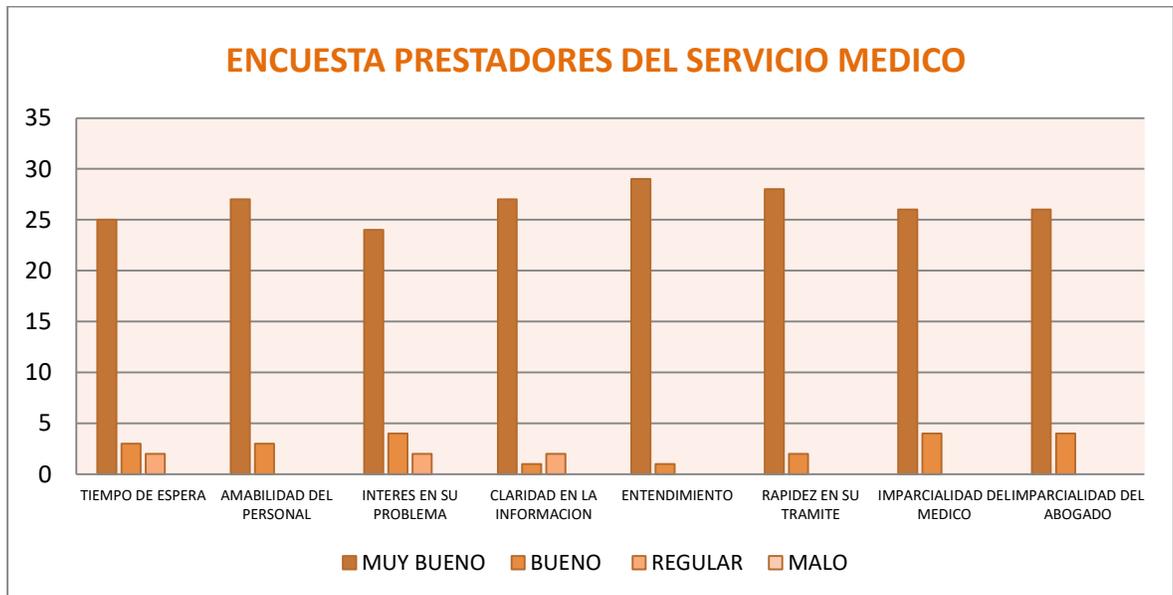
El 51% de los usuarios, se enteró por otros usuarios o conocidos, el 15% a través de la página de internet, 10% a través de los folletos, el 8% por algún médico, 5% en la institución, 3% a través de carteles y el 9% por algún otro mecanismo.

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%

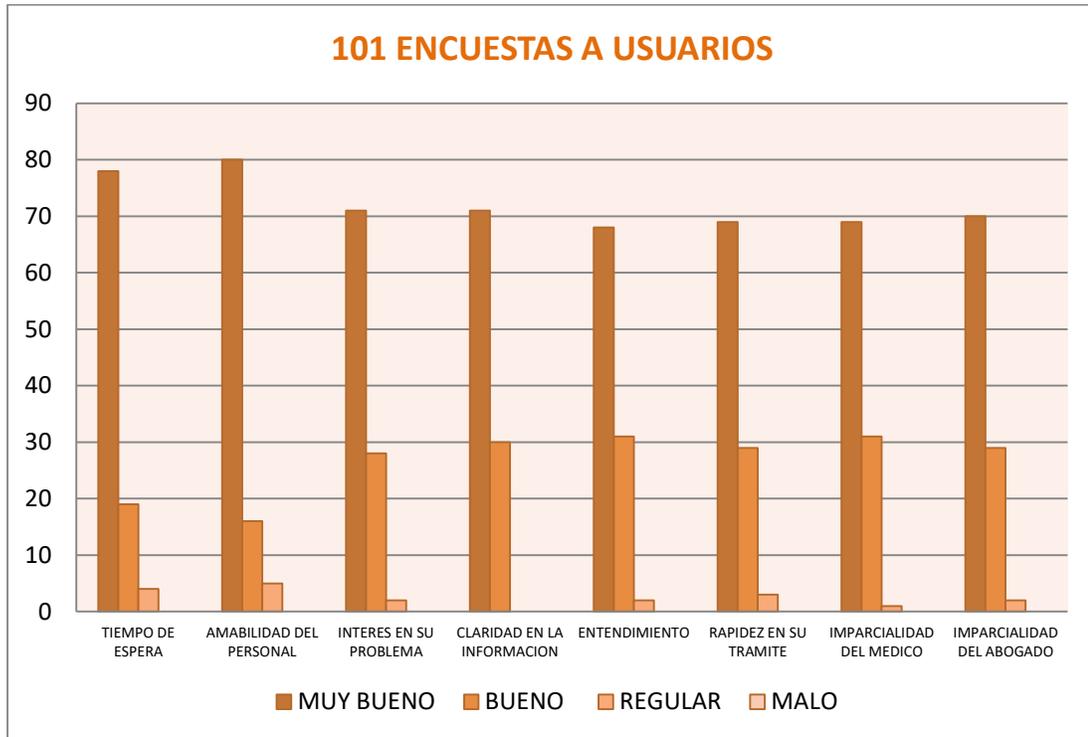


2.- Clasifique su nivel de satisfacción en la atención que recibe de nuestro personal de atención, a los prestadores de servicios:

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.



VI. CONCLUSIONES

Los servicios que ofrece la CEAMO van al alza desde su inicio de operaciones a la fecha, iniciando con 239 atenciones en el 2006 a 889 en el 2017.

La orientación y asesoría son la puerta de entrada a la CEAMO, aquí el paciente o el profesional se acerca a la comisión para exponer un conflicto y ésta le ayuda a encontrar posibles vías de solución. En estos dos rubros se acumularon el 83% del total de atenciones en el 2017.

Los servicios de gestión inmediata se brindaron como un apoyo cuando el usuario requería información o atención médica (sobre todo urgente) y el usuario no la hubiese recibido a pesar de haberla solicitado, con el fin de evitarle un problema mayor a su salud y disminuir la magnitud del conflicto. En este apartado se contaron el 9% de las atenciones.

La conciliación promueve que el profesional de la salud y el paciente y/o sus familiares, dialoguen e identifiquen si el daño fue por una mala práctica médica o por un problema en la comunicación, y juntos decidan la forma de solución. En primer lugar se posiciona la especialidad médica de traumatología y ortopedia con 21 casos (16.9%), al sumar los 10 casos de obstetricia y los 7 casos de ginecología, se alcanza un 13.7 % colocándola en segundo lugar, en tercer lugar Cirugía General con 16 casos (12.9%), en cuarto lugar urgencias con 11 casos (8.9%), y la disciplina de odontología se ubica en el quinto lugar con 10 casos (8.1%), manteniéndose en un comportamiento similar a años pasados.

En el año 2017 se realizaron 50 procesos de conciliación, ningún avance a arbitraje. El Arbitraje Médico se da cuando el usuario y el prestador de servicios aceptan que la CEAMO resuelva el fondo del asunto, convirtiéndolo en cosa juzgada. Para la resolución del caso la CEAMO obtiene la opinión de tercero que brinda su opinión experta. En el año 2017 todos los casos se resolvieron antes de llegar a esta etapa.

Cabe mencionar que al haber ausencia de módulos de atención en el interior del estado, hay una centralización de servicios y la mayor parte de usuarios que solicitaron la intervención de esta comisión recibieron su atención médica en valles centrales (70%), dejando solo un 30 % al resto de regiones del Estado dejando ver la necesidad de acercar los servicios de esta Comisión al resto de población de la entidad.

La promoción de los servicios de manera responsable a través de la difusión es una manera de coadyuvar al ejercicio de los derechos y obligaciones de los usuarios. Se pretende reforzar que la población civil, autoridades y servidores del área de la salud reconozcan a la CEAMO como el medio idóneo para atender las controversias derivadas en la relación paciente servidor. Se realizaron 62 eventos académicos con un alcance de 3649 participantes.

El mayor alcance fue con profesionales de la salud de instituciones públicas y predominantemente de segundo nivel que se encuentran concentrados en zonas urbanas, se debe fortalecer el acercamiento a personal de primer nivel tanto del ámbito público como privado. Se ha mantenido un acercamiento con el personal en formación, el cual es importante atender ya que próximamente será el responsable de atender a los usuarios del estado.

Se dió orientación a 14 municipios en materia de funciones y atribuciones de la CEAMO, así como derechos y obligaciones en los actores de los servicios de salud.

VII. GLOSARIO

ACTO MÉDICO. - A la relación especial entre personas; donde una de ellas, el usuario, acude a otra llamada prestador de servicios médicos, quién en base a su capacidad intenta promover la salud, curar y/o prevenir la enfermedad y rehabilitar al paciente.

AMIGABLE COMPOSICIÓN. – Procedimiento para el arreglo de un conflicto de intereses entre los usuarios y los prestadores de servicios médicos, escuchando las propuestas de la CEAMO.

ARBITRAJE. m. Solución extra judicial de un conflicto entre las partes, por medio de la participación de una persona designada como árbitro (que decide el curso o la vía de solución del conflicto). Procedimiento mediante el cual la CEAMO resuelve una controversia entre el usuario y el prestador de servicio mediante un laudo, con apego a Derecho Civil con la finalidad de resolver la controversia entre las partes.

ARBITRAJE DE CONCIENCIA. -Procedimiento para el arreglo de una controversia entre un usuario y un prestador de servicio médico, en el cual la CEAMO resuelve la controversia en equidad, bastando ponderar el cumplimiento de los principios científicos y éticos de la práctica médica.

ARBITRAJE EN ESTRICTO DERECHO. - Procedimiento para el arreglo de una controversia, entre un usuario y un prestador de servicio médico, en el cual la CEAMO resuelve la controversia según las reglas del derecho, atendiendo a los puntos debidamente probados por las partes.

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.

AUDIENCIA CONCILIATORIA. Diligencia en la cual el prestador de servicios médicos ofrece al usuario una explicación de su actuar en lenguaje claro y sencillo, para aclarar dudas. Con el objetivo de una posible solución al conflicto en esta etapa, además se hace del conocimiento de las partes las formalidades de las etapas del modelo de arbitraje médico mexicano.

AUDIENCIA INFORMATIVA. Audiencia a la que invita al prestador de servicios de salud, con el fin de dar a conocer el motivo de inconformidad del usuario a través de su narrativa de hechos y pretensiones, con el objetivo de que este aporte información útil para lograr conciliar a ambas partes.

CLÁUSULA COMPROMISORIA. - La establecida en un contrato de prestación de servicios profesionales o de hospitalización, o de manera especial en cualquier otro instrumento, a través de la cual las partes designan a la CEAMO para deprimir las controversias que puedan surgir con motivo de la atención médica, mediante la conciliación o el arbitraje que se determine.

COMPROMISO ARBITRAL. - Acuerdo mediante el cual las partes con plena capacidad y ejercicio de sus derechos civiles, una vez agotada la fase de conciliación, designa a la CEAMO, para la tramitación y resolución del procedimiento arbitral.

CONCILIACIÓN. Es un mecanismo de solución de conflictos a través del cual, dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador. Es un procedimiento con una serie de etapas, a través de las

cuales las personas que se encuentran involucradas encuentran la manera de resolverlo a través de un acuerdo satisfactorio para ambas partes.

CONTRATO DE TRANSACCIÓN. - Contrato celebrado ante la CEAMO, por virtud del cual las partes, haciéndose recíprocas concesiones ponen fin a una controversia.

DICTAMEN MÉDICO INSTITUCIONAL. - Informe pericial en el que se precisan conclusiones técnicas respecto de alguna cuestión médica sometida a su análisis, dentro del ámbito de las atribuciones de la CEAMO. Tiene carácter institucional y colegiado, ya que no es emitido por simple perito persona física y no entraña la resolución de controversia alguna.

GESTIÓN INMEDIATA. - es la modalidad dirigida a resolver inconformidades generados 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.

HETEROCOMPOSITIVO. Solución al litigio dada por un tercero imparcial, un juez privado o varios, generalmente designado por las partes contendientes, siguiendo un procedimiento que, aunque regulado por una ley adjetiva, tiene un ritual menos severo que el procedimiento del proceso judicial.

IMPARCIALIDAD. f. Principio ético que conduce al servidor público a actuar sin conceder preferencias o privilegios indebidos a organización o persona alguna. Se trata de un compromiso para tomar decisiones y ejercer funciones de manera objetiva, sin prejuicios personales y sin permitir la influencia indebida de otras personas o instituciones.

IMPROCEDENCIA. f. Imposibilidad para iniciar o continuar el proceso arbitral, cuando la queja no constituye materia del mismo, en términos del reglamento. Respuesta negativa a una pretensión por no cumplirse las disposiciones aplicables.

LAUDO. Decisión o fallo heterocompositivo que dictan los árbitros o amigables componedores para la solución de un conflicto, inspirado en equidad. Es el pronunciamiento por medio del cual la CONAMED resuelve, en estricto derecho o en conciencia, las cuestiones sometidas a su conocimiento por las partes. Resolución final del arbitraje. Decisión de cualquier controversia o disputa extrajudicial que da la persona designada como árbitro, para su solución.

LEX ARTIS. Conjunto de reglas para el ejercicio médico contenidas en la literatura universalmente aceptada, en las cuales se establecen los medios ordinarios para la atención médica y los criterios para su empleo.

MALA PRÁCTICA MÉDICA. Daño ocasionado al paciente durante el proceso de atención médica como consecuencia de impericia, negligencia o dolo. Conducta negligente o incompetencia injustificada en el desempeño de una tarea médica por parte del médico tratante o de una parte en la que se desarrolla esa acción o tarea. La mala praxis médica se basa en la teoría de la negligencia, que es una conducta que no alcanza el nivel de calidad

MOTIVO DE QUEJAS. Apreciación del usuario que origina su insatisfacción con la prestación de los servicios médicos. En la atención inicial, se refiere a los conflictos en la primera fase de la atención médica.

NEGACIÓN DE LA ATENCIÓN. Todo acto u omisión por el cual se rehúsa injustificadamente la prestación de servicios médicos obligatorios. Conjunto de servicios que se evita proporcionar en forma inmediata al individuo al encontrarse en peligro la vida, un órgano o función. Acto u omisión

contraria que rigen la atención médica, por el cual se rehúsa injustificadamente la prestación de servicios médicos obligatorios.

NEGLIGENCIA MÉDICA. Es el acto en que puede incurrir un médico, técnico o auxiliar que labore en la Administración Pública o ejerza libremente cualquier actividad relacionada con la práctica médica, que cometa un descuido u omisión cuando, con pleno conocimiento de su responsabilidad, actué con imprudencia, ya sea culposa o en forma dolosa, ocasionando daños, lesiones o provocando la muerte del paciente. Incumplimiento de elementales principios o normas inherentes al arte o profesión, es el hecho fundamental de la mala praxis médica.

OMISIÓN. f. Abstención del cumplimiento de una acción que se tenía la obligación jurídica de realizar. Delito o falta consistente en la abstención de una actuación que constituye un deber legal, como la asistencia a menores, discapacitados o a quien se encuentre en peligro manifiesto y grave.

OPINIÓN TÉCNICA. Análisis emitido por los responsables de la CEAMO, a partir del cual se establecen apreciaciones y recomendaciones necesarias para el mejoramiento de la calidad en la atención médica, sobre todo en asuntos de interés general. Las opiniones técnicas podrán estar dirigidas a las autoridades, corporaciones médicas o prestadoras del servicio médico y no serán emitidas a petición de parte, ni para resolver cuestiones litigiosas.

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.

PRESTADOR DEL SERVICIO MÉDICO. - Las instituciones de salud de carácter público, social o privado, así como los profesionales, administradores, técnicos, auxiliares y las personas que ejerzan libremente cualquier actividad relacionada con la práctica médica en el territorio del estado.

PROCESO ARBITRAL. - Conjunto de actos procesales y procedimientos que se inician con la presentación y admisión de una queja y termina por alguna de las causas establecidas en el presente reglamento, donde las etapas conciliatoria y decisoria y se tramitará con arreglo a la voluntad de las partes en estricto derecho ó en conciencia.

QUEJA. Petición a partir de la cual una persona física, por su propio interés o en defensa del derecho de un tercero, solicita la intervención de una CEAMO, en razón de impugnar la negativa de los servicios médicos o la irregularidad en la prestación. Inconformidad manifiesta presentada por el individuo que recibió la atención médica, o sus representantes, como consecuencia de la insatisfacción con los servicios de salud recibidos, ante las instancias competentes para recibirla, atenderla y llevar a cabo las acciones pertinentes para resolverla.

RECOMENDACIÓN. - Opinión técnica de oficio emitida por la CEAMO.

REPARACIÓN DE LA SALUD. Medidas curativas y de rehabilitación encaminadas a recuperar la normalidad alterada.

SAQMEDO. - Sistema de Atención de la Queja Médica en Oaxaca.

USUARIO. - Es la persona que solicita, requiere u obtiene un servicio por parte de los prestadores de servicios médicos para proteger, promover y restaurar su salud física o mental.



**Manuel Sabino Crespo No. 812,
Col. Jiménez Figueroa
Teléfono: 50 100 55 y 50 100 45
Correo: ceamo.oaxaca@gmail.com**

[Facebook.com/ceamo.oaxaca](https://www.facebook.com/ceamo.oaxaca)



[Twitter.com/CEAMOOax](https://twitter.com/CEAMOOax)

www.ceamooax.org.mx