



Informe

2021

Contenido

CONSEJO GENERAL	2
PRESENTACIÓN	3
I.- INFORME DE ACCIONES DEL PRIMER TRIMESTRE.....	5
1.1 ACTIVIDADES DE LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN MÉDICO-JURÍDICA	5
1.2 LOGROS E INDICADORES.....	6
II.- INFORME DE ACCIONES DEL SEGUNDO TRIMESTRE	12
2.1 ACTIVIDADES DE LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN MÉDICO-JURÍDICA	12
2.2 LOGROS E INDICADORES.....	13
III.- INFORME DE ACCIONES DEL TERCER TRIMESTRE.....	19
3.1 ACTIVIDADES DE LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN MÉDICO-JURÍDICA	19
3.2 LOGROS E INDICADORES.....	20
IV.- INFORME DE ACCIONES DEL CUARTO TRIMESTRE.....	26
4.1 ACTIVIDADES DE LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN MÉDICO-JURÍDICA	26
4.2 LOGROS E INDICADORES.....	27
V.- RESUMEN DE ACCIONES ANUALES DEL 2021.....	32
5.1 ACTIVIDADES DE LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN MÉDICO-JURÍDICA	32
VI.- ACCIONES DE DIFUSION	39
6.1 CURSOS Y CAPACITACIONES	39
6.2 DIFUSIÓN EN MEDIOS.....	40
6.3 PÁGINA WEB DE LA CEAMO	41
6.4 CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL.....	42
6.4 REDES SOCIALES.....	42
6.5 RADIO Y TELEVISIÓN	43
VII.- CONVENIOS.....	44
7.1 SESIONES DE LA COMISIÓN DE QUEJAS MÉDICAS Y REEMBOLSOS DEL ISSSTE EN OAXACA.....	45
7.2 REUNIONES DE TRABAJO	46
CONCLUSIONES.....	49

CONSEJO GENERAL



- **DR. ALBERTO VÁZQUEZ
SAN GERMÁN**
PRESIDENTE.
- **ENF. VIRGINIA
SÁNCHEZ RÍOS**
CONSEJERA
- **DRA. BERENICE
AGUILAR ACEVEDO**
CONSEJERA
- **DR. SAID VÁSQUEZ
VALLE**
CONSEJERO
- **DR. ENRIQUE ANTONIO
MARTÍNEZ MARTÍNEZ**
CONSEJERO
- **DRA. MARITZA JENNY
HERNÁNDEZ CUEVAS**
CONSEJERA
- **DR. FAUSTO MARTÍNEZ
MORALES**
CONSEJERO
- **DRA. JULIA MATILDE
HERNÁNDEZ JERÓNIMO**
CONSEJERA
- **DRA. ALMA MIGUEL
RUIZ**
CONSEJERA

PRESENTACIÓN

En cumplimiento al artículo décimo sexto, en su fracción XII; de la ley que crea la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca y siendo obligación de toda entidad pública y en particular de este órgano autónomo, dar a conocer a la sociedad en general las actividades desarrolladas durante el año de gestión, se rinde el informe de actividades de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca referente al periodo de trabajo 2021; 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.

Entre las atribuciones más importantes de esta Comisión Estatal de arbitraje Médico de Oaxaca (CEAMO), se encuentra brindar asesoría e información, tanto a usuarios como a los prestadores de servicios médicos, sobre sus derechos y obligaciones en materia de salud; así como recibir y atender las quejas que sean presentadas por el usuario en relación a posibles irregularidades en la prestación de servicios o en la negativa de la atención de los servicios médicos. También es responsabilidad de esta Comisión elaborar dictámenes o peritajes médicos que le sean solicitados por las autoridades de procuración e impartición de justicia. Así mismo somos un elemento de cooperación con los órganos internos de control de las instituciones del sector público y como enlace en asuntos de carácter federal con la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED) remitiéndoles los resultados de sus deliberaciones sobre casos específicos, a fin de que instrumenten las medidas previstas para tales casos en sus propios ordenamientos.

La CEAMO es un organismo con autonomía plena para emitir opiniones, acuerdos y laudos, garantizando a las partes imparcialidad y confidencialidad en el análisis, dictamen y resolución en las controversias, así también destacando que ofrecemos un servicio totalmente GRATUITO para los prestadores de servicios médicos y usuarios.

Las quejas presentadas contra los prestadores de servicios médicos, son recibidas en la CEAMO por personal capacitado y especializado, quien se encarga de brindar asesoría e información sobre sus derechos y obligaciones de usuarios y prestadores; de analizar de manera puntual, justa, exacta; de buscar la conciliación entre las partes en un ámbito de respeto, cordialidad, imparcialidad, confidencialidad y profesionalismo, o bien de someterlas al arbitraje.

El 29 de septiembre de 2021, el Honorable Congreso del Estado de Oaxaca toma protesta a los 9 consejeros que integran el Consejo General de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, posteriormente como lo establece la ley que crea la CEAMO y como lo establece el artículo 15 del capítulo VII, el Consejo

General de la CEAMO me nombra como su presidente por los siguientes 4 años de la administración.

Es para mí un honor presidir la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, ya que esto me permite trabajar incondicionalmente por la dignificación y por el fortalecimiento de la práctica médica con el fin de obtener el reconocimiento de la sociedad sobre una actividad que debe ser desempeñada con calidad y calidez.

Hago un llamado a nuestros médicos para que trabajemos en la prevención del conflicto y al gran apoyo para fortalecer la cultura de calidad y calidez en los servicios médicos de nuestro estado.

Dr. Alberto Vázquez San Germán

I.- INFORME DE ACCIONES DEL PRIMER TRIMESTRE

1.1 ACTIVIDADES DE LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN MÉDICO-JURÍDICA

En el período de actividades enero - marzo 2021, se recibieron y atendieron un total de 227 asuntos, repartidos en diversas actividades y servicios brindados en beneficio de la población oaxaqueña, mismos que a continuación se desglosan:

78	Orientaciones
107	Asesorías especializadas
10	Gestiones inmediatas
10	Quejas en proceso
7	Audiencias Médico-Informativas
11	Audiencias de Conciliación Médico Paciente
4	Opiniones técnicas concluidas



1.2 Logros e Indicadores

Los servicios otorgados en forma mensual se distribuyeron de la siguiente manera:

ATENCIONES OTORGADAS	Enero	Febrero	Marzo	TOTAL	%
<i>Orientaciones</i>	21	18	39	78	34.36%
<i>Asesorías Especializadas</i>	32	21	54	107	47.14%
<i>Gestiones Inmediatas</i>	3	3	4	10	4.41%
<i>Quejas</i>	2	4	4	10	4.41%
<i>Audiencias Médico-Informativas</i>	1	2	4	7	3.08%
<i>Audiencias de Conciliación Médico Paciente</i>	1	3	7	11	4.85%
<i>Opiniones Técnicas</i>	2	1	1	4	1.76%
	62	52	113	227	100%

Con las actividades realizadas se cumplió la meta programada para el primer trimestre del año 2021, lo cual queda representado a continuación:

1° Trimestre				
Mes	Enero	Febrero	Marzo	Total
Meta programada	52	38	45	135
Alcanzado	62	52	113	227
Porcentaje Avanzado	119%	137%	251%	168%

	1er trimestre		2do trimestre		3er trimestre		4to trimestre		Total anual	
	ORIGIN AL	ALCANZA DO	ORIGIN AL	ALCANZA DO						
META GESTIÓN 2021	135	227							135	227

Los servicios otorgados por instituciones prestadoras de atención médica fueron de la siguiente manera:

INSTITUCIÓN MEDICA	Orientaciones	Asesorías	Gestiones	Quejas	Audiencias Médico Informativas	Audiencias de Conciliación	Opiniones Técnicas	Total
IMSS	9	11	2	1	0	0	0	23
SSO	8	11	5	0	0	3	0	27
PRIVADOS	56	78	1	9	7	8	0	159
ISSSTE	2	4	1	0	0	0	0	7
HRAEO	1	1	0	0	0	0	0	2
PEMEX	1	1	0	0	0	0	0	2
PJF y PGJE	0	0	0	0	0	0	2	2
DDHPO	0	0	0	0	0	0	2	2
OTROS	1	1	1	0	0	0	0	3
TOTAL	78	107	10	10	7	11	4	227



01 Orientaciones
11 Asesorías
02 Gestiones inmediatas
01 Quejas Médicas



08 Orientaciones
11 Asesorías Especializadas
05 Gestión inmediata
03 Audiencias de Conciliación



56 Orientaciones
78 Asesorías Especializadas
01 Gestiones
09 Quejas Médicas
07 Audiencias Médico Informativas
08 Audiencias de Conciliación



02 Orientaciones
04 Asesorías Especializadas
01 Gestión inmediata



Procuraduría
General de
Justicia

04 Opiniones Técnicas

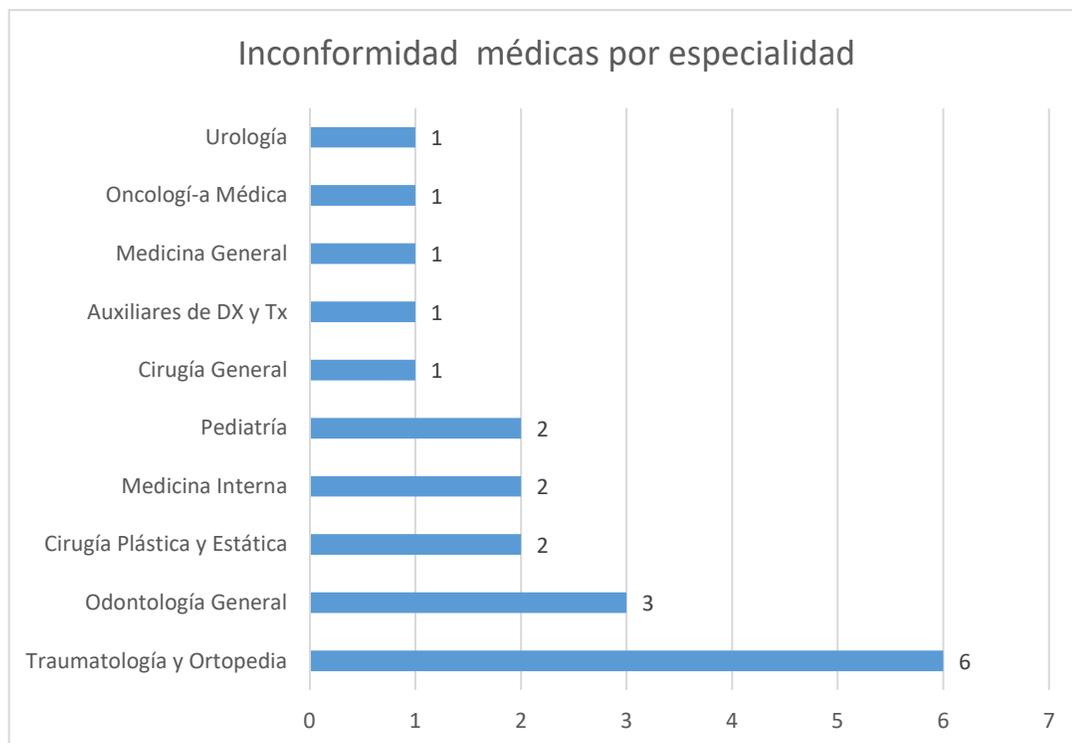


01 Orientación

01 Asesoría

Atenciones otorgadas por institución primer trimestre 2021		
unida médica	Total	%
IMSS	23	8.30%
SSO	27	9.75%
PRIVADOS	159	57.40%
ISSSTE	7	2.53%
HRAEO	2	0.72%
PEMEX	2	0.72%
PJF y PGJE	2	0.72%
DDHPO	2	0.72%
Otros	3	1.08%
TOTAL	227	100.00%

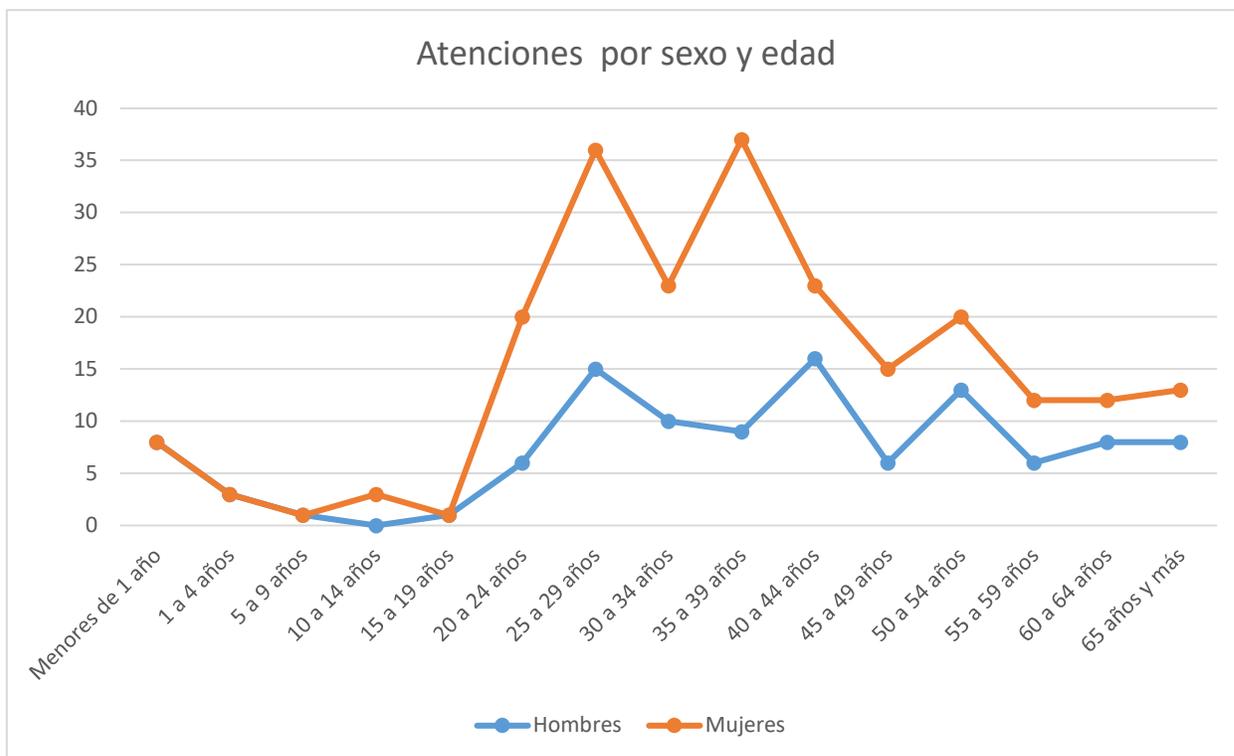
Las especialidades con más **INCONFORMIDADES MÉDICAS** recibidas fueron: Traumatología y Ortopedia 6, Odontología General 3, Cirugía Plástica y Estática 2, Medicina Interna 2, Pediatría 2, Cirugía General 1, Auxiliares de DX y Tx 1, Medicina General 1, Oncología Médica 1 y Urología 1.



Se han concluido 17 inconformidades (quejas y gestiones inmediatas) de manera satisfactoria. En el siguiente cuadro se representan estos asuntos concluidos por especialidad:

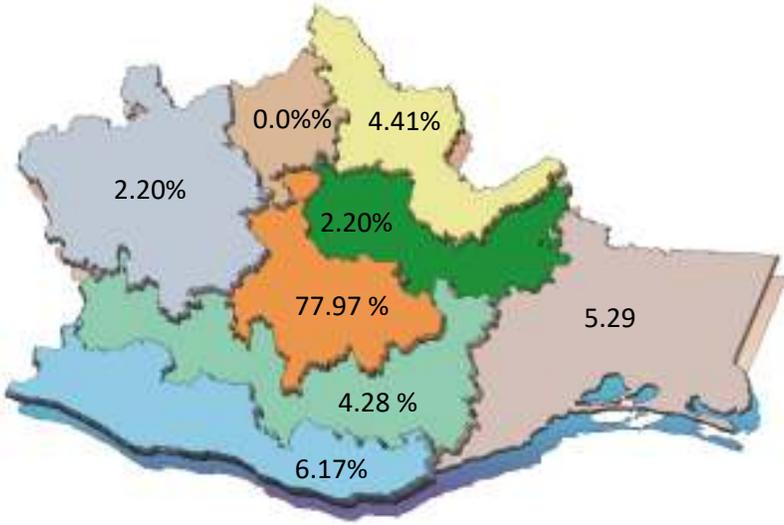
<i>Especialidad</i>	<i>Total</i>
<i>Traumatología</i>	4
<i>Cirugía general</i>	2
<i>Auxiliares de Tratamiento y diagnostico</i>	2
<i>Medicina interna</i>	2
<i>Odontología general</i>	2
<i>Urgencias</i>	2
<i>Oncología médica</i>	1
<i>Pediatría</i>	1
<i>Urología</i>	1
<i>Total</i>	17

Con estas actividades se beneficiaron directamente a 227 personas, e indirectamente al más del doble de ellas (familiares). Se atendieron 117 mujeres y 110 hombres; la edad promedio con mayor asistencia de actividades fue entre 35 y 39 años.



Por regiones se observó una mayor concentración de acciones en valles centrales 177, en la Costa 14, en el Istmo 12, en la región de Papaloapan 10, en la Mixteca 5, en la Sierra Sur 5, en la Sierra Norte 4, y en la Cañada no hubo ningún servicio por el momento, mientras que en otros estados no se presentaron acciones.

REGIÓN	TOTAL	%
Valles Centrales	177	77.97%
Costa	14	6.17%
Istmo	12	5.29%
Papaloapan	10	4.41%
Mixteca	5	2.20%
Sierra Sur	5	2.20%
Sierra Norte	4	1.76%
Cañada	0	0.00%
Total	227	100.00%



II.- INFORME DE ACCIONES DEL SEGUNDO TRIMESTRE

2.1 ACTIVIDADES DE LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN MÉDICO-JURÍDICA

En el período de actividades Abril - Junio 2021, se recibieron y atendieron un total de 318 asuntos, repartidos en diversas actividades y servicios brindados en beneficio de la población oaxaqueña, mismos que a continuación se desglosan:

- 121 Orientaciones
- 137 Asesorías Especializadas
- 25 Gestiones Inmediatas
- 5 Quejas en Proceso
- 9 Audiencias Médico-Informativas
- 13 Audiencias de Conciliación Médico Paciente
- 8 Opiniones Técnicas Concluidas



2.2 Logros e Indicadores

Los servicios otorgados en forma mensual se distribuyeron de la siguiente manera:

ATENCIONES OTORGADAS	Abril	Mayo	Junio	TOTAL	%
<i>Orientaciones</i>	53	35	33	121	38.05%
<i>Asesorías Especializadas</i>	64	37	36	137	43.08%
<i>Gestiones Inmediatas</i>	8	5	12	25	7.86%
<i>Quejas</i>	3	1	1	5	1.57%
<i>Audiencias Médico-Informativas</i>	6	2	1	9	2.83%
<i>Audiencias de Conciliación Médico Paciente</i>	5	5	3	13	4.09%
<i>Opiniones Técnicas</i>	2	3	3	8	2.52%
TOTAL	141	88	89	318	100.00%

Con las actividades realizadas se cumplió la meta programada para el primer trimestre del año 2021, lo cual queda representado a continuación:

2° Trimestre				
Mes	Abril	Mayo	Junio	Total
Meta programada	52	69	57	178
Alcanzado	141	88	89	318
Porcentaje Avanzado	271%	128%	156%	179%

	1er trimestre		2do trimestre		3er trimestre		4to trimestre		Total anual	
	ORIGIN AL	ALCANZA DO	ORIGIN AL	ALCANZA DO						
META GESTIÓN 2021	135	227	178	318					313	545

Los servicios otorgados por instituciones prestadoras de atención médica fueron de la siguiente manera:

INSTITUCIÓN MEDICA	Orientaciones	Asesorías	Gestiones	Quejas	Audiencias Médico informativas	Audiencias de Conciliación	Opiniones Técnicas	Total
IMSS	14	17	6	1	0	0	0	38
SSO	19	21	11	1	6	5	0	63
PRIVADOS	76	82	1	2	2	8	0	171
ISSSTE	10	15	6	1	1	0	0	33
HRAEO	0	0	0	0	0	0	0	0
PEMEX	0	0	0	0	0	0	0	0
PJF y PGJE	0	0	0	0	0	0	8	8
DDHPO	0	0	0	0	0	0	0	0
OTROS	2	2	0	0	0	0	0	4
TOTAL	121	137	25	5	9	13	8	318



14 Orientaciones
17 Asesorías
09 Gestiones inmediatas
01 Quejas Médicas



19 Orientaciones
21 Asesorías Especializadas
11 Gestión inmediata
01 Queja
06 Médico Informativas
05 Audiencias de Conciliación



76 Orientaciones
82 Asesorías Especializadas
01 Gestiones
02 Quejas Médicas
02 Audiencias Médico Informativas
08 Audiencias de Conciliación



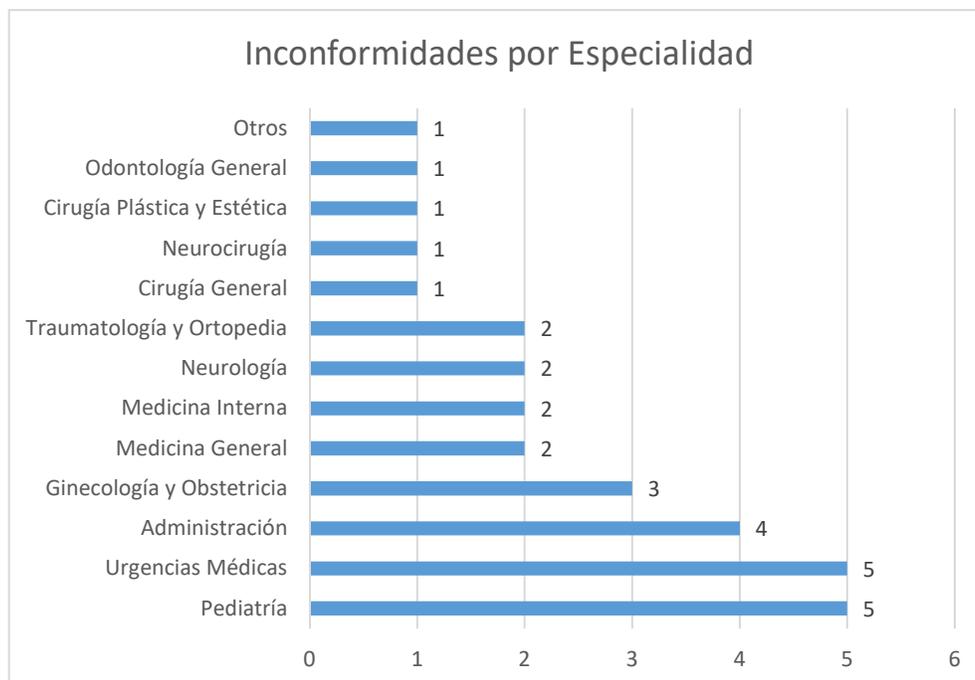
10 Orientaciones
05 Asesorías Especializadas
06 Gestión inmediata
01 Queja
01 Audiencia Médico Informativa



Atenciones otorgadas por institución primer Trimestre 2021		
unida medica	Total	%
IMSS	38	11.95%
SSO	63	19.81%
PRIVADOS	171	53.77%
ISSSTE	33	10.38%
HRAEO	0	0.00%
PEMEX	0	0.00%
PJF y PGJE	8	2.52%
DDHPO	0	0.00%
Otros	4	1.26%
TOTAL	318	100.00%

Las especialidades con más **INCONFORMIDADES MÉDICAS** recibidas fueron: Pediatría 5, Urgencias Médicas 5, Administración 4, Ginecología y Obstetricia 3,

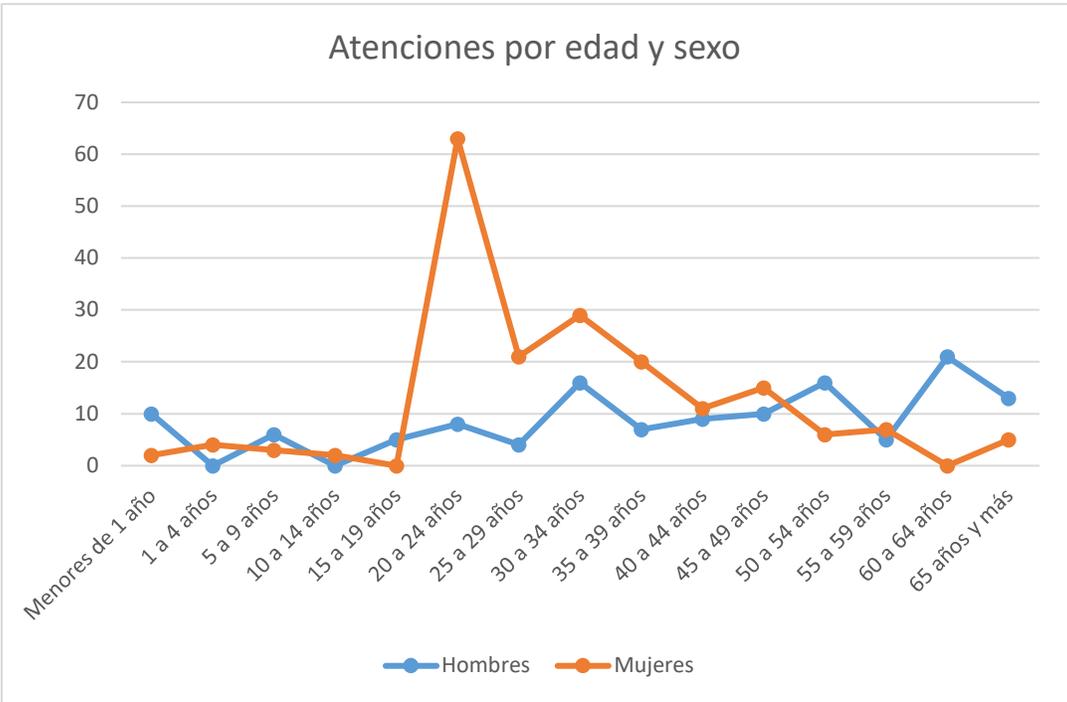
Medicina General 2, Medicina Interna 2, Neurología 2, Traumatología y Ortopedia 2, Cirugía General 1, Neurocirugía 1, Cirugía Plástica y Estética 1, Odontología General 1, y otras especialidades 1.



Se han concluido 36 inconformidades (quejas y gestiones inmediatas) de manera satisfactoria. En el siguiente cuadro se representan estos asuntos concluidos por especialidad:

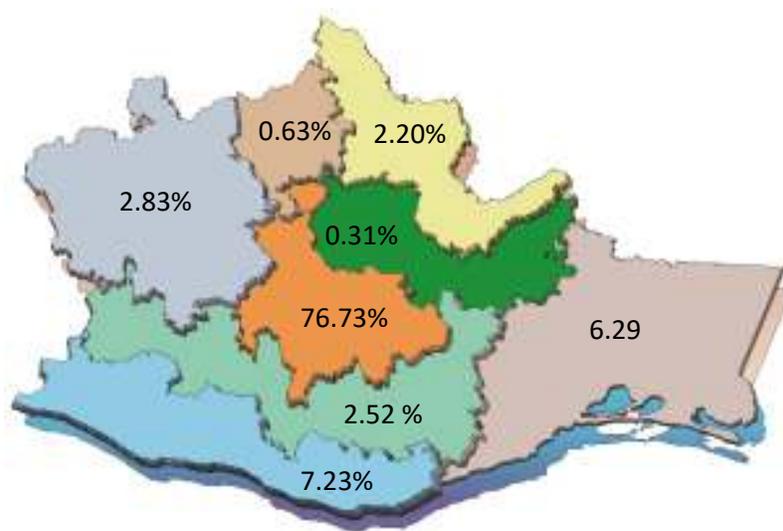
<i>Especialidad</i>	<i>Total</i>
<i>Ginecología y Obstetricia</i>	5
<i>Pediatría</i>	5
<i>Urgencias Médicas</i>	5
<i>Administración</i>	4
<i>Cirugía General</i>	3
<i>Traumatología y Ortopedia</i>	3
<i>Cirugía Plástica y Estética</i>	2
<i>Medicina General</i>	2
<i>Medicina Interna</i>	2
<i>Neurología</i>	2
<i>Odontología General</i>	2
<i>Otros</i>	1
<i>Total</i>	36

Con estas actividades se beneficiaron directamente a 318 personas, e indirectamente al más del doble de ellas (familiares). Se atendieron 188 mujeres y 130 hombres; la edad promedio con mayor asistencia de actividades fue entre 35 y 39 años.



Por regiones se observó una mayor concentración de acciones Valles Centrales 244, Costa 23, Istmo 20, Papaloapan 7, Mixteca 9, Sierra Sur 8, Sierra Norte 1, Cañada 2, mientras que en otros estados se presentaron 4 acciones.

REGIÓN	TOTAL	%
Valles Centrales	244	76.73%
Costa	23	7.23%
Istmo	20	6.29%
Papaloapan	7	2.20%
Mixteca	9	2.83%
Sierra Sur	8	2.52%
Sierra Norte	1	0.31%
Cañada	2	0.63%
Otros Estados	4	1.26%
Total	318	100.00%



III.- INFORME DE ACCIONES DEL TERCER TRIMESTRE

3.1 ACTIVIDADES DE LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN MÉDICO-JURÍDICA

En el período de actividades julio - septiembre 2021, se recibieron y atendieron un total de 217 asuntos, repartidos en diversas actividades y servicios brindados en beneficio de la población oaxaqueña, mismos que a continuación se desglosan:

- 84 Orientaciones
- 92 Asesorías Especializadas
- 2 Gestiones Inmediatas
- 13 Quejas en Proceso
- 8 Audiencias Médico-Informativas
- 12 Audiencias de Conciliación Médico Paciente
- 6 Opiniones Técnicas Concluidas



3.2 Logros e Indicadores

Los servicios otorgados en forma mensual se distribuyeron de la siguiente manera:

ATENCIONES OTORGADAS	Julio	Agosto	Septiembre	TOTAL	%
<i>Orientaciones</i>	31	23	30	84	38.71%
<i>Asesorías Especializadas</i>	30	28	34	92	42.40%
<i>Gestiones Inmediatas</i>	1	1	0	2	0.92%
<i>Quejas</i>	4	3	6	13	5.99%
<i>Audiencias Médico-Informativas</i>	1	0	7	8	3.69%
<i>Audiencias de Conciliación Médico Paciente</i>	6	2	4	12	5.53%
<i>Opiniones Técnicas</i>	1	4	1	6	2.76%
TOTAL	74	61	82	217	100.00%

Con las actividades realizadas no se cumplió la meta programada para el tercer trimestre del año 2021, sin embargo, las actividades anuales están por encima de la meta, lo cual queda representado a continuación:

3° Trimestre				
Mes	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Meta programada	63	82	114	259
Alcanzado	74	61	82	217
Porcentaje Avanzado	117%	74%	72%	84%

	1er trimestre		2do trimestre		3er trimestre		4to trimestre		Total anual	
	ORIGINAL	ALCANZADO	ORIGINAL	ALCANZADO	ORIGINAL	ALCANZADO	ORIGINAL	ALCANZADO	ORIGINAL	ALCANZADO
META GESTIÓN 2021	135	227	178	318	259	217			572	762

Los servicios otorgados por instituciones prestadoras de atención médica fueron de la siguiente manera:

INSTITUCIÓN MEDICA	Orientaciones	Asesorías	Gestiones	Quejas	Audiencias Médico Informativas	Audiencias de Conciliación	Opiniones Técnicas	Total
IMSS	12	12	0	3	0	0	0	27
SSO	16	16	0	2	2	6	0	42
PRIVADOS	52	58	0	7	6	5	0	128
ISSSTE	4	6	2	1	0	1	0	14
HRAEO	0	0	0	0	0	0	0	0
PEMEX	0	0	0	0	0	0	0	0
PJF y PGJE	0	0	0	0	0	0	5	5
DDHPO	0	0	0	0	0	0	1	1
OTROS	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	84	92	2	13	8	12	6	217



12 Orientaciones
12 Asesorías
03 Quejas Médicas



16 Orientaciones
16 Asesorías Especializadas
02 Queja
02 Médico Informativas
06 Audiencias de Conciliación



52 Orientaciones
58 Asesorías Especializadas
07 Quejas Médicas
06 Audiencias Médico Informativas
05 Audiencias de Conciliación

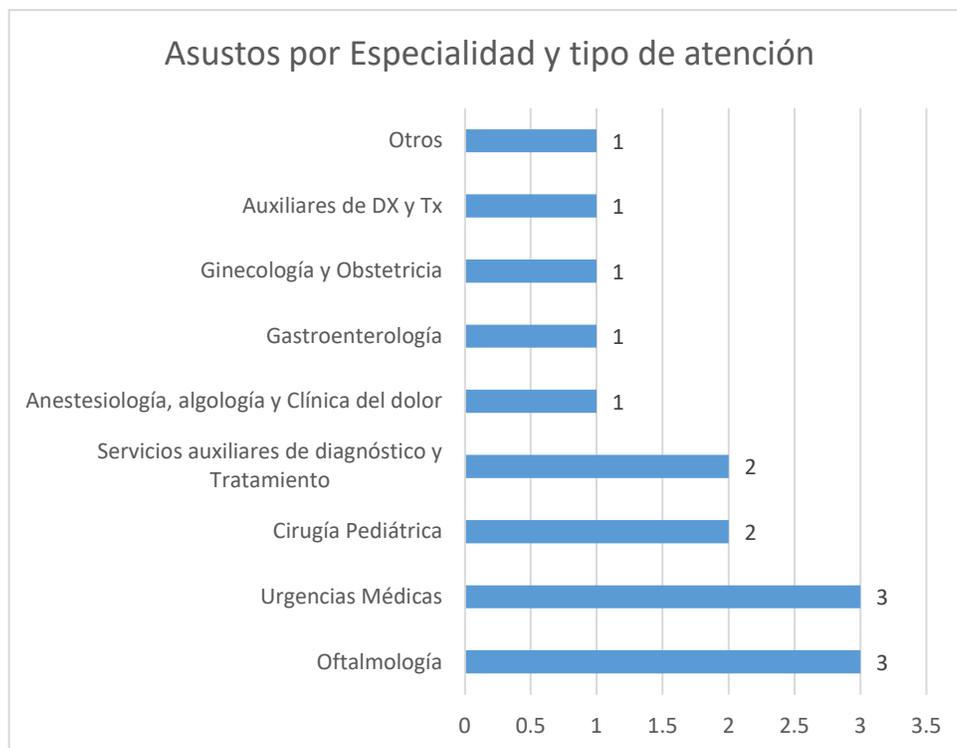


04 Orientaciones
16 Asesorías Especializadas
02 Gestión inmediata
01 Audiencias Médico Informativas



Atenciones otorgadas por institución Tercer Trimestre 2021		
unida medica	Total	%
IMSS	27	12.44%
SSO	42	19.35%
PRIVADOS	128	58.99%
ISSSTE	14	6.45%
HRAEO	0	0.00%
PEMEX	0	0.00%
PJF y PGJE	5	2.30%
DDHPO	1	0.46%
Otros	0	0.00%
TOTAL	217	100.00%

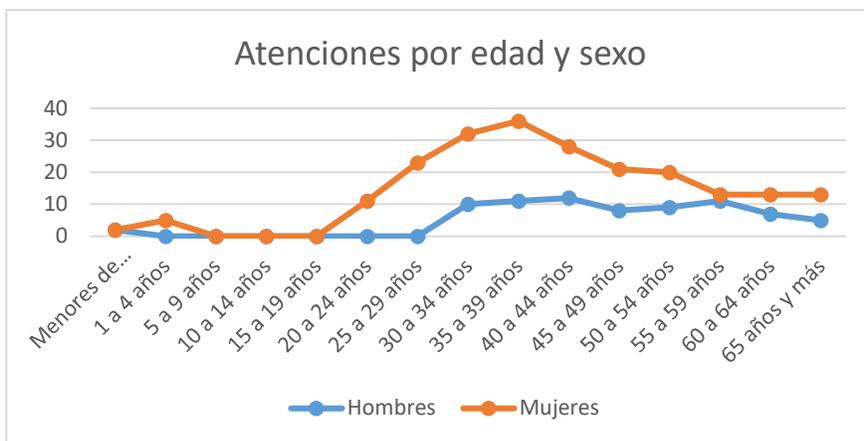
Las especialidades con más **INCONFORMIDADES MÉDICAS** recibidas fueron: Oftalmología 3, Urgencias Médicas 3, Cirugía Pediátrica 2, Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento 2, Anestesiología, Algología y Clínica del Dolor 1, Gastroenterología 1, Ginecología y Obstetricia 1, Auxiliares de DX y Tx 1, Otros 1.



Se han concluido 11 inconformidades (quejas y gestiones inmediatas) de manera satisfactoria. En el siguiente cuadro se representan estos asuntos concluidos por especialidad:

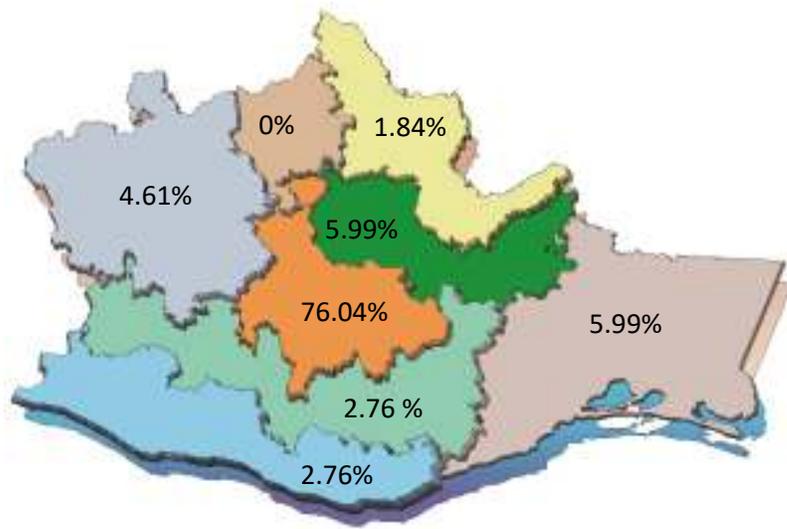
<i>Especialidad</i>	Total
<i>Cirugía Plástica y Estética</i>	2
<i>Medicina Interna</i>	2
<i>Urgencias Médicas</i>	2
<i>Administración</i>	1
<i>Gastroenterología</i>	1
<i>Medicina General</i>	1
<i>Odontología General</i>	1
<i>Pediatría</i>	1
TOTAL	11

Con estas actividades se beneficiaron directamente a 217 personas, e indirectamente al más del doble de ellas (familiares). Se atendieron 142 mujeres y 75 hombres; la edad promedio con mayor asistencia de actividades fue entre 35 y 39 años.



Por regiones se observó una mayor concentración de acciones

REGIÓN	TOTAL	%
Valles Centrales	165	76.04%
Mixteca	10	4.61%
Istmo	13	5.99%
Costa	6	2.76%
Papaloapan	4	1.84%
Sierra Norte	13	5.99%
Sierra Sur	6	2.76%
Otros Estados	0	0.00%
Cañada	0	0.00%
TOTAL	217	100.00%



IV.- INFORME DE ACCIONES DEL CUARTO TRIMESTRE

4.1 ACTIVIDADES DE LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN MÉDICO-JURÍDICA

En el período de actividades octubre - diciembre 2021, se recibieron y atendieron un total de 227 asuntos, repartidos en diversas actividades y servicios brindados en beneficio de la población oaxaqueña, mismos que a continuación se desglosan:

- 81 Orientaciones
- 89 Asesorías Especializadas
- 18 Gestiones Inmediatas
- 14 Quejas en Proceso
- 5 Audiencias Médico-Informativas
- 17 Audiencias de Conciliación Médico Paciente
- 2 Opiniones Técnicas Concluidas
- 1 Dictamen Emitido



4.2 Logros e Indicadores

Los servicios otorgados en forma mensual se distribuyeron de la siguiente manera:

ATENCIÓNES OTORGADAS	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL	%
<i>Orientaciones</i>	33	29	19	81	35.53%
<i>Asesorías Especializadas</i>	38	32	19	89	39.04%
<i>Gestiones Inmediatas</i>	6	5	7	18	7.89%
<i>Quejas</i>	4	7	3	14	6.14%
<i>Audiencias Médico-Informativas</i>	3	2	0	5	2.19%
<i>Audiencias de Conciliación Médico Paciente</i>	4	9	4	17	7.46%
<i>Dictamen Emitido</i>	0	1	0	1	0.44%
<i>Opiniones Técnicas</i>	2	0	0	2	1.32%
TOTAL	90	85	52	227	100.00%

Con las actividades realizadas no se cumplió la meta programada para el cuarto trimestre del año 2021, sin embargo, las actividades anuales están por encima de la meta, lo cual queda representado a continuación:

4° Trimestre				
Mes	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Meta programada	155	78	40	273
Alcanzado	90	85	52	227
Porcentaje Avanzado	58.06%	108.97%	130.00%	83.15%

	1er trimestre		2do trimestre		3er trimestre		4to trimestre		Total anual	
	ORIGIN AL	ALCANZA DO	ORIGIN AL	ALCANZA DO						
META GESTIÓN 2021	135	227	178	318	259	217	273	227	845	989

Los servicios otorgados por instituciones prestadoras de atención médica fueron de la siguiente manera:

INSTITUCIÓN MEDICA	Orientaciones	Asesorías	Gestiones	Quejas	Audiencias Médico informativas	Audiencias de Conciliación	Opiniones Técnicas	Dictamen emitido	Total
IMSS	14	15	7	4	0	0	0	0	40
SSO	16	19	5	3	1	3	0	0	47
PRIVADOS	43	47	2	5	4	13	0	0	114
ISSSTE	8	8	4	2	0	1	0	0	23
HRAEO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PEMEX	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PJF y PGJE	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DDHPO	0	0	0	0	0	0	2	1	3
OTROS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	81	89	18	14	5	17	2	1	227



14 Orientaciones
15 Asesorías
07 Gestiones
04 Quejas Médicas



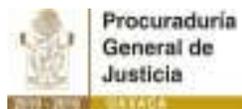
16 Orientaciones
19 Asesorías Especializadas
05 Gestiones
03 Queja
01 Médico Informativas
03 Audiencias de Conciliación



43 Orientaciones
47 Asesorías Especializadas
02 Gestiones
05 Quejas Médicas
04 Audiencias Médico Informativas
13 Audiencias de Conciliación



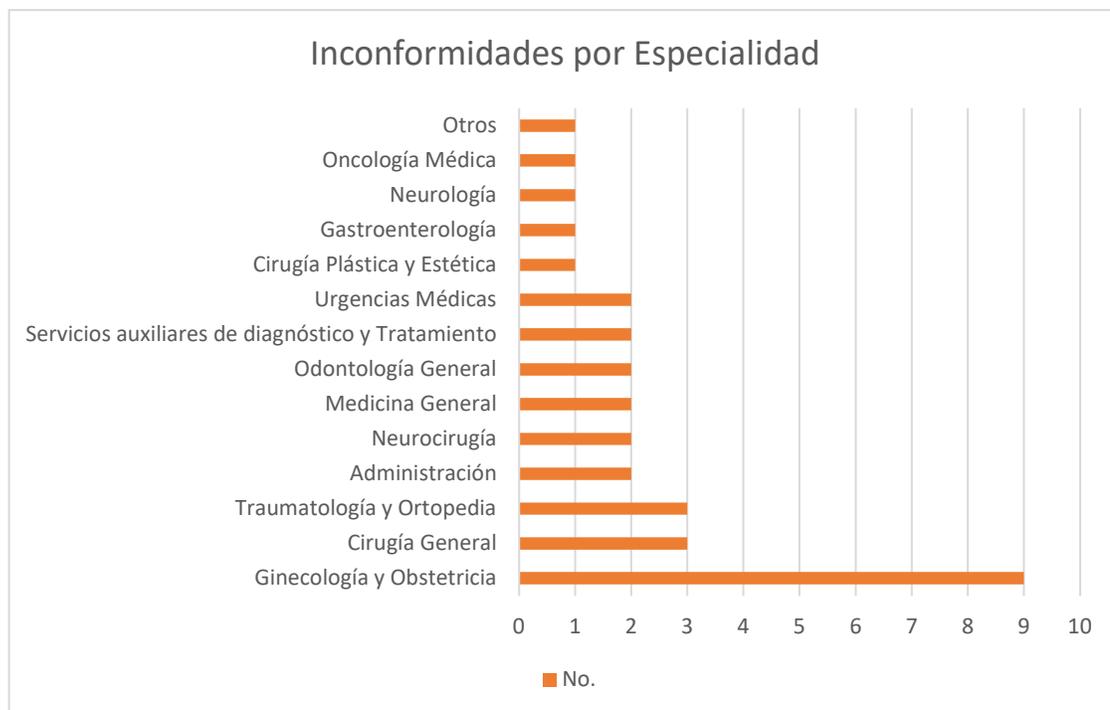
08 Orientaciones
08 Asesorías Especializadas
04 Gestión Inmediata
02 Quejas Médicas
01 Audiencias de Conciliación



02 Opiniones Técnicas
01 Dictamen emitido

Atenciones otorgadas por institución Cuarto Trimestre 2021		
unidad médica	Total	%
IMSS	40	17.62%
SSO	47	20.70%
PRIVADOS	114	50.22%
ISSSTE	23	10.13%
HRAEO	0	0.00%
PEMEX	0	0.00%
PJF y PGJE	0	0.00%
DDHPO	3	1.32%
Otros	0	0.00%
TOTAL	227	100.00%

Las especialidades con más **INCONFORMIDADES MÉDICAS** recibidas fueron: Ginecología y Obstetricia 9, Cirugía General 3, Traumatología y Ortopedia 3, Administración 2, Neurocirugía 2, Medicina General 2, Odontología General 2, Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento 2, Urgencias Médicas 2, Cirugía Plástica y Estética 1, Gastroenterología 1, Neurología 1, Oncología Médica 1 y Otras especialidades 1.



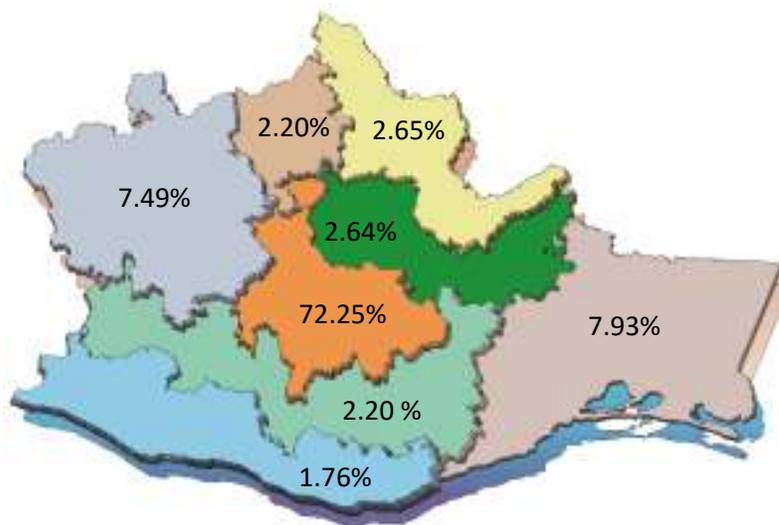
Se han concluido 29 inconformidades (quejas y gestiones inmediatas) de manera satisfactoria. En el siguiente cuadro se representan estos asuntos concluidos por especialidad:

<i>Especialidad</i>	<i>Total</i>
<i>Traumatología y Ortopedia</i>	5
<i>Ginecología y Obstetricia</i>	4
<i>Administración</i>	3
<i>Cirugía General</i>	2
<i>Neurocirugía</i>	2
<i>Medicina General</i>	3
<i>Odontología General</i>	2
<i>Oncología Médica</i>	2
<i>Servicios auxiliares de diagnóstico y Tratamiento</i>	2
<i>Cirugía Plástica y Estética</i>	1
<i>Neurología</i>	1
<i>Urgencias Médicas</i>	1
<i>Otros</i>	1
TOTAL	29

Con estas actividades se beneficiaron directamente a 227 personas, e indirectamente al más del doble de ellas (familiares). Se atendieron 82 mujeres y 145 hombres; la edad promedio con mayor asistencia de actividades fue entre 30 y 34 años.

Por regiones se observó una mayor concentración de acciones

REGIÓN	TOTAL	%
Valles Centrales	164	72.25%
Istmo	18	7.93%
Mixteca	17	7.49%
Papaloapan	6	2.64%
Sierra Norte	6	2.64%
Sierra Sur	5	2.20%
Cañada	5	2.20%
Costa	4	1.76%
Otros Estados	2	0.88%
TOTAL	227	100%



V.- RESUMEN DE ACCIONES ANUALES DEL 2021

5.1 ACTIVIDADES DE LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN MÉDICO-JURÍDICA

En el período de actividades Enero - diciembre 2021, se recibieron y atendieron un total de 989 asuntos, repartidos en diversas actividades y servicios brindados en beneficio de la población oaxaqueña, mismos que a continuación se desglosan:

- 364 Orientaciones
- 425 Asesorías Especializadas
- 55 Gestiones Inmediatas
- 42 Quejas en Proceso
- 29 Audiencias Médico-Informativas
- 53 Audiencias de Conciliación Médico Paciente
- 20 Opiniones Técnicas Concluidas
- 1 Dictamen Emitido



ATENCIONES OTORGADAS	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL	%
<i>Orientaciones</i>	21	18	39	53	35	33	31	23	30	33	29	19	364	35.53%
<i>Asesorías Especializadas</i>	32	21	54	64	37	36	30	28	34	38	32	19	425	39.04%
<i>Gestiones Inmediatas</i>	3	3	4	8	5	12	1	1	0	6	5	7	55	7.89%
<i>Quejas</i>	2	4	4	3	1	1	4	3	6	4	7	3	42	6.14%
<i>Audiencias Médico-Informativas</i>	1	2	4	6	2	1	1	0	7	3	2	0	29	2.19%
<i>Audiencias de Conciliación Médico Paciente</i>	1	3	7	5	5	3	6	2	4	4	9	4	53	7.46%
<i>Dictamen Emitido</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0.44%
<i>Opiniones Técnicas</i>	2	1	1	2	3	3	1	4	1	2	0	0	20	1.32%
TOTAL	62	52	113	141	88	89	74	61	82	90	85	52	989	100.00%

Logros e Indicadores

Los servicios otorgados en forma mensual se distribuyeron de la siguiente manera:

Con las actividades realizadas no se cumplió la meta programada para el cuarto trimestre del año 2021, sin embargo, las actividades anuales están por encima de la meta, lo cual queda representado a continuación:

Anual													
Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Meta programada	52	38	45	52	69	57	63	82	114	155	78	40	845
Alcanzado	62	52	113	141	88	89	74	61	82	90	85	52	989
Porcentaje Avanzado	119%	137%	251%	271%	128%	156%	117%	74%	72%	58.06%	108.97%	130.00%	117.04%

	1er trimestre		2do trimestre		3er trimestre		4to trimestre		Total anual	
	ORIGINAL	ALCANZADO	ORIGINAL	ALCANZADO	ORIGINAL	ALCANZADO	ORIGINAL	ALCANZADO	ORIGINAL	ALCANZADO
META GESTIÓN 2021	135	227	178	318	259	217	273	227	845	989

Los servicios otorgados por instituciones prestadoras de atención médica fueron de la siguiente manera:

INSTITUCIÓN MEDICA	Orientaciones	Asesorías	Gestiones	Quejas	Audiencias Médico informativas	Audiencias de Conciliación	Opiniones Técnicas	Dictamen emitido	Total
IMSS	49	55	15	9	0	0	0	0	128
SSO	59	67	21	6	9	17	0	0	179
PRIVADOS	227	265	4	23	19	34	0	0	572
ISSSTE	24	33	13	4	1	2	0	0	77
HRAEO	1	1	0	0	0	0	0	0	2
PEMEX	1	1	0	0	0	0	0	0	2
PJF y PGJE	0	0	0	0	0	0	15	0	15
DDHPO	0	0	0	0	0	0	5	1	6
OTROS	3	3	2	0	0	0	0	0	8
TOTAL	364	425	55	42	29	53	20	1	989



14 Orientaciones
15 Asesorías
07 Gestiones
04 Quejas Médicas



16 Orientaciones
19 Asesorías Especializadas
05 Gestiones
03 Queja
01 Médico Informativas
03 Audiencias de Conciliación



43 Orientaciones
47 Asesorías Especializadas
02 Gestiones
05 Quejas Médicas
04 Audiencias Médico Informativas
13 Audiencias de Conciliación



08 Orientaciones
08 Asesorías Especializadas
04 Gestión Inmediata

02 Quejas Médicas
01 Audiencias de Conciliación

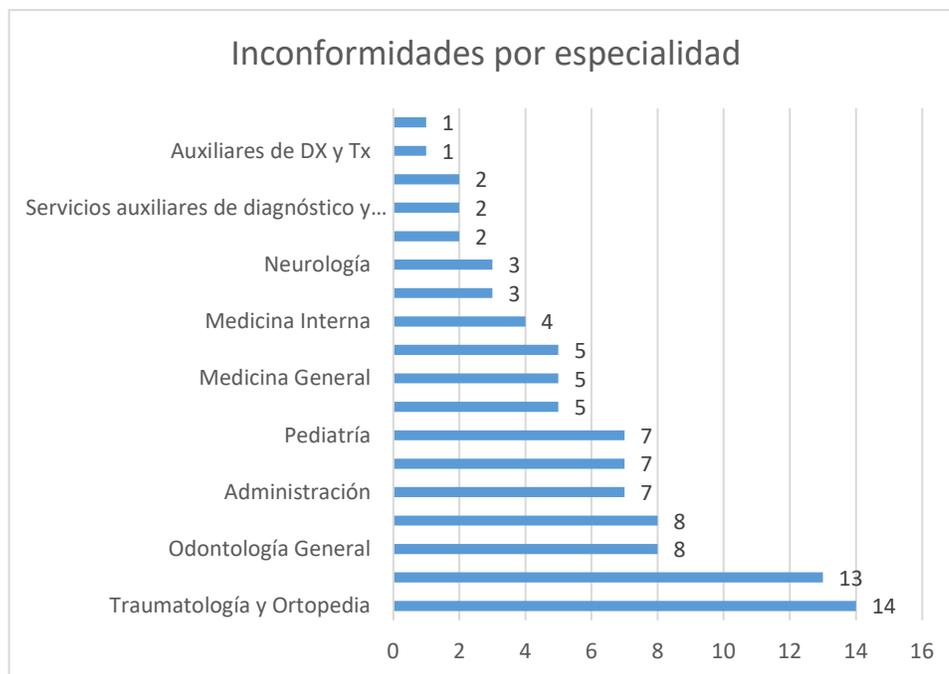


Procuraduría
General de
Justicia

02 Opiniones Técnicas
01 Dictamen emitido

Atenciones otorgadas por institución 2021		
unida medica	Total	%
IMSS	128	12.94%
SSO	179	18.10%
PRIVADOS	572	57.84%
ISSSTE	77	7.79%
HRAEO	2	0.20%
PEMEX	2	0.20%
PJF y PGJE	15	1.52%
DDHPO	6	0.61%
Otros	8	0.81%
TOTAL	989	100.00%

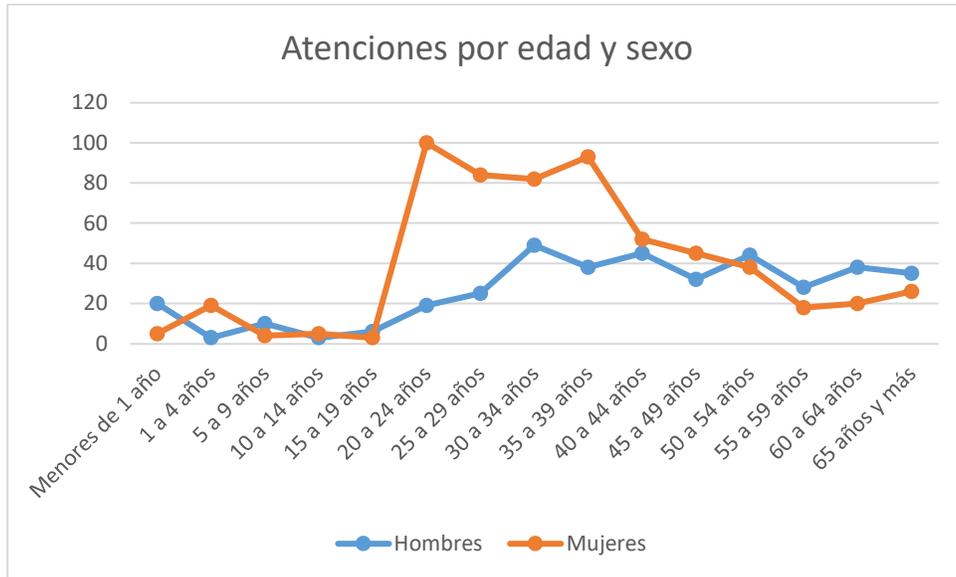
Las especialidades con más **INCONFORMIDADES MÉDICAS** recibidas fueron: Traumatología y Ortopedia 14, Ginecología y Obstetricia 13, Odontología General 8, Urgencias Médicas 8, Administración 7, Cirugía General 7, Pediatría 7, Cirugía Plástica y Estética 5, Medicina General 5, Oncología Médica 5, Medicina Interna 4, Neurocirugía 3, Neurología 3, Gastroenterología 2, Servicios auxiliares de diagnóstico y Tratamiento 3, Otras especialidades 2 y Urología 1.



Se han concluido 93 inconformidades (quejas y gestiones inmediatas) de manera satisfactoria. En el siguiente cuadro se representan estos asuntos concluidos por especialidad:

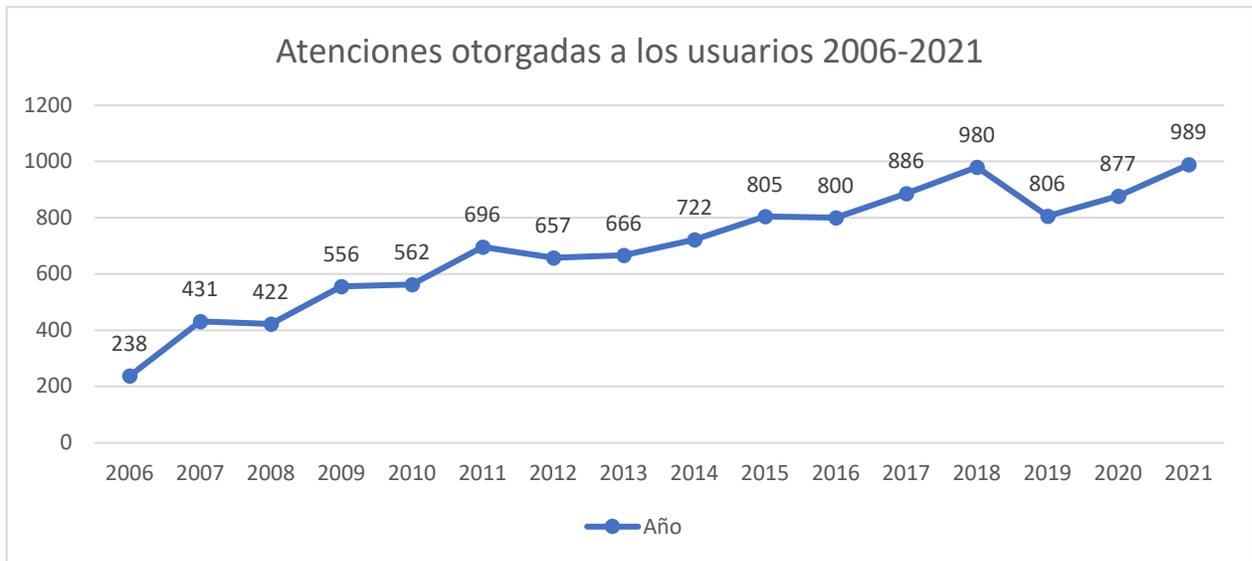
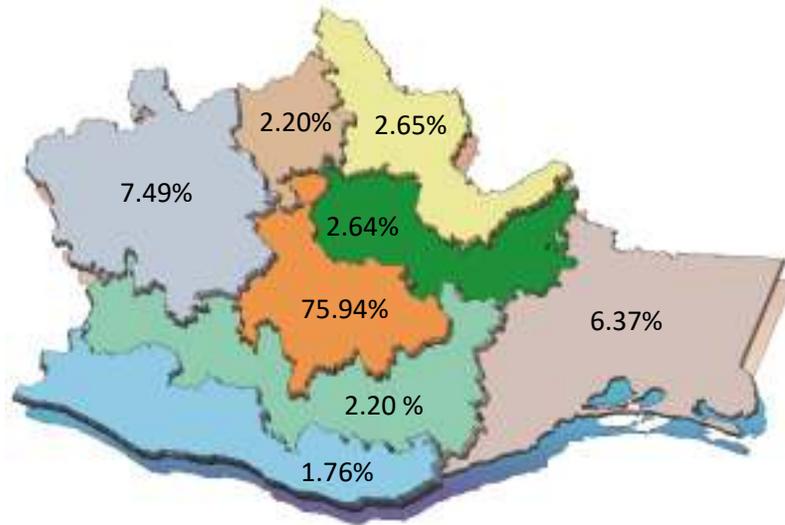
<i>Especialidad</i>	Total
<i>Traumatología y Ortopedia</i>	12
<i>Urgencias Médicas</i>	10
<i>Ginecología y Obstetricia</i>	9
<i>Administración</i>	8
<i>Cirugía General</i>	7
<i>Pediatría</i>	7
<i>Medicina General</i>	6
<i>Medicina Interna</i>	6
<i>Odontología General</i>	6
<i>Cirugía Plástica y Estética</i>	5
<i>Oncología Médica</i>	4
<i>Neurología</i>	3
<i>Neurocirugía</i>	2
<i>Auxiliares de DX y Tx</i>	2
<i>Servicios auxiliares de diagnóstico y Tratamiento</i>	2
<i>Otros</i>	2
<i>Gastroenterología</i>	1
<i>Urología</i>	1
Total	93

Con estas actividades se beneficiaron directamente a 989 personas, e indirectamente al más del doble de ellas (familiares). Se atendieron 529 mujeres y 460 hombres; la edad promedio con mayor asistencia de actividades fue entre 35 y 39 años.



Por regiones se observó una mayor concentración de acciones

REGIÓN	TOTAL	%
Valles Centrales	751	75.94%
Istmo	63	6.37%
Costa	49	4.95%
Mixteca	40	4.04%
Papaloapan	27	2.73%
Sierra Sur	25	2.53%
Sierra Norte	25	2.53%
Cañada	7	0.71%
Otros estados	2	0.20%
TOTAL	989	100%



VI.- ACCIONES DE DIFUSION

6.1 Cursos y capacitaciones

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

MES	No DE CAPACITACIONES	No DE PERSONAS CAPACITADAS	TEMAS
Enero	2	119	Expediente Clínico, Peritaje en el Conflicto derivado del Acto Médico.
Febrero	2	876	Expediente Clínico, Peritaje en el Conflicto Derivado del Acto Médico.
Marzo	10	310	Expediente Clínico, Peritaje en el Conflicto Derivado del Acto Médico.
Abril	3	128	Consentimiento Informado, Lineamientos Normativos, Expediente Clínico
Mayo	4	876	Expediente Clínico, Prevención Del Conflicto, Responsabilidad Profesional
Junio	6	873	Responsabilidad Del Acto Médico, Expediente Clínico, Responsabilidad Médica, Consentimiento Informado
Julio	6	97	Responsabilidad Legal, Aspectos Legales en Enfermería, Expediente Clínico.
Agosto	5	18	Relación Médico Paciente.
Septiembre	5	0	
Octubre	9	586	Expediente Clínico, Seguridad en el Paciente.
Noviembre	0	0	
Diciembre	3	118	Expediente Clínico, Lineamientos Normativos
Total	55	4001	

6.2 Difusión en medios

La dirección de difusión e investigación se encarga de diseñar, organizar y planear los programas académicos y de investigación, relacionado con el quehacer institucional promoviendo y difundiendo en los diferentes medios impresos y electrónicos, las diferentes actividades realizadas durante el año, además de coordinar acciones y actividades con diferentes instituciones públicas y privadas, agrupaciones de profesionales en áreas afines, y sociedad civil en general que ayudan a promover la cultura de los derechos de la salud como medida de prevención de inconformidades por la prestación de servicios médicos.

CARTELES, DÍPTICOS, CARPETAS Y TRÍPTICOS

La comunicación y difusión de los trabajos de la CEAMO, es un valioso instrumento en aquellos lugares a los que no es posible llegar, para lo cual se diseñaron e imprimieron carteles y trípticos, abordando la temática de los derechos y deberes de pacientes, médicos, enfermeras y odontólogos, así como las funciones de la CEAMO como medio alternativo de solución de conflictos derivados del acto médico por medio de la conciliación, de los cuales se han distribuido en las jurisdicciones sanitarias, hospitales y usuarios de esta comisión, logrando llegar al interior del Estado y a su vez promover a esta instancia entre las autoridades de los diversos niveles de gobierno, instituciones públicas, privadas y sociedad civil en general, a través de los diferentes medios de comunicación.



MES	Carpetas	Dípticos y trípticos	Carteles
Enero	20	119	6
Febrero	60	876	6
Marzo	88	310	30
Abril	420	128	9
Mayo	85	876	12
Junio	288	873	18
Julio	50	97	18
Agosto	25	18	252
Septiembre	25	0	15
Octubre	70	586	27
Noviembre	45	0	0
Diciembre	35	118	9
Total	1211	4001	165

6.3 Página web de la CEAMO

La página web es una herramienta que nos permite visibilidad a nivel local e internacional, aquí se podrán encontrar los diferentes servicios que ofrece la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, es muy importante destacar que por medio de nuestra página podrán establecer un primer contacto de manera rápida y eficaz.

www.ceamooax.org.mx



6.4 Correo Electrónico Institucional

ceamo.oaxaca@gmail.com

A funcionado como un enlace entre la **CEAMO** y la población, por este medio se puede establecer un contacto directo con los usuarios y brindar orientaciones como lo establece nuestra normatividad para turnar a los módulos de atención y atender posteriormente de manera personalizada.

6.4 Redes Sociales

Hoy en día las redes se han vuelto parte esencial de nuestras vidas, el impacto que genera es mucho mayor que en medios impresos, por eso la **CEAMO** a implementado diferentes mecanismos en diversas plataformas y con ello lograr un mayor impacto en la sociedad, diariamente se realiza diferente contenido de interés para el público, con mensajes breves y resumidos para los usuarios, brindando orientación e información general de todas las acciones y actividades que realiza la **CEAMO** y otros organismos.



6.5 Radio y Televisión

Sin duda alguna, la televisión y la radio tienen una gran importancia en la vida cotidiana de la información, entretenimiento y culturalización, siguen siendo los medios de comunicación más importantes que permite a millones de personas recurrir a ellos de una forma inmediata y fácil.

La CEAMO ha difundido 780 Spots de radio en la Oreja 105.7Hz FM y 990 AM, con la finalidad de publicitar a la institución alcanzando públicos a los que ningún otro medio de comunicación se dirige personal e indirectamente, además de entrevistas realizadas en otras frecuencias de radio como la Mexicana 94.9 FM, 570 Am, así como informativo 360 de grupo Cortv y otros medios de comunicación a través de entrevistas realizadas en Televisa, informativo 360 tv, canal 4.1 de tv abierta, Izzii oo4.



VII.- CONVENIOS

El 6 de diciembre se realizó el convenio de colaboración DDHPO-CEAMO

La creación de este convenio tiene por objetivo contribuir al cumplimiento del derecho a la protección de la salud, la promoción de una buena práctica de la medicina como medio para elevar la calidad de los servicios de atención médica, brindar orientación a los usuarios de los servicios médicos, al personal de salud, así como a establecimientos e instituciones médicas sobre sus derechos y obligaciones en materia de prestación de servicios de atención médica.



7.1 Sesiones de la Comisión de Quejas Médicas y Reembolsos del ISSSTE en Oaxaca

Durante el transcurso del año 2021 la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, estuvo participando en las sesiones de la Comisión de Quejas Médicas y Reembolsos del ISSSTE en Oaxaca, quien se encarga de la resolución de las Solicitudes de Reembolso de los gastos realizados por la prestación de Servicios Médicos a los derechohabientes o sus familiares beneficiarios en el ámbito extrainstitucional, derivados de una NEGATIVA, DEFICIENCIA o IMPOSIBILIDAD en la prestación de Servicios Médicos en Unidades Médicas del Instituto y, en su caso, en las Unidades Médicas Subrogadas. Durante ese periodo acudimos a 7 sesiones donde emitimos opiniones y recomendaciones acerca de los 42 casos que se presentaron.

No	Sesión Número:	Ordinario/Extraordinario	Fecha
1	Sexta	Extraordinaria	26 De Octubre
2	Decima Cuarta	Ordinaria	09 De Noviembre
3	Decima Quinta	Ordinaria	16 De Noviembre
4	Séptima	Extraordinaria	23 De Noviembre
5	Octava	Extraordinaria	30 De Noviembre
6	Decima Sexta	Ordinaria	07 De Diciembre
7	Novena	Extraordinaria	14 De Diciembre



7.2 REUNIONES DE TRABAJO

REUNIÓN CON DELEGADO DEL IMSS, DR. JULIO MERCADO CASTRUITA



El 10 de noviembre del 2021, el DR. ALBERTO VÁZQUEZ SAN GERMÁN presidente de la CEAMO se reúne con el delegado del IMSS DR. JULIO MERCADO CASTRUITA, para renovar convenios de colaboración entre estas 2 instituciones para mejorar la calidad en la atención de los pacientes oaxaqueños. El compromiso será un trabajo conjunto de colaboración para que tanto paciente, y familiares se sientan apoyados en su atención. Como parte de la nueva administración, a partir de octubre el Dr. Alberto Vázquez San German presidente de la **CEAMO**, encabezó diferentes reuniones de trabajo y gestión ante las diferentes instancias del estado.

REUNIÓN CON EL DIRECTOR DE CORTV



El 30 de noviembre del 2021, con la finalidad de informar a las y los ciudadanos que los servicios que ofrece la CEAMO son totalmente gratuitos y que nuestro trabajo es asesorar y conciliar de manera imparcial y totalmente confidencial, acudimos a la Corporación Oaxaqueña de Radio y Televisión CORTV. En esta reunión se logró un convenio de colaboración para realizar una vez por semana un programa de televisión con el fin de difundir nuestro trabajo e informar a la sociedad oaxaqueña.

REUNIÓN CON LA COMISIÓN DE PRESUPUESTO DEL HONORABLE CONGRESO DEL ESTADO DE OAXACA



El 10 de diciembre presentamos ante la Comisión de Presupuesto y Programación de la LXV Legislatura del Congreso del Estado, que preside el Diputado Sergio López Sánchez el nuevo proyecto para la ampliación de nuestro presupuesto que permitirá atender a todas las regiones de nuestro estado y a la mayor parte de nuestros 570 municipios, a través de módulos de atención que revelan según los informes de actividades en estos 16 años de atención de la CEAMO, una alta en quejas por una mala práctica médica y que el acceso al traslado que también es complejo en nuestro estado, entre otras situaciones como los gastos que esto puede implicar al quejoso. Hicimos la exposición de la importancia de nuevos módulos en el interior del estado, con los módulos de atención en las regiones del estado lograríamos aminorar distancias a los usuarios, pero sobre todo resolver de manera rápida y eficaz los problemas de quejas por la atención o la negación de servicio. Con esto poder solventar y a hacer efectivo el Derecho a la Protección de la Salud, ya que la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca es el Organismo Garante del Derecho a la Protección y Atención con Calidad y Calidez de la Salud.

REUNIÓN CON LA COMISIÓN DE SALUD EN EL HONORABLE CONGRESO DEL ESTADO DE OAXACA



El 15 de diciembre, la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, CEAMO estamos presentes en la primera sesión ordinaria de la Comisión de Salud del H. Congreso del Estado de Oaxaca. Sumamos en este encuentro nuestra labor en la atención de conflictos derivados de la atención en salud entre pacientes y profesionales, a través de la orientación, asesoría, gestión, conciliación, arbitraje y promoción de buenas prácticas, de manera imparcial, gratuita y especializada

REUNIÓN CON SERVICIOS DE SALUD DE OAXACA



El Dr. Alberto Vázquez San Germán estuvo presente en el Arranque del Programa de Voluntad Anticipada realizado por los Servicios de Salud de Oaxaca.

CONCLUSIONES

Como ya se ha mencionado, como presidente de la CEAMO, retomo los trabajos en el último trimestre de este año, presentando a su vez ante el Consejo General de esta Comisión un plan de trabajo que garantice la calidad de la atención médica y la seguridad de los pacientes en todo el territorio de nuestro Estado.

2021 ha sido otro año difícil por la pandemia, pero no un pretexto para quienes estamos en la primera línea de cuidado para seguir trabajando en el principal derecho humano, que es el derecho a la salud, aunque la pandemia está pasando lamentablemente, Oaxaca fue uno de los Estados que se ubicó como la quinta entidad federativa del país con la mayor tasa de defunciones entre enero y septiembre de 2021.

Esto exige que hoy debemos trabajar con un ritmo intenso para salvaguardar y ser garante de la atención médica en el Estado, falta mucho por hacer, hoy se encuentra el sistema de salud en crisis, la atención y el acceso a la salud es cada vez más costoso.

Será un reto para la CEAMO extender nuestros servicios de atención para la recepción de quejas a través de módulos en las regiones de nuestro Estado, pero estamos seguros que con ello estaremos proporcionando un método alternativo a la solución de conflictos que sabemos ocurren todos los días en los municipios de nuestro estado, la queja por una mala práctica médica o la negación del servicio de salud con conflictos de todos los días.

A través de los módulos de atención no solo estaremos más cercanos a las y los oaxaqueños que más lo necesitan, si no otorgándoles el derecho a una salud digna, también estaremos vigilantes para dar solución y orden al interior de los hospitales y centros médicos, con ello contribuiremos a mejorar la calidad en la atención médica realizando políticas internas que ayuden a evitar o disminuir las quejas.

Dr. Alberto Vázquez San Germán.