

INFORME DE ACTIVIDADES 2010



COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE
MÉDICO DE OAXACA



**Consejo General de la
Comisión Estatal de Arbitraje Médico
de Oaxaca:**

DR. ARTURO MOLINA SOSA
CONSEJERO PRESIDENTE

DR. JOSÉ MANUEL CEJA SÁNCHEZ
CONSEJERO

DR. CARLOS MACARIO PACHECO SKIDMORE
CONSEJERO

DR. PEDRO AARÓN SANTIAGO MARTÍNEZ
CONSEJERO

DRA. MARÍA DE LOURDES ESCUDERO MORALES,
CONSEJERA

DR. CRISTOBALITO ORTIZ GARCÍA,
CONSEJERO

DRA. ROCIO ZÚÑIGA BONILLA,
CONSEJERA

DRA. LAURA ISABEL TABOADA ROBLES,
CONSEJERA

DRA. NORMA ASUNCIÓN LÓPEZ VELÁZQUEZ,
CONSEJERA

LIC. CHRISTIAN RAMÍREZ SÁNCHEZ,
SECRETARIO EJECUTIVO



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.	1
ACTIVIDADES DESARROLLADAS.	3
CASOS ATENDIDOS.	4
ORIENTACIONES.	6
ASESORÍAS ESPECIALIZADAS.	6
INCONFORMIDADES.	7
GESTIONES.	11
QUEJAS.	12
ASUNTOS CONCLUIDOS.	14
COMPROMISOS ECONÓMICOS.	16
MODALIDAD DE CONCLUSIÓN DE LAS INCONFORMIDADES.	16
DICTÁMENES MÉDICOS INSTITUCIONALES.	18
RECOMENDACIONES.	19
ARCHIVO ESTATAL DE QUEJAS.	20
DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN.	23
LOGROS Y ACTIVIDADES RELEVANTES.	30
ENCUESTA DE OPINIÓN.	32
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS.	34
CONCLUSIONES.	35





INTRODUCCIÓN

Una de las obligaciones del Comisionado Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, de conformidad con lo que establece el artículo 16, en su fracción XII, de la Ley de Creación de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, remitir anualmente el informe que rinda el Consejo de la CEAMO al titular del Poder Ejecutivo y a la legislatura local, para que se difunda ampliamente entre la sociedad, se presenta el Informe de las actividades desarrolladas en la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca durante el año 2010; El cual ha sido aprobado por los integrantes del Consejo General de la Comisión de Arbitraje Médico de Oaxaca de acuerdo con la facultad establecida en el artículo 14, fracción V de su ley de Creación.

El Consejo General de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, que conformamos la segunda Administración, ha concluido el primer año de actividades, ha sido una experiencia enriquecedora el conocer todas las funciones, atribuciones y procedimientos que emanan de este Organismo, y el enorme compromiso que se tiene de contribuir y promover una buena práctica de la medicina, la mejora en la prestación de los servicios médicos y resolver las quejas e inconformidades de la población por presuntas irregularidades en la atención médica, a través de acciones directas enfocadas a gestiones inmediatas, conciliación y si es necesario el arbitraje, además en un ambiente de cordialidad y de manera gratuita.

El modelo de Arbitraje Médico en la CEAMO garantiza a la ciudadanía una opción viable y profesional para la solución de conflictos médicos, representa una de las actividades más encomiables que pueda desempeñar un organismo, pues se manejan dos principales valores, la salud y la justicia, máxime en una ciencia tan extensa y compleja como lo es la Medicina, en donde intervienen una serie de factores, en donde la comunicación y el apego a la *Lex Artis médica ad hoc* deben ser parte del actuar médico diario.



Por lo anterior nos hemos dado a la tarea de proporcionar información mediante la dinámica de promocionar y dar a conocer nuestros servicios a través de conferencias y participación en congresos médicos donde se aprovecha la asistencia de los participantes para proporcionar información amplia y de primera mano, así como presentaciones que han sido solicitadas por diferentes instituciones de salud, universidades, colegios y asociaciones médicas, sindicatos del Sector Salud (IMSS, ISSSTE Y S.S.O.) e inclusive del ámbito privado.

Esto nos motiva establecer como meta para el año 2011, continuar con esta información que nos permita llegar a la mayor parte de prestadores de servicios de salud, además de pretender abarcar e involucrar a las Universidades para que los estudiantes en formación en las áreas de salud, conozcan las Normas Oficiales, la Ley General de Salud y el marco teórico de la responsabilidad civil, penal y administrativa que se da en la relación médico-paciente derivado del acto médico. Otra de nuestras pretensiones para el año 2011 es brindar la actualización necesaria, relativa a los cambios que se han efectuado a la Ley General de Salud, las modificaciones a las Normas Oficiales Mexicanas que regulan los servicios médicos, prescripción de medicamentos, etc. y la apenas autorizada NOM-024 SSA3-2010 del Expediente Clínico Electrónico.

Agradecemos a todos aquellos que han colaborado con la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, por contribuir con su esfuerzo y dando lo mejor de cada uno en el buen quehacer de la institución, así como la comprensión y el apoyo de las diversas Instituciones estatales de salud y legislativas.

Muchas Gracias

**DR. ARTURO MOLINA SOSA
PRESIDENTE DE LA COMISIÓN ESTATAL
DE ARBITRAJE MEDICO DE OAXACA**



ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Las actividades que desarrolla la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca son diversas, principalmente se dividen en dos grupos, *actividades de prevención de conflictos* y *actividades de solución de conflictos*, ambas de gran importancia, la primera de ellas se divide en acciones de difusión de nuestros servicios a la población en general, por diversos medios (radio, televisión, prensa, publicación de revistas, etc.), pláticas con el sector médico (médicos, enfermeras, odontólogos, técnicos, etc.), con el objetivo de dar a conocer las funciones de la CEAMO, y los beneficios de acudir a este organismo, además de proporcionar instrucción en la práctica médica y contribuir al mejor desempeño de sus funciones, el buen trato a sus pacientes, y la promoción de una buena elaboración del expediente clínico para cubrir la responsabilidad legal en la que pueden incurrir, al omitir detalles del acto médico.

Las *actividades de solución de conflictos* se dan cuando ya existe o se sospecha de un conflicto mayor entre los profesionales de la salud y sus pacientes, es por ello, lo que se busca es solucionarlos por medios alternos de solución de conflictos, tales como la Gestión inmediata, la conciliación y el arbitraje principalmente, además de brindar orientaciones generales y asesorías especializadas a todo usuario que lo solicite por diversos medios de contacto, ya sea de forma personal, por vía telefónica, por correo normal o correo electrónico.

Así mismo se brindan otros servicios para coadyuvar con instituciones judiciales y administrativas, por medio de peritajes o dictámenes médicos institucionales para auxiliar a la autoridad judicial para juzgar con mayor facilidad un asunto legal en donde interviene un profesional de la salud.

Con estas acciones se pretende dar a conocer a médicos y pacientes los derechos y obligaciones, ello nos permitirá alcanzar una mejor calidad de los servicios médicos que se prestan en el Estado de Oaxaca.



CASOS ATENDIDOS

Durante el periodo que comprende de Enero a Diciembre de 2010, la CEAMO ha atendido un total de 564 casos, cifra que refleja el cumplimiento de la meta programada para el 2010 (503), superando 14.2%, 1.9%, 6.1%, 0.3%, lo alcanzado en 2006, 2007, 2008 y 2009 respectivamente.

TOTAL POR AÑO (Enero-Diciembre)		
AÑO	TOTAL	%
2006	239	10.3
2007	521	22.6
2008	424	18.4
2009	558	24.2
2010	564	24.5
total	2306	100%

Cuadro 1.1

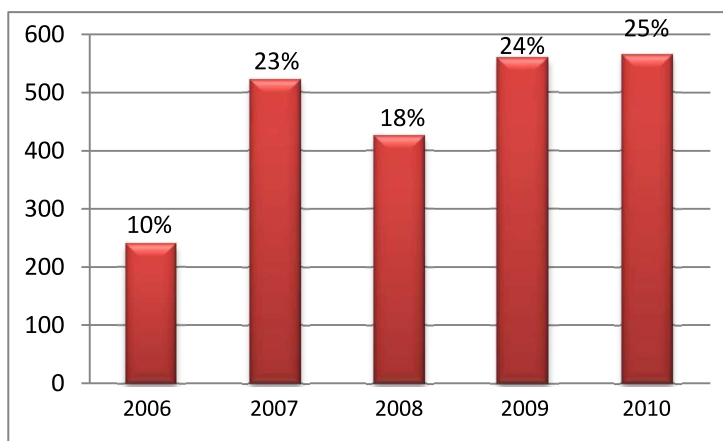
Dichas actividades en 2010 se repartieron de la siguiente manera

ATENCIONES OTORGADAS	TOTAL	%
Orientaciones	251	44%
Asesorías Especializadas	178	31%
Gestiones inmediatas	61	11%
Quejas	55	10%
Inconformidades	116	21%
Dictámenes u opiniones técnicas emitidas	17	3%
Recomendaciones	0	0%
Laudos	2	1%
TOTAL	564	100%

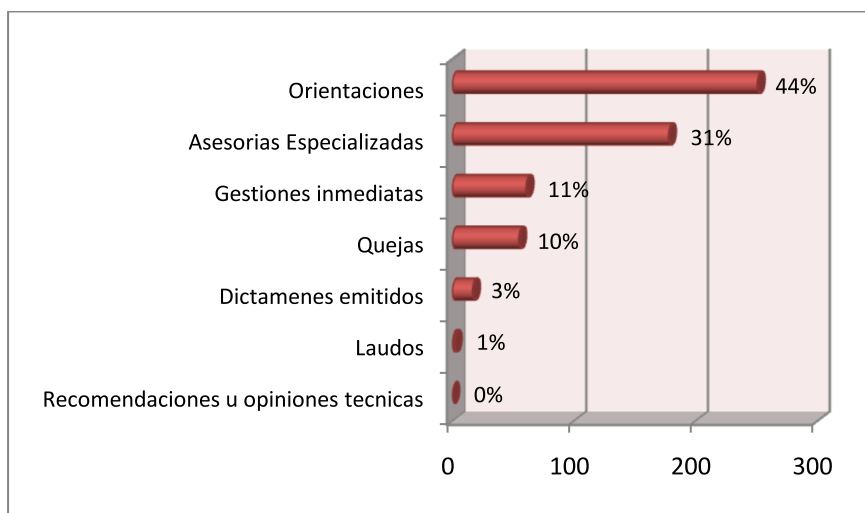
Cuadro 1.2



INFORME DE ACTIVIDADES 2010



Grafica 1.1



Grafica 1.2



ORIENTACIONES

Se define como orientación al conjunto de actividades que tiene por objeto atender los planteamientos que los usuarios y prestadores de servicios de salud formulan, que van desde información general relativa a datos sobre la ubicación, quehacer y alcances de la Comisión, requisitos para presentar una inconformidad, información para realizar trámites ante las instituciones de seguridad social en asuntos como incapacidades o pensiones; hasta criterios para elegir médicos y/o clínicas u hospitales privados, es decir, ofrecer los medios para guiar las actividades del usuario de los servicios de salud.

Durante el período que se reporta, se efectuaron 251 acciones de orientación, mismas que comparadas con el año anterior representan el 4.4% de incremento.



TOTAL
251
Orientaciones

ASESORÍAS ESPECIALIZADAS

Una función importante en la CEAMO es la asesoría Médico-Legal que se brinda a la sociedad, las cuales se refieren a presuntas irregularidades en la atención del paciente.

Las Asesorías Especializadas tienen por objeto informar a los usuarios y prestadores de servicios médicos sobre los elementos médicos y jurídicos de sus interrogantes, o en su caso, de una inconformidad. Todas las asesorías se brindan a través de la atención personal, profesional y especializada, y son proporcionadas por nuestro personal altamente capacitado mediante un binomio **médico-abogado**. En este período reportado, se brindaron 178 asesorías, lo que representa 4.5% de incremento a la reportada el año anterior.

TOTAL
178
Asesorías Especializadas

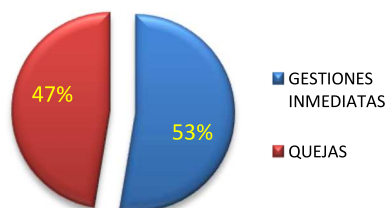


INCONFORMIDADES

Las inconformidades ante la CEAMO se resuelven por métodos alternos de solución de conflictos como la *conciliación* y el *arbitraje*; para solucionar estas inconformidades se implementan dos servicios, las atendidas a través de GESTIONES INMEDIATAS y las atendidas mediante el trámite de QUEJA o expediente de queja. Así pues, durante 2010 las actividades encaminadas a recibir, investigar y resolver las inconformidades mediante la conciliación y el arbitraje, ascienden a 116 inconformidades, que corresponden al 21% del total de acciones en 2010.

INCONFORMIDADES 2010	
GESTIONES INMEDIATAS	61
QUEJAS	55
Total	116

Cuadro 2.1

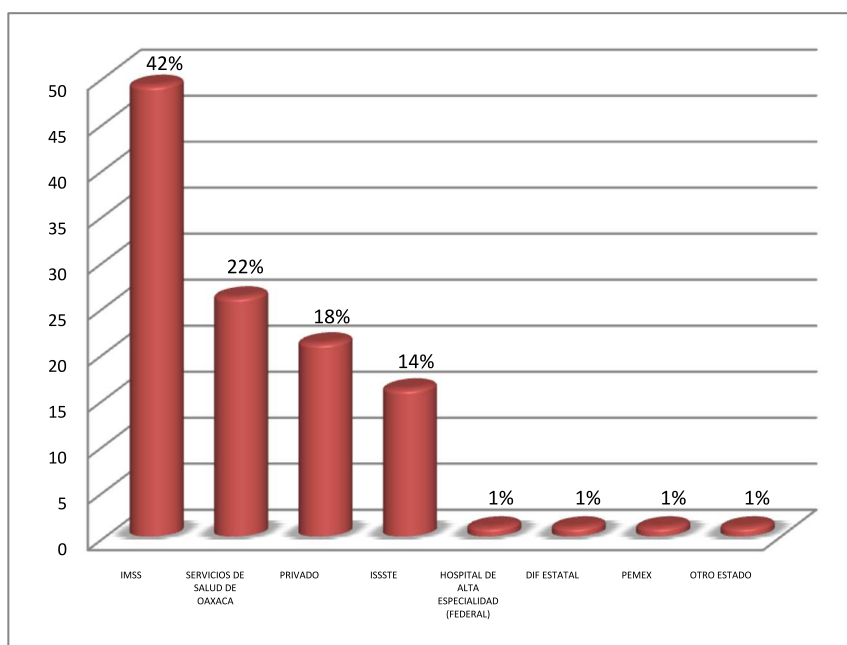


Gráfica 2.1

Estas inconformidades proceden de las diferentes especialidades e Instituciones medicas del Estado de Oaxaca, ocupando el primer lugar el IMSS (42%) seguido de los Servicios de Salud de Oaxaca (22%), el Sector Privado (18%) y el ISSSTE (14%).

INCONFORMIDADES ATENDIDAS POR INSTITUCIÓN MEDICA		
IMSS	49	42%
SERVICIOS DE SALUD DE OAXACA	26	22%
PRIVADO	21	18%
ISSSTE	16	14%
HOSPITAL DE ALTA ESPECIALIDAD (HRAEO)	1	1%
DIF ESTATAL	1	1%
PEMEX	1	1%
OTRO ESTADO	1	1%
Total	116	100%

Cuadro 2.2



Grafica 2.2

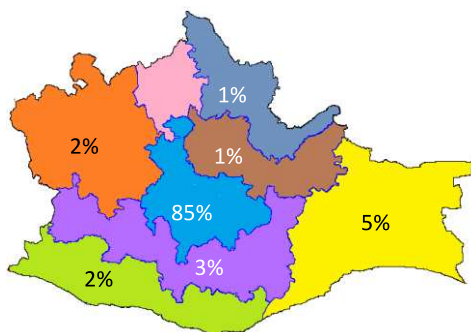
Es preciso mencionar que las instituciones de seguridad social otorgan un gran número de servicios, lo que se traduce en mayor número de inconformidades. Máxime con el tipo de población que atiende con mayor conocimiento de sus derechos y mayor facilidad para inconformarse ante cualquier instancia.

La orografía de nuestro Estado es en extremo accidentada, alrededor del 90% de nuestro territorio Estatal está compuesto por cerros y montañas, como consecuencia los núcleos poblacionales tienen una alta dispersión, 48% de la población reside en áreas urbanas y 52% en las rurales, dificultando el acceso a los servicios primordiales, uno de ellos la Salud.



INFORME DE ACTIVIDADES 2010

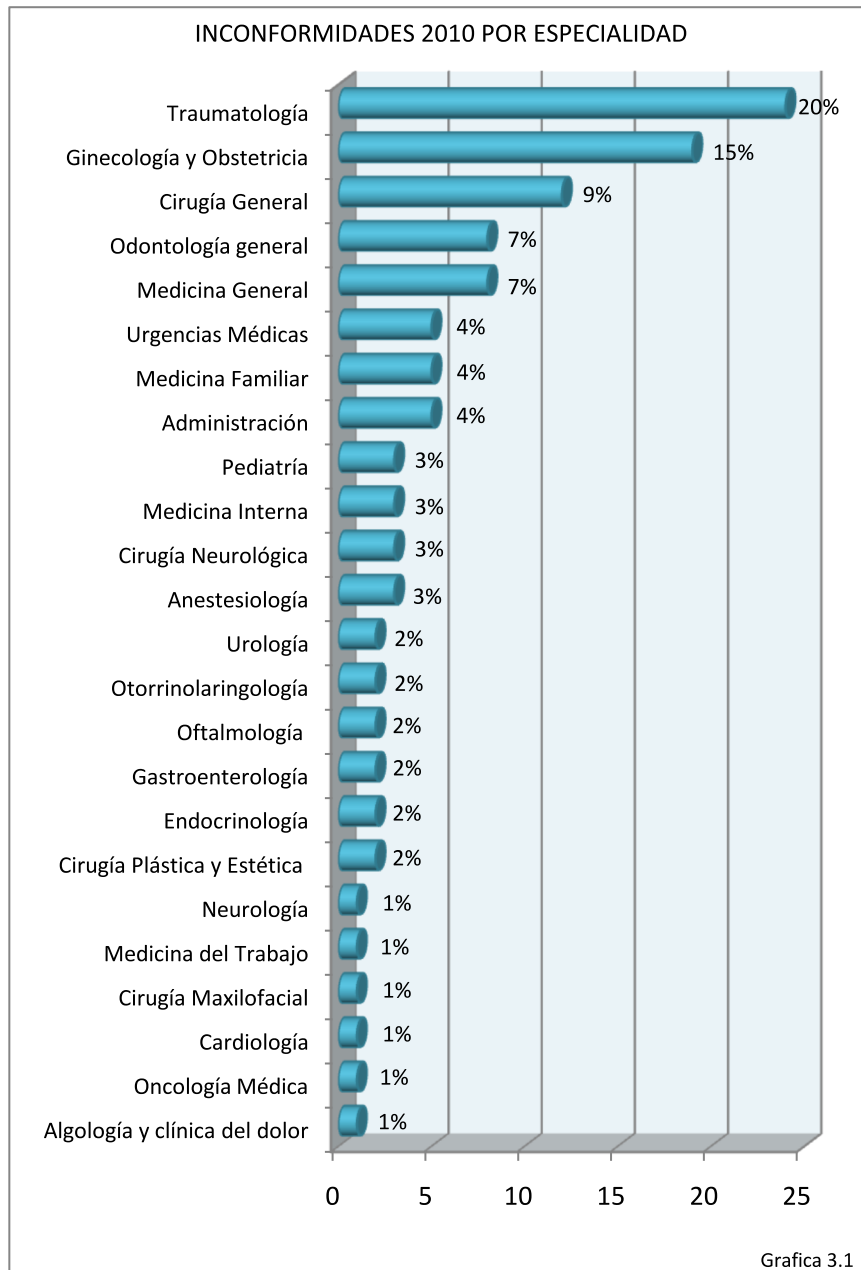
La mayor cantidad de unidades medicas, y personal médico se ubican en los valles centrales (en parte por la actividad económica, en parte por la facilidad del acceso a otros servicios), tal vez ello justifique que el mayor numero de inconformidades se captan en la región de valles centrales (86%). Esto último se entiende porque la Comisión no cuenta con módulos de atención en las diferentes regiones, aspecto que se tiene pensado implementar en este 2011.



INCONFORMIDADES POR REGIÓN		
Cañada		
Costa	2	2%
Istmo	6	5%
Mixteca	2	2%
Papalopan	1	1%
Sierra Norte	1	1%
Sierra Sur	3	3%
Valles Centrales	100	85%
Otro Estado	1	1%
total	116	100%

Cuadro 2.3

En relación a las especialidades con mayor número de inconformidades, se notó un cambio, la especialidad con mayor número de inconformidades hasta el año 2009 fue la de Ginecología y Obstetricia, para el año 2010 pasa a segundo término con 19 inconformidades, mientras que la especialidad de traumatología y Ortopedia se coloca en primer lugar con 24 inconformidades.





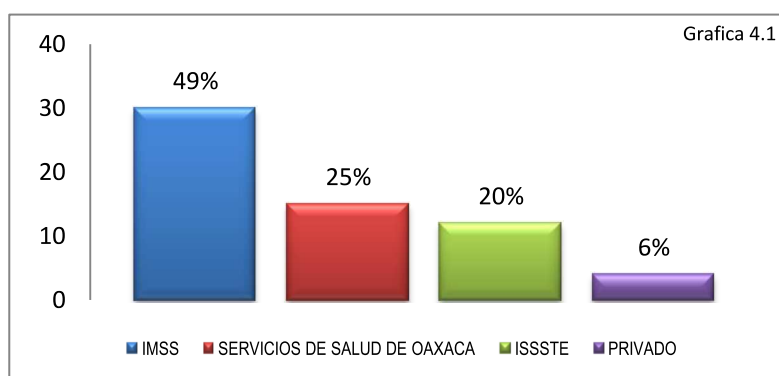
GESTIÓN INMEDIATA

Es la revisión, análisis y evaluación de una inconformidad, y que de acuerdo a la opinión de nuestros especialistas (médico y abogado), necesitan de una pronta solución por el apremio de la situación de salud del paciente, se establece una comunicación inmediata a través de la línea telefónica con la Institución correspondiente (pública o privada) argumentando las necesidades inmediatas mediante la defensa de los derechos del paciente, se resuelve el conflicto o se previene uno mayor. Con esta forma de atención se ha logrado realizar con los prestadores de servicios médicos, la resolución de los asuntos en un plazo no mayor de 48 horas.

En el período que se reporta se realizaron 61 gestiones inmediatas, superando en un 9.8% las realizadas el año anterior.

Cuadro 4.1

GESTIONES INMEDIATAS		
IMSS	30	49%
SERVICIOS DE SALUD DE OAXACA	15	25%
ISSSTE	12	20%
PRIVADO	4	6%
Total	61	100%





QUEJAS

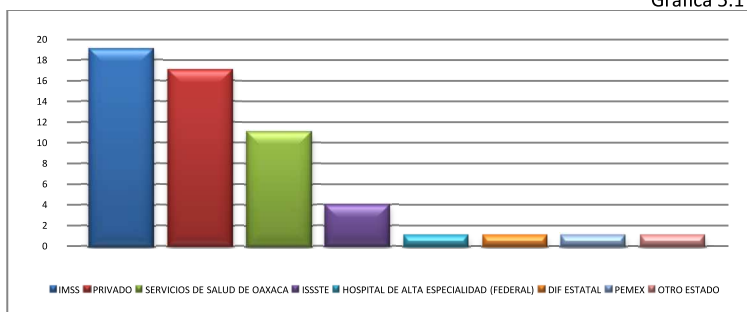
Las quejas médicas deben entenderse como un fenómeno social a través del cual, los pacientes manifiestan las expectativas no cumplidas y las características del sistema de salud que anhelarían tener. La respuesta social ante las quejas médicas, debe basarse en el estudio de lo que son y lo que reflejan, y no en la creencia común de que están determinadas por negligencia médica. Las quejas médicas revelan diferentes tipos de problemas de interrelación entre los pacientes o usuarios y los profesionales de la salud, y entre la sociedad o población y la complejidad y pluralidad de las instituciones de atención médica.

En este período que se informa, las actividades encaminadas a recibir, investigar y atender las quejas, ascienden a un total de 55 expedientes de quejas médicas.

Cuadro 5.1

QUEJAS		
IMSS	19	34%
PRIVADO	17	31%
SERVICIOS DE SALUD DE OAXACA	11	20%
ISSSTE	4	7%
HOSPITAL DE ALTA ESPECIALIDAD (HRAEO)	1	2%
DIF ESTATAL	1	2%
PEMEX	1	2%
OTRO ESTADO	1	2%
Total	55	100%

Grafica 5.1





INFORME DE ACTIVIDADES 2010

En los asuntos en donde se inicio un expediente de queja, la especialidad mayormente referida fue la de Gineco-Obstetricia. Hecho que no re refleja al sumarlas con las gestiones inmediatas (la suma de gestiones y quejas dan como resultado las inconformidades).

QUEJAS 2010		
Gineco-obstetricia	10	16%
Medicina General	6	11%
Odontología General	6	11%
Traumatología	6	11%
Cirugía General	5	9%
Anestesiología	3	5%
Medicina Familiar	3	5%
Cirugía Plástica y Estética	2	4%
Medicina Interna	2	4%
Oftalmología	2	4%
Urgencias Médicas	2	4%
Algología y clínica del dolor	1	2%
Administración	1	2%
Cirugía Maxilofacial	1	2%
Cirugía Neurológica	1	2%
Gastroenterología	1	2%
Medicina del Trabajo	1	2%
Otorrinolaringología	1	2%
Urología	1	2%
TOTAL	55	100%

Cuadro 5.2



ASUNTOS CONCLUIDOS

QUEJAS CONCLUIDAS EN LA ETAPA CONCILIATORIA

Las inconformidades tramitadas por vía de expediente de queja se pueden resolver por conciliación. Una vez que las partes han decidido someterse a dicho proceso, la CEAMO propone con absoluta imparcialidad una vía de arreglo, en donde ambas partes estén de acuerdo y se pueda así concluir dicho asunto, procurando los intereses de ambas partes.

En 2010, 22 asuntos se resolvieron por medio de la conciliación, 4 no aceptaron conciliar por lo tanto se dejó a salvo sus derechos para que los hicieran valer por otra vía, 3 se concluyeron por falta de interés de las partes involucradas, 1 asunto fue enviado a la CONAMED (Comisión Nacional de Arbitraje Médico) y solo 1 caso paso a arbitraje.

Cuadro 6.1

QUEJAS 2010		
MODO DE CONCLUSIÓN	TOTAL	%
Reembolso de gastos únicamente	7	13%
Explicación medica únicamente	10	18%
Reembolso de gastos y Explicación medica	4	7%
Explicación medica y tratamiento	1	2%
No conciliadas por desistimiento (dejando a salvo sus derechos)	4	7%
Concluidas por falta de interés	3	5%
Enviadas a Arbitraje Médico	1	2%
Enviadas a CONAMED	1	2%
En tramite	24	44%
total	55	100%

Es importante aclarar que los acuerdos alcanzados o convenios de transacción en la CEAMO tienen la característica de cosa juzgada, conforme a lo establecido en términos del artículo 2834 del Código Civil de Oaxaca y el artículo 519 del Código de Procedimientos Civiles del Estado de Oaxaca, es decir, implican una solución civil del litigio legalmente valida.

El modo de conciliación fue en forma general de 2 formas, por acuerdo económico y por explicación medica, ambas obtuvieron el 50% del total.



INFORME DE ACTIVIDADES 2010

Cuadro 6.2

MODO DE CONCILIACIÓN		
por acuerdo económico	11	50%
por explicación medica	11	50%
TOTAL	22	100%

QUEJAS CONCLUIDAS EN LA ETAPA DECISORIA

Cuando las partes no logran ponerse de acuerdo en la etapa de conciliación, se les invita a la segunda etapa que es el arbitraje, el cual puede ser de dos tipos *arbitraje en estricto derecho* y el *arbitraje en conciencia*, el primero de ellos se rige siguiendo los lineamientos legales previamente establecidos, y el segundo procura analizar además otros factores como el medio, lugar, circunstancias, etcétera. En el año 2010 únicamente se resolvieron 2 casos, en uno se dicto el laudo en conciencia, determinando que no existió evidencia de mala práctica del profesional de la salud, y otro se culminó dejando a salvo los derechos de las partes, pues se desistieron del proceso arbitral en trámite.

Quejas concluidas 2010

Asuntos pendientes del año anterior	1
Asuntos recibidos durante el año	1
Asuntos concluidos por laudo	1
Asuntos concluidos antes de dictar laudo	1
Asuntos pendientes a final de año	0

Cuadro 7.1

Sentido de la resolución en laudos 2010

Sin evidencia de mala practica	1
Mala práctica (condenatorio)	0
Con responsabilidad institucional	0
Concluido antes de laudo	1
TOTAL	2
En proceso	0

Cuadro 7.2



COMPROMISOS ECONÓMICOS

Una de las formas de culminar una inconformidad es por medio de un arreglo entre las partes, algunos de los casos culminan con una explicación médica únicamente y otros por medio de una ayuda económica o reembolso de gastos al paciente (cuadro 6.2), en este segundo punto, el monto recuperado fue de \$673 930.22 pesos, cantidad que se repartió entre los distintos sectores de salud en el Estado, 48% en las instituciones de asistencia social, 30% en el sector privado, 48% el IMSS y el 1% en el DIF Estatal, aportaciones que en su mayoría fueron proporcionadas por aseguradoras.

Monto Económico

\$ 673 930.22

INSTITUCIÓN	TOTAL	%
Asistencia Privada	\$ 202 622.8	30%
Servicios de Salud de Oaxaca (SSO)	\$ 143 000	21%
IMSS	\$ 326 057.42	48%
DIF Estatal	\$ 2 250	1%
total	\$ 673 930.22	100%

Cuadro 7.3

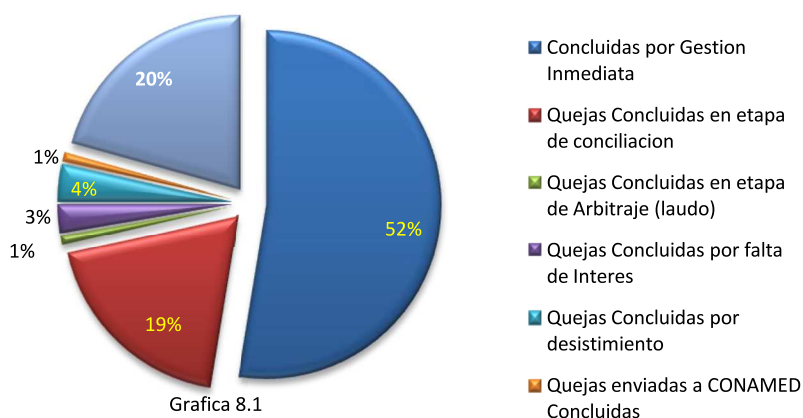
MODALIDAD DE CONCLUSIÓN DE LAS INCONFORMIDADES

Como podemos observar, la conclusión de las inconformidades, la mayoría se resolvió a través de la Gestión Inmediata, de la conciliación y la emisión de laudos, es decir el 72% del total. Estamos dentro del índice aceptado que es del 70% de la eficacia del proceso arbitral.



INFORME DE ACTIVIDADES 2010

INCONFORMIDADES 2010			
MODO DE CONCLUSIÓN	TOTAL	%	
Concluidas por Gestión Inmediata	61	52%	72%
Quejas Concluidas en etapa de conciliación	22	19%	
Quejas Concluidas en etapa de Arbitraje	1	1%	
Quejas Concluidas por falta de Interés	3	3%	
Quejas Concluidas por desistimiento	4	4%	
Quejas enviadas a CONAMED Concluidas en tramite	1	1%	
	24	20%	
TOTAL ASUNTOS CONCLUIDOS	116	100%	Cuadro 8.1



Es importante conocer el motivo por el cual los pacientes se inconforman con mayor frecuencia, para poder actuar en el área respectiva; en 2010, el principal motivo por el que las personas se inconformaron fue el tratamiento médico dado (34%), en la CEAMO se ha observado que la falta de comunicación es la principal causa que genera la inconformidad, afectando tanto a medico como a pacientes y los familiares de éstos.



Cuadro 8.2

MOTIVO DE LA INCONFORMIDAD 2010		
MOTIVO	TOTAL	%
Tratamiento medico	39	34%
Tratamiento quirúrgico	31	27%
Atención inicial	11	10%
Atención de parto puerperio inmediato	9	8%
Diagnostico	4	3%
Relación médico - paciente	4	3%
Auxiliares de diagnostico	1	1%
Otros motivos	17	14%
TOTAL	116	100%

DICTÁMENES MÉDICOS INSTITUCIONALES

La CEAMO también desempeña una importante labor con las Instituciones de procuración de justicia, así como de salud, ayudando como instancia pericial con el objeto de ilustrar hacia la verdad del asunto de que se trate, a través de la elaboración de dictámenes médicos institucionales. Estos dictámenes están sustentados en profesionales especialistas calificados por los consejos médicos de especialidades médicas del estado, es un dictamen colegiado, en ningún caso es la opinión de un solo especialista.

Se atendieron 20 solicitudes de dictámenes, 3 del año anterior, emitiendo hasta diciembre de 2010, 17 dictámenes, quedando pendiente una cantidad igual a la del año 2009 (3 asuntos). Como resultado del análisis integral se pudo determinar en el comportamiento del acto médico: en el 35% de los casos se observó evidencia de mala práctica del profesional de la salud, en el mismo porcentaje 35% se definió como buena práctica del médico, el 10% fue resultado de una deficiencia en las instituciones de salud, y finalmente un caso (5%) no se logró determinar, el resto está en proceso de emisión del laudo (cuadros 9.1 y 9.2).

Actualmente se propone ante el Congreso Estatal, una reforma al Código de Procedimientos Penales, con el objeto de que se reconozca la figura del peritaje Institucional, ya que actualmente la carencia de esta figura legal, limita las facultades de la CEAMO como Órgano especializado en la emisión de peritajes médicos.



INFORME DE ACTIVIDADES 2010

DICTÁMENES MÉDICOS 2010	
asuntos pendientes del año anterior	3
asuntos recibidos durante el año	17
asuntos concluidos	17
asuntos pendientes a final de año	3

Cuadro 9.1

SENTIDO DE LOS DICTÁMENES		
Buena practica	7	35%
Mala práctica del Médico	7	35%
Con responsabilidad institucional	2	10%
Sin determinar	1	5%
En proceso	3	15%
TOTAL	20	100%

Cuadro 9.2

RECOMENDACIONES

El artículo 7, fracción VII de la Ley de creación de la CEAMO, señala como facultad de la misma: “emitir recomendaciones sobre las quejas que conozca, así como intervenir de oficio en cualquier otra cuestión que se considere de interés general en la esfera de su competencia”, esta atribución tiene la finalidad de contribuir a la mejora de los servicios que prestan las instituciones de salud. En 2010 no se emitió recomendación alguna, sin embargo se está planteando realizar un convenio de cooperación con la Dirección de Regulación Sanitaria de la Secretaría de Salud del Estado, con el objetivo de reforzar las recomendaciones dadas por la CEAMO tanto a Instituciones, como a los mismos profesionales de la salud, haciéndolas de cumplimiento obligatorio, lógicamente basado en pruebas y hechos plenamente comprobados.



ARCHIVO ESTATAL DE QUEJAS MÉDICAS

El objetivo del Archivo Estatal de Quejas Médicas es el de analizar estadísticamente el panorama de las inconformidades registradas en las instituciones de salud en todo el territorio estatal, esta información es captada directamente de las instituciones de seguridad social, asistencia social, y servicios estatales de salud, así como de otras como Contraloría Estatal, Derechos Humanos, Procuraduría Estatal, etc. Este análisis nos permite conocer el número de inconformidades que no llega a atender la CEAMO, y de cómo se proyectan a nivel estatal datos como las especialidades con más inconformidades o quejas, o la región o unidad médica con más inconformidades a nivel estatal.

El Archivo Estatal para la queja médica solicitó, datos a 25 instituciones sobre sus inconformidades o quejas, obteniendo respuesta positiva del 48% de ellas y el 52% no contestaron. Obteniendo información útil de 8 instituciones para el análisis estadístico.

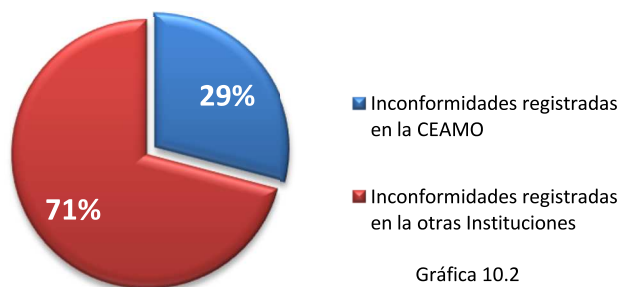
Cuadro 10.1

INSTITUCIÓN	N° DE INCONFORMIDADES APORTADAS	%
CEAMO	124	29%
IMSS	78	18%
ISSSTE	71	17%
Contraloría del gobierno del estado	56	13%
Derechos humanos	27	7%
Protección social en salud	22	5%
Hospital Regional de Alta Especialidad (HRAEO)	22	5%
Hospital Gral. "Dr. Aurelio Valdivieso"	17	4%
Procuraduría general de justicia del estado	9	2%
TOTAL	426	100%

De estas instituciones, se obtuvieron 426 inconformidades o quejas en total. La CEAMO aportó 124 quejas y de las otras instituciones se obtuvieron 302, siendo 257 con carácter de institución federal y 168 con carácter de institución Estatal.



INFORME DE ACTIVIDADES 2010



Gráfica 10.2

Las 257 federales, también son del sector de seguridad social, la asistencia social aportó 132 quejas y del sector privado se obtuvieron 36 inconformidades, quedando una queja sin incluir en el análisis por ser de otro Estado.

De las 257 quejas con carácter federal hay 233 con derechohabencia y 24 sin derechohabencia, así como de las 168 de carácter estatal hay 132 del sector salud y 36 de hospitales, clínicas y consultorios privados.

Es así que el IMSS tiene el 33% de las quejas, los servicios de salud con el 31%, el ISSSTE con el 22%, el sector privado con el 8% y finalmente el HRAEO con el 6 % de las quejas.

La comparativa entre servicios médicos de instituciones con derechohabencia es de: 60% del IMSS contra el 40% del ISSSTE en el número de quejas. Los servicios de salud tienen 132 reportes de quejas, quedando el hospital “Aurelio Valdivieso” como unidad de mayor incidencia de quejas con el 36% de estos y los valles centrales como la región de más incidencia en quejas con el 67% de ellas, así como la especialidad o área con más quejas de este sector salud, la de consulta externa de medicina general con el 16% de las inconformidades.

En el análisis estadístico de los servicios privados, encontramos que valles centrales es la región de mayor incidencia de quejas con el 89% y el área de mayor inconformidad es odontología general con el 14% de las quejas.

En cuanto a las regiones con menos reportes de inconformidades, tenemos a la cañada, sierra sur y sierra norte. El mes con más reportes fue junio.



Por último del análisis tenemos la especialidad de mayor queja reportada y esta es la de Gineco-Obstetricia.

INCONFORMIDADES ARCHIVO ESTATAL CEAMO	
ESPECIALIDAD	TOTAL
Gineco-Obstetricia	62
Urgencias Médicas y Quirúrgicas	57
Cirugía General	34
Medicina General (consulta)	33
Traumatología	28
Enfermería	15
Odontología general	12
Medicina Interna	12
Oncología Médica	12
Neurología	11
Insumos, recursos materiales y medicamentos	11
Administración	10
Serv. Aux de Diag.(laboratorio y gabinete)	10
Trabajo Social	10
Medicina Familiar	9
Oftalmología	9
Urología	8
Pediatría	6
Cirugía Plástica y Estética	5
Gastroenterología	5
Cirugía Neurológica	4
Otorrinolaringología	4
Cardiología	4
Consulta externa de especialidad	4
Cirugía reconstructiva	4
Insumos, recursos humanos	3
Nefrología	3
Dermatología	3
Cirugía gastroenterológica	3
Neumología	3
Especialidades con menos de 3 inconformidades	20
Sin especificar	12
total	426

Cuadro 10.3



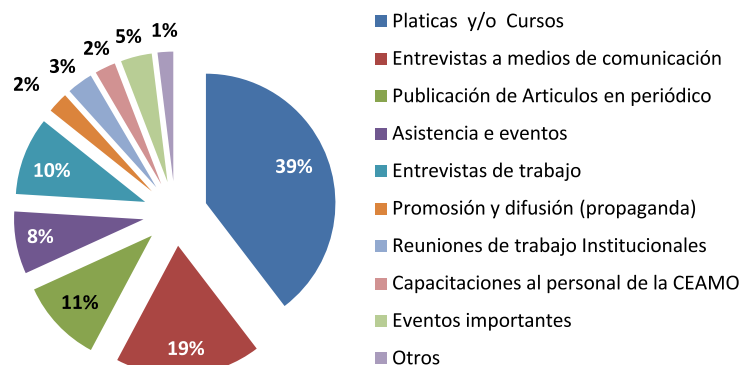
ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN

Una actividad prioritaria y de trascendental importancia para la CEAMO es la difusión; transmitir a toda la población oaxaqueña e instituciones sobre los derechos y obligaciones tanto de médicos como pacientes, así como informar de cuáles son nuestras actividades y de cómo pueden los médicos prevenir inconformidades con sus pacientes, nos ayudan a que cada vez más personas opten por resolver sus conflictos originados en la prestación de un servicio de salud en el seno de esta Comisión Estatal de Arbitraje Médico.

En total, las acciones de difusión suman 154 actividades, las cuales se reparten de la siguiente manera:

Actividades de difusión 2010		
Platicas y/o Cursos	61	39%
Entrevistas a medios de comunicación	28	19%
Publicación de Artículos en periódico	16	11%
Asistencia e eventos	12	8%
Entrevistas de trabajo	15	10%
Promoción y difusión (propaganda)	4	2%
Reuniones de trabajo Institucionales	5	3%
Capacitaciones al personal de la CEAMO	4	2%
Eventos importantes	6	5%
Otros	3	1%
TOTAL	154	100%

Cuadro 11.1



Gráfica 11.1

Se otorgaron 28 entrevistas, 19% del total de actividades, 12 a prensa escrita, 7 a radiodifusoras, 8 a canales de televisión, y 1 a prensa en internet. Además, se mantuvo una constante difusión en televisión y radio así como en prensa escrita, en esta última se publicaron 16 artículos relacionados con el acto médico. Además se publicó una revista editada por la CEAMO y repartida en forma gratuita al personal médico.

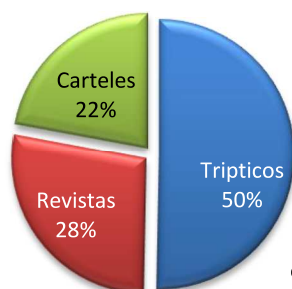
Asistimos a 12 eventos importantes, como los informes de actividades de otras comisiones, eventos de la Academia Nacional de Cirugía, colegios, inauguraciones, congresos organizados por la CONAMED, etc.

Además se sostuvieron 15 entrevistas de trabajo con diversos directores de hospitales, presidentes de colegios, entre otros, con el fin de colaborar con su personal en la impartición de pláticas y capacitaciones.

En relación a la promoción y difusión de propaganda, se repartieron 1,777 trípticos, 975 revistas, y 780 carteles, a todo el personal médico que visitamos y en donde acudimos durante 2010.



INFORME DE ACTIVIDADES 2010



Gráfica 11.2

Una de las actividades primordiales de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca es la de prevenir el conflicto que pudiera surgir con motivo de la relación medico paciente, relación que en los últimos años ha ido en continuo deterioro; está comprobado que dicha alteración es la principal motivación de las quejas ante la CEAMO.

La tarea de concientizar a la población médica requiere de todo el empeño de los Organismos e Instituciones, quienes deben estar íntimamente relacionados y trabajar conjuntamente para la formación de su personal, entre estas instituciones podemos mencionar el IMSS, ISSSTE , Servicios de Salud de Oaxaca, Sindicatos, Universidades, Colegios, y por supuesto la CEAMO.

En 2010, se realizaron 5 reuniones de trabajo Institucionales con los titulares del con miembros del Comité Estatal de SICALIDAD en el Estado, IMSS e ISSSTE. Las reuniones con los titulares de las instituciones de seguridad social fueron con la finalidad de estrechar mayores vínculos de colaboración, agilizar los trámites institucionales y permitirnos realizar una serie de presentaciones a su personal de la salud.



Reunión de Trabajo con Directivos del ISSSTE – Oaxaca.



Reunión de Trabajo, con la asistencia del Dr. Eutiquio Franco Huerta, Delegado del IMSS en el Estado de Oaxaca, y otros colaboradores de la Delegación.



Así pues durante el año 2010 la política primordial de la CEAMO fue la de prevenir las quejas médicas, los medios utilizados para lograr este fin, además de las orientaciones, asesorías y gestiones, fueron las pláticas, cursos y capacitaciones, con el objetivo de concientizar a los médicos sobre el actuar diario con sus pacientes y los familiares de éstos. Actualmente se debe retomar la *medicina clínica* como método diario en la práctica del profesional de la salud. En la relación medico paciente, la clínica sigue estando por encima de los avances tecnológicos, tan importantes para la práctica médica y tan imprescindible para la formación integral del médico.

Al final del año 2010, se llevaron a cabo 61 pláticas y cursos (39% del total de actividades), con un total de **6,111 asistentes**, entre médicos generales, médicos especialistas, personal de enfermería, odontólogos, radiólogos, etc.

Se busco cubrir todas las regiones de nuestro Estado, acudimos al Hospital del IMSS en Huatulco (S.S.O.), Hospital General de PEMEX en Salina Cruz, el Hospital General de San Juan Bautista Tuxtepec (S.S.O.), Hospital General de San Pablo Huixtepec (S.S.O.), Hospital General “Dr Aurelio Valdivieso”, Hospital General del IMSS, Hospital Regional del ISSSTE, así como diversas clínicas en todo el Estado, además se e invitó a instituciones privadas para capacitar a su personal, caso concreto el del Hospital “Reforma” y “Sanatorio Molina” en la Ciudad de Oaxaca, sin embargo aún queda mucho por hacer.

Se informó y capacitó a personal de los Servicios de Salud de Oaxaca con 21 pláticas (1010 asistentes), al personal médico del IMSS con 8 pláticas (297 asistentes), el ISSSTE con 6 pláticas (290 asistentes), el sector privado con 6 pláticas (165 asistentes), a estudiantes de las principales universidades, UABJO y URSE con 5 pláticas (465 asistentes), además de la asistencia a diversos foros, reuniones y congresos tanto estatales como nacionales. 9 pláticas (3680 asistentes)



Platica ante estudiantes de odontología y medicina de la universidad regional del sureste, sobre “las funciones de la CEAMO”



Presencia de la CEAMO en el hospital general de PEMEX en Salina Cruz, Oaxaca

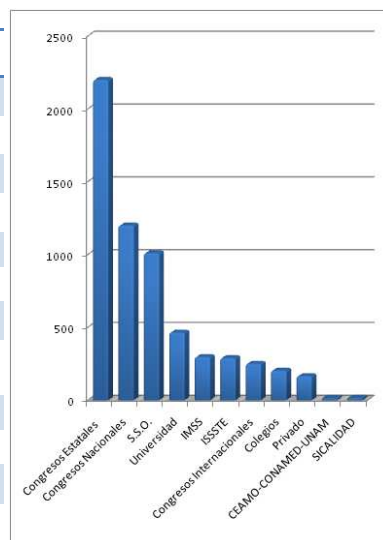


INFORME DE ACTIVIDADES 2010

Asistentes por evento

INSTITUCIÓN / EVENTO	PLATICAS	ASISTENTES
S.S.O.	21	1010
IMSS	8	297
Colegios	6	204
ISSSTE	6	290
Privado	6	165
Universidad	5	465
Congresos Estatales	3	2200
Congresos Internacionales	2	250
Congresos Nacionales	2	1200
CEAMO-CONAMED-UNAM	1	15
SICALIDAD	1	15
TOTAL	61	6111

Cuadro 11.3



Grafica 11.3

Se brindaron pláticas a los Colegios de Médicos Generales, Colegio de Radiólogos y el Colegio de Médicos Cirujanos, además a personal perteneciente a la sección 35 del sindicato de los Trabajadores Profesionales de la Medicina.



Capacitación a personal médico perteneciente a la sección 35 del Sindicato de los Trabajadores Profesionales de la Medicina.



Plática con personal médico del "Sanatorio Molina" con los temas sobre la Elaboración correcta del Expediente Clínico y la Responsabilidad Médica Legal del Profesional de la Salud.



Se informó principalmente sobre la responsabilidad medica legal del profesional de la salud, la elaboración correcta del expediente clínico, como tener una buena relación medico paciente, las funciones y atribuciones de la CEAMO, el error médico y la seguridad del paciente; en esta última se enfatizó sobre el programa cirugía segura salva vidas implementada por la OMS y que ha dado resultados positivos para el cuidado de los pacientes hospitalizados.

La capacitación constante del personal de la salud es primordial en nuestros días, cada vez se pierde más el vinculo que une al médico con su paciente, así pues la medicina debe tomar un rumbo adecuado paralelamente con las nuevas tecnologías, así como a el reconocimiento del los valores éticos-morales del ser humano.



Platica ante personal del ISSSTE, de la Unidad Médica Familiar N° 35, en Oaxaca, Oax.



Platicas a personal médico de la Jurisdicción N° 6 (Sierra) de los S.S.O. sobre la Responsabilidad Médica y El Expediente Clínico



Curso impartido al personal médico del "Hospital Reforma", con diversos temas para mejorar la buena práctica médica y prevenir conflictos derivados del acto médico.



Asistencia a la presentación del libro "El Ejercicio de la Medicina Apegada al Derecho Medico", emitido por miembros de la anterior administración de la CEAMO,



INFORME DE ACTIVIDADES 2010



Platica ante los directores de hospitales regionales del IMSS



Presentación en el hospital regional del IMSS en Huatulco Oaxaca.



Platica con miembros del colegio de médicos cirujanos del estado de Oaxaca, con el tema responsabilidad profesional medica.



Curso de capacitación para personal de quirófano de anestesiología, cirugía y enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).



La CEAMO participo como coordinador del segundo curso denominado "prevención del conflicto derivado del acto medico" via videoconferencia con la unam y conamed, contando con la presencia de personal de los servicios de salud de oaxaca, del instituto mexicano del seguro social (imss) y del instituto de seguridad y servicios sociales de los trabajadores del estado (issste)



Siclo de conferencias "El acto médico y la prevención de conflictos" llevado a cabo en la ciudad de Tuxtepec, Oaxaca, con la colaboración del Hospital General de los S.S.O.



LOGROS Y ACTIVIDADES RELEVANTES

Los trabajos realizados por la CEAMO en este año son de mucha relevancia, hemos firmado acuerdos y establecidos convenios muy importantes para la seguridad de los médicos. El primero de ellos fue el celebrado con la Procuraduría General de Justicia del Estado de Oaxaca (PGJO) el día 10 de mayo de 2010, Convenio de colaboración Institucional, donde por primera vez en todo el país, se logra que el Ministerio público considere como primera instancia a la CEAMO, para resolver una inconformidad en contra de un profesional de la medicina; lo que permite que la CEAMO tenga la facultad de resolver como organismo especializado, todas las quejas por responsabilidad médica que se presenten en el Estado ante cualquier Ministerio Público, teniendo que aceptar las partes en conflicto la intervención de la CEAMO como requisito siempre y cuando el delito no sea perseguible de oficio.



El académico Dr. Arturo Molina Sosa por la comisión estatal de arbitraje médico de Oaxaca y la Lic. María de la luz Candelaria Chiñas por parte de la procuraduría del estado, en la firma del convenio institucional.



Firma del convenio de colaboración entre la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca y el Colegio Médico de Oaxaca "Dr. Aurelio Valdivieso"

Se buscó además la participación más cercana con los Colegios Médicos, por ello se firmó el convenio con el Colegio Médico "Dr. Aurelio Valdivieso" para vincular aun más las labores periciales de la CEAMO, además de permitir una mayor difusión con sus agremiados sobre las funciones y atribuciones de la Comisión de Arbitraje Médico.

Otro punto importante que cabe resaltar es la participación a nivel nacional de la CEAMO, se acudió a dos reuniones anuales con el Consejo Mexicano de Arbitraje Médico y una con el Consejo Mexicano región Sureste en la Ciudad de Tuxtla Gutiérrez Chiapas.



INFORME DE ACTIVIDADES 2010

En ambos se analizaron proyectos para homologar y mejorar los servicios que prestan las Comisiones de Arbitraje Médico del país, así como la búsqueda de mejoras para la calidad de los servicios médicos de cada entidad federativa. Cabe mencionar que de un estudio realizado sobre las debilidades y fortalezas de las comisiones para su homologación, la CEAMO ocupó el primer lugar, debido a que cuenta con la infraestructura tanto material como legal para atender con eficacia las inconformidades médicas. Acercando la Comisión estatal al gremio médico con el objetivo único y firme de contribuir a mejorar la calidad de la atención médica en el Estado.



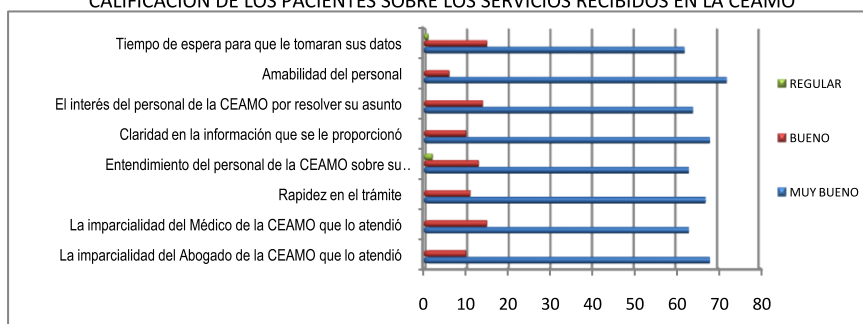


ENCUESTA DE OPINIÓN

Como una de las medidas del desempeño de las actividades que lleva a cabo la CEAMO, se realiza una encuesta de satisfacción por parte de los usuarios así como de los prestadores de servicios de salud, y al mismo tiempo obtener la información de cómo o de qué manera se enteró el usuario de la existencia de la CEAMO; para tal efecto se efectuaron 88 encuestas de salida, 79 a usuarios (pacientes) y 9 a prestadores de servicios de salud.

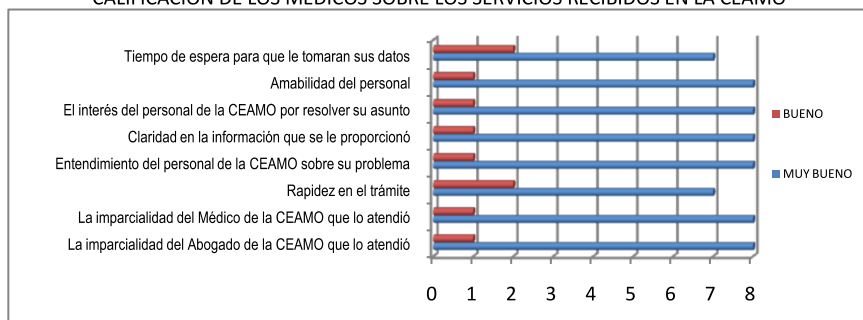
Como resultado el 84% de los usuarios consideraron que el total de atenciones recibida fue muy buena; el 15% como buena y 1% como regular, respecto a los servicios recibidos de la CEAMO. En relación a los prestadores de servicios de salud, el 86% reportó una atención muy buena y un 14% de buena. La escala que se tomó en cuenta fue de: muy bueno, bueno, regular, malo y muy malo.

CALIFICACIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA CEAMO



Gráfica 12.1

CALIFICACIÓN DE LOS MÉDICOS SOBRE LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA CEAMO



Gráfica 12.2



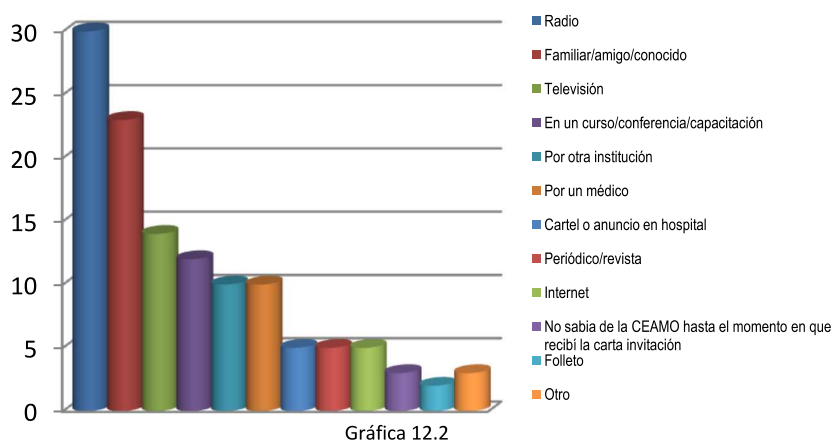
INFORME DE ACTIVIDADES 2010

Ahora bien, respecto a la forma de cómo los usuarios se enteraron de la existencia de la CEAMO, el 28% se enteraron a través de la radio, el 24% por medio de un familiar, amigo o conocido, el 15% por medio de la televisión, el 9% fue informado por otra institución del estado de la existencia de la CEAMO, el 7% por un médico, un 5% por medio de periódico o revista, 5% por cartel o anuncio en hospitales, 3% en internet, y el 1% en un folleto, el resto 3% se enteró de otra manera.

También es importante conocer cómo se enteran los profesionales de la salud de nuestra existencia, así pues, el 35% se enteraron a por medio de una conferencia o capacitación que hemos impartido, el 17% por medio de radiodifusoras, el 11% a través de un compañero médico, el 9% se enteró hasta que tuvo una queja ante la CEAMO, el 6% se enteró por internet, otro 6% por medio de un familiar, amigo o conocido, igualmente 6% otra institución, y el resto en carteles televisión, periódico y folletos 12%.

En general el medio con más penetración en la sociedad fue la radio.

COMO SE ENTERARON NUESTROS USUARIOS (MÉDICOS Y PACIENTES) DE LA CEAMO



Gráfica 12.2



ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Para el ejercicio presupuestal del 2010, se autorizó solamente el 67% del presupuesto solicitado por esta Comisión, ejerciéndose el 100% de lo autorizado que fue de \$11,607,972.00, pesos, de los cuales el 84% se destinó a los servicios personales (recursos humanos) y el 16% para gastos de operación y adquisición de equipo y mobiliario.

Entendemos que corresponde a todo Organismo Público Autónomo, planear y programar sus actividades en forma ordenada, así como aplicar criterios de disciplina y racionalidad, pero sobre todo entendemos que también significa transparencia y rendición de cuentas, por lo que hemos ejercido nuestro presupuesto con toda responsabilidad, por lo mismo, consideramos que hemos cumplido con lo estipulado en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Oaxaca.

Por su naturaleza, la inversión que el Estado de Oaxaca haga en el arbitraje médico, se verá reflejado con la mejora de los servicios de salud, es decir, se tendrán mejores condiciones de combatir la mala práctica médica y para ello, un ejemplo: la medicina defensiva en el Estado de Oaxaca es ejercida por un 77% del profesional médico. La medicina defensiva se define como la aplicación de tratamientos, pruebas y procedimientos con el propósito explícito y principal, de defender al médico de la crítica, contar con las evidencias documentales ante una demanda y evitar controversias, todo ello, por encima del diagnóstico y/o del tratamiento del paciente. Es decir, el médico adopta deformaciones en su práctica profesional encareciendo innecesariamente la atención médica en forma importante. En EUA, se ha calculado que la Medicina Defensiva representa el 20% del costo final de la atención médica. Uno de los principales objetivos de la CEAMO es combatir precisamente la práctica de la Medicina Defensiva, con lo que el sector salud podría ahorrar un 20% de lo ejercido o destinarlo a ampliar su cobertura o a eficientar sus servicios.



CONCLUSIONES

Las inconformidades generadas en la relación médico-paciente son consecuencia de la falta de comunicación o de una comunicación deficiente con el paciente y sus familiares.

Como se observa en el cuadro 6.2, el 50% de estas quejas se conciliaron por explicación médica, es decir, se refleja una falta de comunicación asertiva, en el otro 50% solucionada por acuerdo económico también involucra en gran parte la falta de comunicación, pues cuando un paciente y/o sus familiares mantiene comunicación continua con su médico difícilmente le causaran disgustos. El médico se vuelve parte fundamental del tratamiento y esta interrelacionado con su paciente y familiares de éste

MODO DE CONCILIACIÓN		
por acuerdo económico	11	50%
por explicación médica	11	50%
TOTAL	22	100%

Cuadro 6.2

El éxito profesional en cuanto a aciertos y aceptación no depende en su totalidad del dominio teórico del actuante. Los aspectos psicológicos implicados en la relación médico-paciente, difícilmente pueden ser pautados, es importante tener en cuenta que la implicación afectiva e intuitiva es la mejor manera de prevenir conflictos; la individualidad de cada paciente requiere de un abordaje específico y único.

Debe retomarse una medicina mas clínica, pues como lo afirmo Edmund Pellegrino: **“La medicina es la más humana de las artes, la más artística de las ciencias y la mas científica de las humanidades”**.



La Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca trabaja para contribuir a mejorar la calidad de la atención médica y la seguridad en la atención de los pacientes.

No es una instancia punitiva sino conciliadora, con altos índices de éxito en la solución de los conflictos médicos.

Identificamos que la causa más importante en la generación de inconformidades en la atención de los pacientes es la falta de información proporcionada a los usuarios de los servicios médicos, el deterioro en la relación médico-paciente por lo que proponemos públicamente:

“Que las instituciones proveedoras de servicios médicos implementen áreas exclusivas y cómodas para los pacientes y proveedores de la atención en salud, con los recursos técnicos necesarios donde se pueda proporcionar de manera oportuna, clara, confiable, de primera mano, la información necesaria del diagnóstico, tratamiento, pronóstico y riesgos inherentes en los diferentes actos médicos cuya complejidad es cada día mayor, retomando la relación que debe existir entre la institución, el médico y los pacientes. Manteniendo la viabilidad del binomio médico-paciente tan necesaria para la recuperación de la salud de la población.”

MUCHAS GRACIAS



**ACADÉMICO
DR. ARTURO MOLINA SOSA**

PRESIDENTE DE LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MEDICO DE OAXACA



COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA

Domicilio: Crespo 812, Col. Jiménez Figueroa, Centro, Oax. C.P. 68070

Teléfonos: 01 (951) 50 100 45 y 01 (951) 50 100 55

Lada Sin Costo: 01 800 23 26 629

Horarios de atención: Lunes a Viernes de 9:00 a 14:00 hrs.
y de 17:00 a 20:00 hrs.

Sábados de 9:00 a 14:00 hrs.

Correo Electrónico: ceamo_oax@yahoo.com.mx

Página Web: [www. ceamooax.org.mx](http://www.ceamooax.org.mx)