



# PRIMER INFORME ANUAL

**Administración 2021-2025**

**Noviembre 2022**

## Contenido

1 PRESENTACIÓN.....	1
2 ESTRUCTURA ORGÁNICA .....	3
3 CONSEJO GENERAL.....	4
4 PRESIDENCIA.....	8
5 SUBCOMISIONES.....	10
5.1 SUBCOMISIÓN MÉDICA .....	10
5.2 SUBCOMISIÓN JURÍDICA.....	13
6 DIRECCIONES.....	16
6.1 DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA .....	16
6.2 DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN.....	21
7 DEPARTAMENTOS .....	31
7.1 MÓDULOS DE ATENCIÓN 1 Y 2 .....	31
7.2 INFORMÁTICA.....	35
7.3 CONTRALORÍA INTERNA .....	37
7.4 ARCHIVO ESTATAL .....	39
8 TRANSPARENCIA GUBERNAMENTAL .....	41
8.1 ESTADÍSTICAS.....	41
8.2 SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA .....	46
8.3 ENCUESTAS DE SERVICIOS .....	47
8.4 SISTEMA INSTITUCIONAL DE ARCHIVOS .....	50
8.5 FINANZAS.....	51
9 CONCLUSIONES.....	52

## 1 PRESENTACIÓN

Uno de los deberes del Presidente de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, es remitir anualmente el informe que rinda el Consejo al Titular del Poder Ejecutivo y a la Legislatura Local procurando que ese informe sea difundido ampliamente en la Sociedad.

El día 29 de septiembre del 2021, fuimos elegidos Consejeros por la Sexagésima Cuarta Legislatura del H. Congreso del Estado de Oaxaca, para integrar el Consejo General de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico para la administración 2021-2025, y al día siguiente, fui nombrado por mis compañeras y compañeros, Presidente del Consejo con facultades para ejercer la representación legal de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca.

Desde el principio de la administración entendimos la importancia del reconocimiento al derecho a la protección de la salud, como un derecho humano indispensable para el ejercicio de otros derechos, entendido como la posibilidad de las personas de disfrutar de facilidades, bienes, servicios, así como condiciones necesarias para alcanzar su bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades.

La Organización Mundial de la Salud, ha señalado que la salud “es un estado de completo bienestar físico, mental y social”, y respecto a este derecho fundamental, se debe hacer una distinción entre el Derecho a la Salud como Derecho Humano y el Derecho a la Protección de la Salud, ya que de acuerdo a las observaciones emitidas por el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (CDESC) de la Organización de las Naciones Unidas <sup>1</sup>, el primero es un derecho que depende de la concurrencia de otros satisfactores como la alimentación, la educación, el trabajo digno, la vivienda adecuada, la seguridad social, es decir, derechos concurrentes que en conjunto, determinan las condiciones de salud, y se tiene entonces que el derecho a la salud es un derecho complejo, estrechamente vinculado al cumplimiento de otros derechos humanos que se consideran determinantes sociales de la salud. Y entre los componentes del derecho a la salud figura un sistema de protección que brinde a las personas iguales oportunidades para disfrutar del más alto nivel posible de salud mediante una atención de salud oportuna y apropiada.

La Comisión de Arbitraje Médico de Oaxaca, como un Organismo Público Autónomo de la Administración Pública del Estado, fue dotado de autonomía de gestión y personalidad jurídica, cuyo objetivo principal es contribuir al cumplimiento del Derecho a la Protección de la Salud y la promoción de una buena práctica de la medicina como medio para elevar la calidad de los servicios de atención médica.

---

<sup>1</sup> Observación General 14, del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

El trabajo que hemos venido realizando al interior de la Comisión, no ha sido fácil, hacer cambios estructurales de fondo y forma, han llevado esfuerzo y tiempo. El cambio de paradigma de una Comisión de Arbitraje Médico receptora de quejas médicas por el de una Comisión de Arbitraje Médico que funja verdaderamente como representante social especializado en la prestación de servicios de atención médica, interviniendo aún de oficio, es un paso trascendental que debe permear en el recurso humano de la propia Comisión.

En el presente informe, no solo informamos a la ciudadanía de las acciones y logros obtenidos durante un año en temas como orientaciones, asesorías especializadas, gestiones inmediatas, trámite de quejas, dictámenes médicos institucionales, recomendaciones, actividades de difusión e investigación médica, capacitaciones, convenios con instituciones públicas, colegios médicos y otros; actividades ordinarias de la propia Comisión, sino también sus implicaciones.

Sin duda, falta mucho por hacer, pero estamos seguros que hemos tenido un avance importante en la construcción de un nuevo modelo de Comisión de Arbitraje Médico de Oaxaca, también seguros estamos que con el apoyo y coordinación con otras instituciones, lograremos el objetivo.

Dr. Alberto Vázquez San Germán

## 2 ESTRUCTURA ORGÁNICA

La Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, cuenta con la siguiente estructura Orgánica.

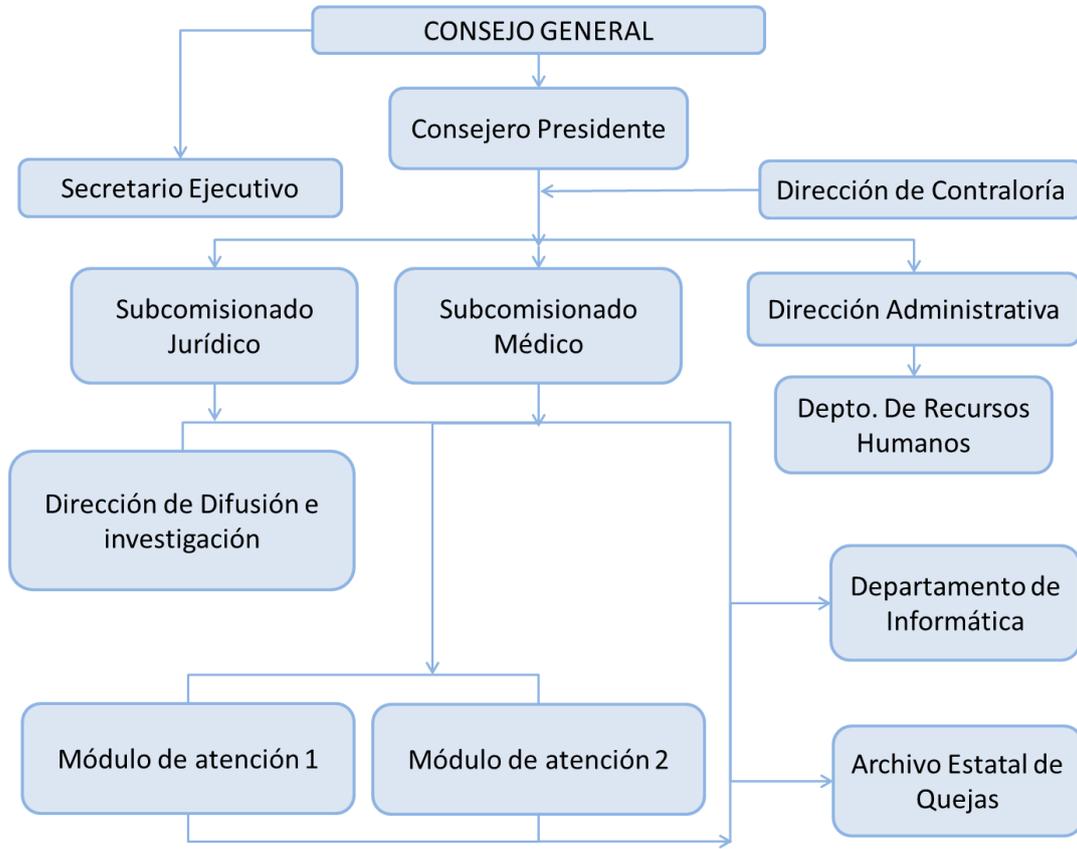


Imagen 1: Organigrama.

### 3 CONSEJO GENERAL

El Consejo General es el Órgano Supremo de autoridad de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca.

El Consejo General se conforma con NUEVE CONSEJEROS, de los cuales cuando menos CUATRO de ellos serán mujeres, duran en su cargo hasta cuatro años y lo preside el consejero que de entre ellos elijan.

El día 29 de septiembre del 2021, La Sexagésima Cuarta Legislatura del H. Congreso del Estado de Oaxaca, designó y tomó protesta a los nueve integrantes del Consejo General de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico para la administración 2021-2025; posterior a ello, las y los integrantes del Consejo, designaron como Presidente al Consejero Dr. Alberto Vázquez San Germán.



Imagen 2: Integrantes del Consejo General

- Dr. Alberto Vázquez San Germán
- Dra. Alma Miguel Ruiz
- Dra. Julia Matilde Hernández Jerónimo
- Dra. Maritza Hernández Cuevas
- Dra. Berenice Aguilar Acevedo
- Dr. Enrique Antonio Martínez Martínez
- Dr. Said Vázquez Valle
- Dr. Fausto Martínez Morales
- Enf. Virginia Sánchez Ríos

El Consejo General de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, es un modelo único en el país, porque CUATRO Consejeros son nombrados por la Legislatura del Estado a propuesta del Gobernador; para cada uno de los cuatro Consejeros, el Gobernador deberá proponer una terna de candidatos.

Los CINCO Consejeros restantes son nombrados por la Legislatura Estatal, en los mismos términos que el párrafo anterior, de la propuesta que realicen los Colegios Médicos que funcionen en el Estado de Oaxaca, con una antigüedad de más de cinco años anteriores al día de su designación; cada uno de los Consejeros deberá ejercer diferente especialidad de la Ciencia Médica, procurandose que cada propuesta represente a la especialidad que mayor incidencia plantee en la prestación de los servicios médicos.

El Consejo General de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, tiene entre sus principales funciones las siguientes:

1. Establecer las políticas generales a las que deberá sujetarse el Organismo;
2. Aprobar, expedir y reformar el Reglamento Interno y las demás disposiciones que regulen el funcionamiento de la Comisión;
3. Conocer de los asuntos que someta a su consideración el Presidente; y
4. Analizar y en su caso, aprobar el informe que el Presidente rendirá anualmente al Pleno.

De acuerdo al Reglamento Interno de la Comisión, el Consejo debe sesionar cuando menos una vez al mes y de manera extraordinaria las veces que sean necesarias. Sus sesiones son privadas por la importancia de los asuntos que se tratan. El Consejo General de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, realizó once sesiones ordinarias y tres sesiones extraordinarias para atender los asuntos de su competencia encaminados a aumentar la calidad de los servicios prestados por este Organismo Autónomo.

FECHA	TIPO DE SESIÓN
16 de noviembre 2021	Ordinaria
13 de diciembre 2021	Ordinaria
27 de enero 2022	Ordinaria
10 de febrero 2022	Extraordinaria
24 de febrero 2022	Ordinaria
31 de marzo 2022	Ordinaria
24 de abril 2022	Ordinaria
12 de mayo 2022	Extraordinaria
26 de mayo 2022	Ordinaria
9 de junio de 2022	Extraordinaria
30 de junio 2022	Ordinaria
28 de julio 2022	Ordinaria
25 de agosto 2022	Ordinaria
29 de septiembre 2022	Ordinaria

Tabla 1: Sesiones efectuadas por el Consejo General.



Imagen 3: Sesiones del Consejo General de la CEAMO.

Entre los temas más importantes abordados en las sesiones del Consejo General, se encuentran el análisis, discusión y aprobación del Reglamento Interno del Consejo, con el cual no se contaba, y de la misma forma, el análisis y discusión del proyecto de la nueva ley de la Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico de Oaxaca, que sigue en proceso de construcción.

## 4 PRESIDENCIA

Ejercer la representación legal de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, ejecutar los acuerdos emitidos por el Consejo y conducir el funcionamiento de la Comisión Estatal vigilando el cumplimiento de su objeto y programas, son facultades y deberes del Presidente.

Comprometidos con la protección del Derecho a la Salud en nuestro Estado, llevamos a cabo diversas actividades con distintas Instituciones Públicas, Privadas y del sector educativo, a efecto de impulsar el reconocimiento del derecho a la salud, como un derecho humano.



Imagen 4: Reuniones de Trabajo.

FECHA	EVENTO
Varias	Participación en las sesiones ordinarias y extraordinarias del Consejo General.
Varias	Participación en las reuniones virtuales con las Comisiones de Arbitraje Médico de la zona Sur-Sureste del país.
Varias	Participación en las sesiones ordinarias de la Comisión de quejas médicas y reembolso del ISSSTE.
Varias	Participación en las reuniones ordinarias del Comité Estatal de Calidad en Salud (CECAS).

Varias	Participación en las firmas de convenios de colaboración de la CEAMO con diferentes instituciones y colegios médicos.
Varias	Reuniones de trabajo con los Colegios Médicos del Estado de Oaxaca.
10 noviembre 2021	Reunión con el delegado del IMSS para renovar convenios de colaboración.
16 diciembre 2021	Asistió al arranque del programa de voluntad anticipada realizado por Servicios de Salud de Oaxaca.
18 enero 2022	Reunión con la directora del Centro de Justicia Alternativa.
21 enero 2022	Reunión con la coordinadora de la Facultad de Fisioterapia de la Universidad La Salle Oaxaca.
26 enero 2022	Reunión con la directora de la Escuela de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Regional del Sureste Oaxaca.
28 enero 2022	Reunión con los maestros de la Facultad de Enfermería y con el Secretario Administrativo de la UABJO.
31 enero 2022	Reunión de trabajo con el Presidente Municipal de Oaxaca de Juárez.
15 febrero 2022	Reunión con la encargada de la Coordinación Estatal de Psicología de Atención Médica.
1 marzo 2022	Reunión de trabajo con la directora del Centro de Justicia Alternativa de la Fiscalía del Estado.
4 abril 2022	Reunión con los directivos de Servicios de Salud del Estado de Oaxaca del área de atención médica.
6 abril 2022	Reunión con el director del Hospital Psiquiátrico "Cruz del Sur" Oaxaca.
28 abril 2022	Asistencia al XX Aniversario del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico en la ciudad de Querétaro.
30 abril 2022	Participación en la instalación de la mesa de trabajo de la XXXVII Sesión del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico con sede en la ciudad de Querétaro.
18 mayo 2022	Reunión con el Presidente del Tribunal Superior de Justicia de Oaxaca.
24 mayo 2022	Presente en la mesa de trabajo para contribuir en el protocolo de quejas, denuncias y seguimientos de casos de violencia obstétrica en la Unidad de Salud de los Servicios de Salud de Oaxaca.
15 Junio 2022	Participación en la mesa de diálogo en la Casa de la Cultura Jurídica.

Tabla 2: Resumen de reuniones del Presidente de la CEAMO.

## 5 SUBCOMISIONES

### 5.1 SUBCOMISIÓN MÉDICA

La Subcomisión Médica juega un papel muy importante dentro del engranaje de la Comisión, entre sus funciones principales se encuentran:

1. Investigar y analizar los hechos presumiblemente atribuidos a los prestadores de servicios médicos, en los términos de las quejas presentadas, así como solicitar la información necesaria;
2. Establecer los medios de comunicación adecuados, con las instituciones públicas, sociales o privadas, prestadoras de servicios médicos, así como con Academias, Colegios, Asociaciones y Sociedades de Profesionales de la medicina y disciplinas vinculadas al objeto de la CEAMO; y
3. Argumentar conclusiones sustentadas en el análisis de la información técnico-médico correspondiente a cada caso que se someta a su consideración, y elaborar los proyectos de las opiniones médicas o técnicas que se emitan en todos aquellos casos en que no se resuleva la queja mediante la conciliación.

La Subcomisión Médica ha efectuado diversas actividades con sectores más representativos de la sociedad con el fin de cumplir con los objetivos de esta Comisión.

MES	NO. DE REUNIONES
Enero 2022	5
Febrero 2022	6
Marzo 2022	3
Abril 2022	5
Mayo 2022	2
Junio 2022	11
Julio 2022	1
Agosto 2022	3
Septiembre 2022	2
Octubre 2022	3

Tabla 3: Reuniones con instituciones médicas, colegios médicos y otros.

En la tabla 3 podemos observar que se han realizado diferentes reuniones con el propósito de establecer relaciones de colaboración en torno al mejoramiento de los servicios que ofrece esta Comisión.



Imagen 5: Reuniones de trabajo de la Subcomisión Médica

DICTAMEN / OPINIÓN	ESPECIALIDAD / TEMA	EMITIDO
Dictamen Médico Institucional	Neurocirugía	Noviembre 2021
Dictamen Médico Institucional	Cirugía plástica	Febrero 2022
Dictamen Médico Institucional	Ginecología y obstetricia	Abril 2022

Dictamen Médico Institucional	Oncología	Mayo 2022
Dictamen Médico Institucional	Cirugía general	Julio 2022
Dictamen Médico Institucional	Ginecología y obstetricia	Agosto 2022
Dictamen Médico Institucional	Ginecología y obstetricia	Septiembre 2022
Opinión Técnica	Consulta clínica - Estudios paraclínicos	Agosto 2022
Opinión Técnica	Cardiología	Septiembre 2022
Opinión Técnica	Traumatología	Septiembre 2022

Tabla 4: Dictámenes y opiniones técnicas emitidas

En el periodo que se informa, la Comisión Estatal de Arbitraje Médico, a través de la Subcomisión Médica, emitió siete dictámenes y tres opiniones técnicas como se puede observar en la tabla 4.

## 5.2 SUBCOMISIÓN JURÍDICA

Otra área importante dentro del engranaje de la Comisión, es la Subcomisión Jurídica, entre sus funciones principales se encuentran las siguientes:

1. Vigilar el cumplimiento de los acuerdos, laudos y opiniones que emita la Comisión;
2. Elaborar, proponer o analizar en su caso, los acuerdos, convenios o bases de coordinación y colaboración que celebre la CEAMO con organismos públicos o privados, relacionados con el cumplimiento de su objeto;
3. Ser un órgano de apoyo administrativo del Consejo; y
4. Elaborar y someter a la consideración del Presidente los proyectos de ordenamientos jurídicos que se relacionen con la competencia de la CEAMO.

Para contribuir a los objetivos de esta Comisión la Subcomisión Jurídica realizó diversos Convenios de colaboración con las distintas instituciones, entre ellas están:

No.	CONCEPTO	FECHA	STATUS
1	Convenio con la Defensoría de los Derechos Humanos	06 diciembre 2021	Concluido
2	Convenio con el Colegio de Cirujanos Ortopedistas	10 febrero de 2022	Concluido
3	Convenio con la Facultad de Medicina y Cirugía	03 febrero de 2022	Concluido
4	Convenio con la Universidad Regional del Sureste	18 marzo de 2022	Concluido
5	Convenio con la Facultad de Derecho UABJO	16 mayo de 2022	Concluido
6	Convenio con CORTV	Octubre de 2022	Concluido

Tabla 5: Convenios de colaboración.

Asesoría jurídica a las áreas de este Organismo para el cumplimiento de sus funciones, participación en diversas reuniones de competencia de la CEAMO, así como con las Comisiones de Arbitraje Médico Sur-Sureste para fortalecer nuestros procedimientos en materia de mediación y conciliación.



Imagen 6: Firma de convenios de colaboración.

Las RECOMENDACIONES son opiniones técnicas emitidas de oficio por la Comisión Estatal de Arbitraje Médico a través de la cual se establecen apreciaciones necesarias para el mejoramiento de la calidad en la atención médica.

Se emitieron 2 Recomendaciones por esta Comisión Estatal de Arbitraje Médico.

FECHA	INSTITUCIÓN O DEPENDENCIA A LA QUE FUE DIRIGIDA	SENTIDO
28 Junio 2022	Servicios de Salud	Publicación de las guías o protocolos para el ILE(Interrupción Legal del Embarazo)
28 Julio 2022	ISSSTE	Creación de un procedimiento alterno para el surtimiento de medicamentos para los derechoahabientes

Tabla 6: Recomendaciones emitidas

La Subcomisión Jurídica actualmente trabaja el proyecto sobre una nueva Ley de la Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico de Oaxaca, tomando en consideración que a la fecha la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, lleva 18 años sin modificar su marco normativo.

## 6 DIRECCIONES

### 6.1 DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

La Dirección de Administración de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, tiene como atribuciones y obligaciones, entre otras:

1. Coordinar y supervisar las políticas, normas y procedimientos para la óptima administración de los recursos humanos materiales y financieros de la CEAMO;
2. Participar en el ámbito de su competencia en la formulación, instrumentación, control y seguimiento del presupuesto asignado a la Comisión; y
3. Coordinar e integrar las actividades relativas a los procesos de contabilidad, escenarios financieros y niveles de gasto de la Comisión.

Durante este año de administración realizó las siguientes actividades.

- Integración de los expedientes del personal de nuevo ingreso y de los nuevos integrantes del Consejo General de esta Comisión.
- Registro de firma del nuevo Presidente de la CEAMO, para poder realizar todas las gestiones ante la Secretaría de Finanzas como titular de esta Comisión.
- Elaboración y presentación del Programa Operativo Anual (POA) 2022 ante la Secretaría de Finanzas para su integración al Proyecto del Presupuesto de Egresos 2022.
- Elaboración de 117 cuentas por liquidar certificadas correspondientes a los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2021 y 407 cuentas por liquidar certificadas correspondientes al periodo del 01 de enero del 2022 al 16 de octubre del 2022, debidamente recibidas y autorizadas por la Secretaría de Finanzas.
- Se efectuó el cierre presupuestal y contable correspondiente al ejercicio 2021, así como la elaboración de la contabilidad de los meses de noviembre a diciembre del 2021, y de enero a octubre del 2022.
- Cálculo, generación, timbrado, emisión y dispersión de las nóminas de sueldos correspondientes al último trimestre del 2021 y del mes de enero a octubre del 2022.
- Apertura de cuentas bancarias para la ministración de los recursos de Servicios Personales y Gastos de Operación correspondientes al ejercicio 2022, así como la firma de los contratos para el cambio de cuenta dispersora correspondiente a este ejercicio.

- Notificación a la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de Oaxaca, de los números de cuentas bancarias correspondientes al ejercicio 2022.
- Captura y envío en tiempo y forma del Avance de Gestión correspondiente al cuarto trimestre del 2021 y primero, segundo y tercer trimestre del 2022, con la información proporcionada por el Departamento de Informática y la Dirección de Difusión de esta Comisión.

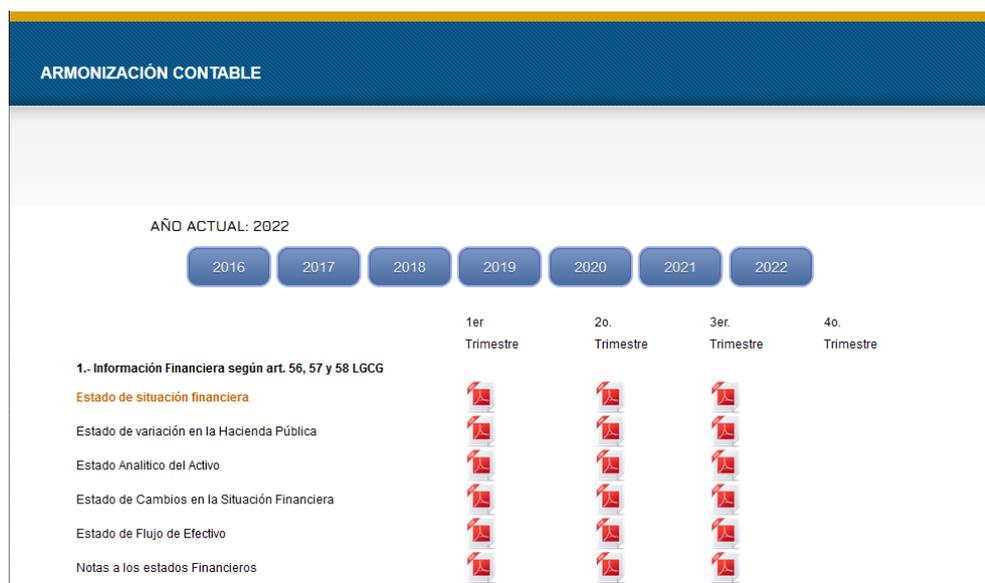


Imagen 7: Armonización contable.

- Captura del avance de metas consistente en el Avance de Componente correspondiente al primer semestre del 2022.
- Se ha presentado en tiempo y forma a la Secretaria de Finanzas los siguientes informes:
  - Cuarto informe trimestral del ejercicio enero-diciembre del 2021.
  - Primer informe trimestral del ejercicio enero-marzo del 2022.
  - Segundo informe trimestral del ejercicio enero-junio del 2022.
  - Tercer informe trimestral del ejercicio enero-septiembre del 2022.
  - Primer informe trimestral de Avance de Cuenta Pública del ejercicio enero-marzo del 2022.
  - Segundo informe trimestral de Avance de Cuenta Pública del ejercicio enero-junio del 2022.
  - Tercer informe trimestral de Avance de Cuenta Pública del ejercicio enero- septiembre del 2022.
- Con fecha 9 de marzo del presente año se hizo entrega a la Subsecretaría de Egresos, Contabilidad y Tesorería de la información referente a la Cuenta Pública 2021.

- Se entregó a la Secretaría de la Contraloría y Transparencia Gubernamental la información solicitada mediante los anexos proporcionados por la Auditoría Superior de la Federación correspondientes a la auditoría que se efectúa al Estado denominada Participaciones Federales 2021 y la información adicional requerida, así como la carga de dicha información en el Sistema de Control, Administración y Fiscalización de los Recursos del Gasto Federalizado, dando seguimiento a las indicaciones efectuadas por dicha Secretaría sobre el curso de la auditoría.
- En atención al inicio del proceso presupuestario 2023 se notificó a la Dirección de Planeación Estatal los enlaces directivos y operativos para la actualización de la estructura programática 2023.
- Asimismo con fecha 11 de marzo del 2022 se hizo la designación ante el Sistema de Evaluación del Desempeño del enlace para efectos atender cualquier requerimiento de información que efectue la Dirección General de la Instancia Técnica de Evaluación.
- Esta unidad administrativa ha dado contestación a las solicitudes de acceso a información pública con folio no. 201172422000009, 201172422000010, 201172422000013, 201172422000016, 201172422000018, 201172422000022, 201172422000025, 201172422000028, 201172422000029, 201172422000033 efectuadas mediante la Plataforma Nacional de Transparencia.
- Se han atendido las solicitudes efectuadas por el Director de Seguimiento a la Inversión Pública para poder coordinar las actividades relacionadas con la Matriz de Indicadores de Resultados del programa presupuestario de este organismo público autónomo.
- Se atendió la solicitud de información efectuada por la Secretaría de las Mujeres de Oaxaca referente al Anexo y del Decreto número 13 del Presupuesto de Egresos del Estado.
- Dando seguimiento al proceso presupuestario 2023, se notificó a la Dirección de Presupuesto de la Secretaría de Finanzas, los objetivos anuales, estrategias y metas del gasto para el ejercicio 2023. Asimismo se remitió a esa misma Dirección el tabulador de sueldos y analíticos de plazas para el ejercicio 2023.
- Se ha efectuado la captura en la Plataforma Nacional de Transparencia de un total del 22 fracciones referente a la obligatoriedad que tiene esta Comisión como Sujeto Obligado de publicar la información a que hace referencia el artículo 70 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública del cuarto trimestre 2021, primero, segundo y tercer trimestre del 2022.
- Se presentó a la Secretaría de la Contraloría y Transparencia Gubernamental la información requerida mediante la integración de Anexos y archivos

electrónicos referente al inicio de los trabajos de planeación de la fiscalización de la cuenta pública 2022, con corte al tercer trimestre del 2022 relacionada con las Participaciones Federales a Entidades Federativas y Recursos Análogos así como la información del mismo periodo referente a las Participaciones Federales a Entidades Federativas (Cumplimiento del artículo 3-B de la Ley de Coordinación Fiscal).

- Se proporcionó la información requerida por la Dirección de Seguimiento a la Inversión Pública referente a la Implementación y Operación del Presupuesto basado en Resultados y Sistema de Evaluación del Desempeño (PbR-SED).
- Se ha dado seguimiento a los trabajos de Planeación y Presupuestación correspondiente al 2023, capturando en el Sistema Estatal de Finanzas Públicas de Oaxaca, la Planeación Institucional, la programación, presupuestación y Matriz de Indicadores para resultados a fin de poder integrar el Programa Operativo Anual 2023.
- Se ha proporcionado a otras Unidades Administrativas de esta Comisión la información y documentación solicitada a esta Dirección Administrativa.
- Se ha participado en las diversas reuniones y capacitaciones virtuales realizadas por la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de Oaxaca.
- Se han realizado las cotizaciones y adquisiciones de materiales y suministros así como de los gastos generales necesarios para las actividades propias de esta Comisión.
- Se han efectuado un total de 15 modificaciones presupuestales para regularizar la cobertura de los diversos gastos de operación que se realizan en esta Comisión.
- Se elaboran los cheques y transferencias electrónicas bancarias para el pago a los diversos proveedores de esta Comisión.
- Del 23 de mayo al 03 de junio del 2022, se dio contestación a la evaluación única 2021, llevada a cabo por el Sistema de Evaluaciones de la Armonización Contable con un total del 69 reactivos con evidencia de cumplimiento de las obligaciones en materia de registros contables, presupuestarios, administrativos, financieros y de transparencia, así mismo se dio contestación a la primera Evaluación correspondiente al ejercicio 2022, con un total del 109 reactivos anexando las evidencias de cumplimiento correspondientes.
- Se lleva a cabo el control de todo el material que se surte para las diversas áreas de esta Comisión.

- Se ha efectuado la notificación al Instituto Mexicano del Seguro Social de las altas, modificaciones y bajas del personal que labora en esta Comisión.
- Se registra cada mes las operaciones efectuadas por la CEAMO en el módulo de contabilidad del Sistema Estatal de Finanzas Públicas de Oaxaca.
- Se registra en una bitácora el control del kilometraje y necesidades de mantenimiento de los vehículos oficiales de esta Comisión.
- Se lleva a cabo el control del avance presupuestal y recursos pendientes de ministrar por parte de la Secretaría de Finanzas.
- Se realiza el entero mensual a la autoridad competente de los impuestos retenidos y de las aportaciones de seguridad social.
- Elaboración y firma de los contratos individuales de trabajo del personal de esta Comisión.
- Se han efectuado las actividades necesarias para el mantenimiento tanto preventivo como correctivo de los bienes muebles de esta Comisión y del bien inmueble arrendado por la misma.
- Se dio atención a la solicitud de información efectuada por el director de seguimiento a la inversión pública.

Todas las actividades anteriores con el firme propósito de contribuir directa o indirectamente en el aumento de la calidad de los servicios que ofrece esta Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca.

## 6.2 DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN

Entre las atribuciones y obligaciones de la Dirección de Difusión se encuentran:

1. Planear, diseñar, organizar y dirigir programas académicos y de investigación relacionados con el quehacer institucional y coordinar los realizados con participación de otras instituciones;
2. Coordinar la edición del material impreso de la CEAMO, con la participación que corresponda a otras unidades administrativas de la propia Comisión;
3. Establecer la comunicación y la coordinación de actividades con instituciones de objetivos análogos a los de la CEAMO en las diferentes entidades federativas, con la participación que corresponda a otras unidades administrativas de la propia Comisión; y
4. Auxiliar al Presidente en el establecimiento de relaciones con instituciones de salud pública, sociales y privadas para la promoción y fortalecimiento de la cultura de los derechos a la salud.

Durante este año de administración, la capacitación ha sido una de las actividades más importantes en la agenda de difusión, que se ha realizado a través de cursos y talleres dirigidos al personal de los servicios de salud, estudiantes de las diferentes áreas blancas y personal administrativo, los cuales se llevaron 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 capacitaciones se desarrolló en diferentes instituciones públicas y privadas.

MES	TEMAS	INSTITUCIONES	CAP.	PER.
Octubre 2021	Expediente Clínico.	1 Hospital General de zona no.1, IMSS, Pediatría. 2 Sistema de Trauma Avanzado y Rescate de Tlaxiaco.	2	36
Diciembre 2021	Expediente Clínico.	1 SSO. 2 Dir. de Atención Médica, SSO.	3	118
Enero 2022	Expediente Clínico	1 Facultad de Medicina y Cirugía, URSE.	1	64
Febrero 2022	Expediente Clínico, Responsabilidad Profesional, Prevención del Conflicto	1 Hospital General "Dr. Aurelio Valdivieso", SSO.	3	273

<p>Marzo 2022</p>	<p>Expediente Clínico, Responsabilidad profesional, Bioética, Prevención del Conflicto.</p>	<p>1 Facultad de Medicina y Cirugía, La Salle. 2 Hospital General "Dr. Aurelio Valdivieso", SSO. 3 Hospital de la Niñez Oaxaqueña, SSO. 4 Coordinación Estatal de Psicología, SSO. 5 Hospital Regional Presidente Juárez, ISSSTE. 6 Facultad de Medicina y Cirugía, URSE. 7 Hospital General de zona no.1, IMSS. 8 Hospital de Río Grande, SSO. 9 Hospital General "Dr. Alberto Vargas Merino", SSO.</p>	<p>15</p>	<p>938</p>
<p>Abril 2022</p>	<p>Responsabilidad Profesional, Expediente Clínico, Derecho a la Salud como un Derecho Humano, Atribuciones de la CEAMO.</p>	<p>1 Sindicato 94 de los Trabajadores de la Salud. 2 Facultad de Medicina y Cirugía, UBAJO. 3 Hospital General "Dr. Aurelio Valdivieso", SSO. 4 Universidad CESEEO, Oaxaca.</p>	<p>5</p>	<p>463</p>
<p>Mayo 2022</p>	<p>Expediente Clínico, Prevención Del Conflicto, Responsabilidad Profesional, Funciones y Atribuciones de la CEAMO, Derecho a la Salud como un Derecho Humano.</p>	<p>1 Asociación Mexicana de Estudiantes de Enfermería A.C. 2 Consejo de Certificación en Medicina General del Estado de Oaxaca A.C. 3 Dir. de Enseñanza y Calidad, SSO. 4 Hospital General de Juchitán "Dr. Macedonio Benítez Fuentes", SSO. 5 Universidad de Puebla, pl. Oaxaca. 6 Universidad Anáhuac, Oaxaca. 7 Centro de Salud Urbano de Salina Cruz, SSO. 8 Facultad de Enfermería y Obstetricia, UABJO.</p>	<p>11</p>	<p>1,381</p>

Junio 2022	Responsabilidad Profesional, Expediente Clínico, Responsabilidad Médica, Consentimiento Informado	1 Hospital de la Niñez Oaxaqueña, SSO. 2 URSE. 3 Universidad CESEEO, Oaxaca. 4 Dir. de Atención Médica, SSO. 5 Clínica del Pueblo A.C.	5	471
Julio 2022	Responsabilidad Profesional, Expediente Clínico, por un cambio en la Responsabilidad del Odontólogo en la Actualidad	1 Facultad de Odontología, UABJO. 2 Hospital General "Dr. Aurelio Valdivieso". 3 Facultad de Medicina y Cirugía, UABJO. 4 Servicios de Salud de Oaxaca.	4	574
Agosto 2022	Responsabilidad Profesional	1 Hospital Psiquiátrico "Cruz del Sur".	1	35
Septiembre 2022	Responsabilidad Profesional, Expediente Clínico,	1 Hospital Psiquiátrico "Cruz del Sur". 2 Hospital General "Dr. Aurelio Valdivieso". 3 Hospital General de Huajuapán "Ma. del Pilar Sánchez Villavicencio". 4 Clínica Serit, Oaxaca. 5 Facultad de Odontología, UABJO. 6 Hospital Comunitario de Tamazulapán, SSO. 7 Hospital General de zona no.1, IMSS. 8 Colegio de Odontólogos Salina Cruz A.C.	9	1,686
Octubre 2022	Responsabilidad Profesional, Expediente Clínico	1 Hospital básico comunitario de Asunción Nochixtlán.	1	22
Total			60	6,061

Tabla 7: Capacitaciones realizadas, la columna CAP es el número de capacitaciones realizadas, la columna PER corresponde al número de personas capacitadas.

Las instituciones que fueron capacitadas en el periodo 16 de Octubre 2021 a 16 de Octubre de 2022 y que aparecen en la tabla 7, algunas recibieron varias capacitaciones en el mismo mes en diferentes fechas.

Se capacitaron en total a 27 instituciones, en 60 capacitaciones con una asistencia general de 6061 personas capacitadas que intervienen en la prestación de servicios médicos o que se encuentran en formación.



Imagen 8: Capacitaciones realizadas



Imagen 9: Capacitaciones realizadas a prestadores de servicios de salud y personas en formación.

Los municipios que se visitaron con el propósito de difundir a la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca son: San Juan Bautista Cuicatlán, Río Grande o Piedra Parada, Asunción Nochixtlán, Cuilapam de Guerrero, San Martín Mexicanpan, Zaachila, Xoxocotlán, Santa Lucía del Camino, San Jacinto Amilpas, Santos Reyes Nopala, San Gabriel Mixtepec, Santa María Magdalena, San Pedro Mixtepec, Oaxaca de Juárez, Sola de Vega, Ciudad Ixtepec, Huajuapam de León, Tamazulapam, Puerto Escondido y Salina Cruz.



Imagen 10: Visita a municipios y hospitales.

En la siguiente tabla se resume el material difundido con el propósito que la ciudadanía en general conozca las atribuciones de la Comisión, así como los derechos y deberes de los servidores de la salud y de los pacientes.

MES	CARPETAS	DÍPTICOS Y TRÍPTICOS	CARTELES
Octubre 2021	70	586	27
Noviembre 2021	45	0	0
Diciembre 2021	35	118	9
Enero 2022	35	60	14
Febrero 2022	92	180	16
Marzo 2022	218	480	108
Abril 2022	92	170	152
Mayo 2022	72	95	119
Junio 2022	70	50	157

Julio 2022	31	0	144
Agosto 2022	25	0	100
Septiembre 2022	100	0	143
Octubre 2022	56	0	25
Total	941	1,739	1,014

Tabla 8: Material de difusión

La Dirección de Difusión e Investigación en busca de estrategias de difusión realizó un convenio de colaboración con el Corporativo Oaxaqueño de Radio y Televisión, a través del cual se realizó una producción de 8 programas, donde se destaca la labor de este Organismo en la protección del Derecho a la Salud como Derecho Humano y buscando prevenir el conflicto derivado del acto médico.



Imagen 11: Equipo de colaboración para producción de la serie.

**NOMBRE DE LA SERIE: Estamos contigo, por una solución justa.**

PREMISA: Vincular a la sociedad con la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca.

SINÓPSIS: La Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca invita a la sociedad en general y la comunidad médica a conocer el trabajo que se realiza para brindar atención especializada y profesional a las diferencias derivadas de la atención médica, pero sobre todo para prevenir y conciliar el conflicto entre médico y paciente.

OBJETIVO: Fomentar una buena relación entre pacientes y prestadores de los servicios médicos.

DURACIÓN: 27 minutos (sin corte de estación)

CONDUCCIÓN: Nadia Altamirano

Durante 8 emisiones conoceremos la labor que realiza la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, en un foro en el que participan miembros de esta Comisión entre estos el Presidente, la Subcomisión Médica, Subcomisión Jurídica, entre otros. En esta serie se habla de manera clara y precisa de la atención que brinda la CEAMO a la sociedad.

Los temas que se abordan cada emisión de la serie “**Estamos contigo, por una solución justa**” y las fechas de estreno se muestran a continuación:

NO.	NOMBRE DEL PROGRAMA	FECHA DE ESTRENO
1	Presentación de la CEAMO.	7 de octubre
2	¿Cómo tramitar una queja ante la CEAMO?	14 de octubre
3	Conoce a los consejeros.	21 de octubre
4	Derecho a la salud como Derecho Humano.	28 de octubre
5	Análisis de caso de mala práctica médica.	4 de noviembre
6	Niveles de atención médica.	11 de noviembre
7	Prevención del conflicto, análisis de estadísticas de quejas más recurrentes.	18 de noviembre
8	ILE (Interrupción legal del Embarazo)	25 de noviembre

Tabla 9: Programa de emisiones de la serie



Imagen 12: Colaboración entre CEAMO y CORTV

#### SPOTS DE RADIO

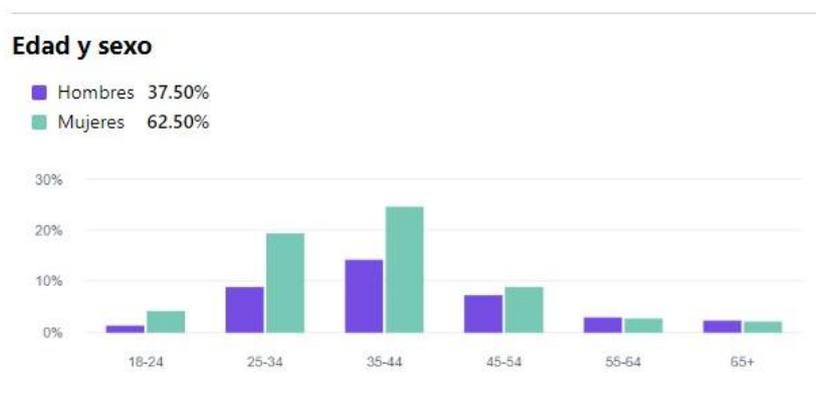
Los spots de radio son una estrategia que se implementa para llegar a los lugares más lejanos del estado, siendo un medio de comunicación con gran alcance en todo el estado, se transmiten a través de 2 emisoras de radio que son La Oreja 105.7 Fm y La Mexicana 94.9 Fm.

MES	SPOTS EMITIDOS
Noviembre 2021	68
Diciembre 2021	44
Enero 2022	12
Febrero 2022	60
Marzo 2022	60
Abril 2022	64
Mayo 2022	88
Junio 2022	84
Julio 2022	248
Agosto 2022	112
Septiembre 2022	48
Total	888

Tabla 10: Estadística de emisiones de spots en radio.

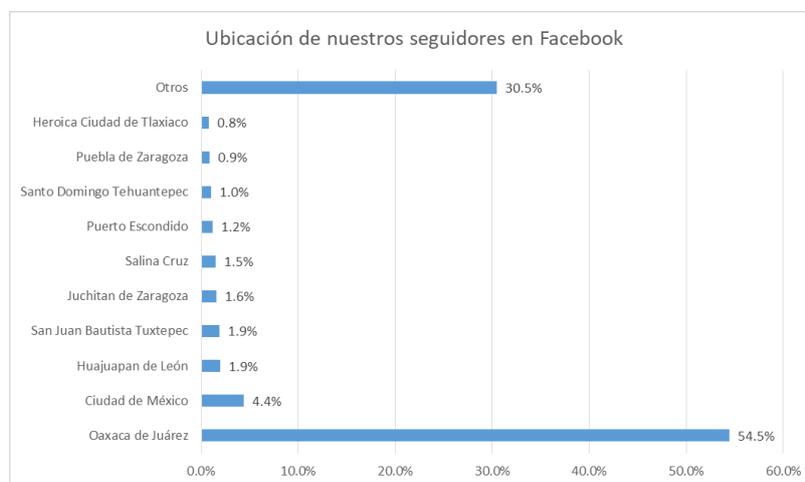
## REDES SOCIALES

Otro medio de difusión que ha usado la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, son las redes sociales como son Facebook, Twitter, Histogram. La red que más seguidores e interacciones ha recibido es en Facebook con más de 5.4 mil seguidores.



Gráfica 1: Edad y sexo de nuestros seguidores en Facebook.

Como observamos en la gráfica 1, el 62.5% de nuestros seguidores son mujeres y 37.5% son hombres, esto significa que existe un mayor interés en las mujeres por conocer las actividades que realizamos como Comisión, en la gráfica 2 podemos observar de que ciudad son nuestros seguidores.



Gráfica 2: Ubicación de nuestros seguidores en Facebook.

Con el propósito de alcanzar mayor difusión en la población se utilizan las siguientes cuentas de redes sociales:

Facebook	Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca
Twitter	@CEAMOOax
Hinstagram	CEAMO Oaxaca
TikTok	ceamo_oaxaca

## 7 DEPARTAMENTOS

### 7.1 MÓDULOS DE ATENCIÓN 1 Y 2

Los Módulos de Atención son la parte operativa de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, y están integrados por un binomio de profesionistas (médico-abogado) cuyas tareas principales son:

1. Proporcionar asesoría especializada respecto del derecho a la protección a la salud;
2. Orientar a los usuarios y prestadores de servicios médicos, acerca de los derechos y obligaciones contenidos en las leyes correspondientes; y
3. Guardar reserva y confidencialidad de los asuntos que se tramiten y sustancien en la misma, así como de los documentos públicos o privados de los expedientes y de las opiniones técnicas que se emitan en cada caso.

En cumplimiento a los objetivos en materia de orientación, asesoría, gestiones inmediatas, quejas y audiencias, los módulos de atención realizaron las siguientes actividades:

- Orientar a los usuarios y prestadores de servicios médicos, acerca de los derechos y obligaciones contenidos en las leyes aplicables vigentes;
- Asesorar a los usuarios y prestadores de servicios médicos en los problemas Médico-Paciente.
- Gestión inmediata a través de la revisión, análisis y evaluación de una inconformidad ofreciendo medios para una solución a los problemas buscando una respuesta pronta de las instancias involucradas y con esto se restituyan los derechos del paciente, resolviendo así el conflicto o previniendo uno mayor.
- Recibir y atender quejas a petición del usuario por su propio derecho o en representación de un tercero, por la probable negativa de servicios médicos o la irregularidad en su prestación.
- Mediar en el proceso de conciliación de las quejas recibidas en esta Institución.

El MÓDULO DE ATENCIÓN 1, de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, realizó lo siguiente en el periodo que se informa:

ATENCIÓNES	TOTAL DE ACCIONES
Orientaciones	262
Asesorías especializadas	266
Gestiones inmediatas	54
Quejas recibidas	26
Quejas concluidas	31
Audiencias médico informativas	26
Audiencias de conciliación	46

Tabla 11: Actividades del MÓDULO 1

Las quejas concluidas por este módulo fueron cerradas de la siguiente manera:

MODALIDAD DE CONCLUSIÓN		NÚMERO DE CASOS
CONCILIACIÓN	Aclaración aceptada	2
	Desistimiento de la acción	2
	Transacción	14
	<b>Total, conciliación</b>	<b>18</b>
NO CONCILIACIÓN	Caducidad	2
	Desistimiento de la instancia	5
	Falta de voluntad conciliatoria	6
	<b>Total, No conciliación</b>	<b>13</b>
<b>TOTAL</b>		<b>31</b>

Tabla 12: Quejas concluidas por el MÓDULO 1.

De las quejas conciliadas por convenio de transacción generalmente son quejas que se reciben del sector privado y los montos de recuperación de parte del usuario son los siguientes:

CASOS	MONTOS (Pesos)	TOTAL (Pesos)
1. CEAMO/7S.4/2021/016	110,000.00	
2. CEAMO/7S.4/2021/020	600,000.00	
3. CEAMO/7S.4/2021/025	20,000.00	
4. CEAMO/7S.4/2021/035	53,219.00	
5. CEAMO/7S.4/2021/037	200,000.00	
6. CEAMO/7S.4/2021/042	200,000.00	
7. CEAMO/7S.4/2022/004	40,000.00	1,368,504.00
8. CEAMO/7S.4/2022/018	42,000.00	
9. CEAMO/7S.4/2022/020	1,785.00	
10. CEAMO/7S.4/2022/022	45,000.00	
11. CEAMO/7S.4/2022/023	15,000.00	
12. CEAMO/7S.4/2022/024	30,000.00	
13. CEAMO/7S.4/2022/025	7,500.00	
14. CEAMO/7S.4/2022/032	4,000.00	
<b>TOTAL:</b>		<b>\$ 1,368,504.00</b>

Tabla 13: Recuperaciones económicas por convenio de transacción del MÓDULO 1.

El MÓDULO DE ATENCIÓN 2, de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, realizó lo siguiente en el periodo que se informa:

ATENCIONES	TOTAL DE ACCIONES
Orientaciones	221
Asesorías especializadas	229
Gestiones inmediatas	67
Quejas recibidas	26
Quejas concluidas	28
Audiencias médico informativas	22
Audiencias de conciliación	33

Tabla 14: Actividades del MÓDULO 2

Las quejas concluidas por el módulo 2 fueron cerradas de la siguiente manera:

MODALIDAD DE CONCLUSIÓN		NÚMERO DE CASOS
CONCILIACIÓN	Aclaración aceptada	2
	Desistimiento de la acción	2
	Transacción	11
	<b>Total, conciliación</b>	<b>15</b>
NO CONCILIACIÓN	Caducidad	0
	Desistimiento de la instancia	7
	Falta de voluntad conciliatoria	6
	<b>Total, No conciliación</b>	<b>13</b>
<b>TOTAL</b>		<b>28</b>

Tabla 15: Quejas concluidas por el MÓDULO 2.

De las quejas conciliadas por convenio de transacción del MÓDULO 2 generalmente son quejas que se reciben del sector privado y los montos de recuperación de parte del usuario son los siguientes:

CASOS	MONTOS (Pesos)	TOTAL (Pesos)
1. CEAMO/8S.4/2019/001	4,302.84	1,330,302.84
2. CEAMO/8S.4/2020/001	100,000.00	
3. CEAMO/8S.4/2020/016	600,000.00	
4. CEAMO/8S.4/2021/030	55,000.00	
5. CEAMO/8S.4/2021/032	65,000.00	
6. CEAMO/8S.4/2021/036	480,000.00	
7. CEAMO/8S.4/2021/038	6,000.00	
8. CEAMO/8S.4/2022/009	2,500.00	
9. CEAMO/8S.4/2022/014	12,000.00	
10. CEAMO/8S.4/2022/027	4,500.00	
11. CEAMO/8S.4/2022/033	1,000.00	
Convenio de transacción sin queja	18,600.00	18,600.00
1. CEAMO/8S.2/2022/392		
<b>TOTAL:</b>		<b>\$ 1,348,902.84</b>

Tabla 16: Recuperaciones económicas por convenio de transacción del MÓDULO 2.

## 7.2 INFORMÁTICA

El Departamento de Informática, cuenta con las siguientes atribuciones y obligaciones:

1. Coordinar el establecimiento de un Sistema de Gestión de Calidad que permita que los servicios prestados por la CEAMO, estén a la altura de las demandas ciudadanas, en función del objeto para el cual fue creado;
2. Apoyar el proceso de planeación estratégica en la Comisión y su despliegue en toda la organización, y entre otros;
3. Establecer un sistema de evaluación mediante el cual se mida el desempeño de la CEAMO.

En el periodo que se informa, el departamento de informática, atendió diversas actividades de acuerdo a sus facultades y necesidades de la Comisión, como son:

- Informes estadísticos de los asuntos recibidos y concluidos de manera Trimestral para ponerlo a disposición de Presidencia, Administración y cargarlos en la Plataforma para el registro de quejas médicas y dictámenes de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.
- Desarrollo de un Sistema informático para la generación de expedientes de las quejas recibidas en los módulos de atención.
- Seguimiento en la generación de los expedientes de las atenciones recibidas en los módulos de atención.
- Soporte Técnico al portal institucional de esta Comisión, integrando las secciones de directorio, difusión y convenios, así como alimentación en tiempo y forma de los datos del portal de transparencia de este Organismo.



Imagen 12: Nuevas secciones del portal institucional

- Soporte técnico a las unidades administrativas para la realización de sus actividades diarias.
- Generación de resúmenes estadísticos de manera semanal que fue puesto a disposición de Presidencia y de las Subcomisiones de este Organismo.
- Administración de la cuenta del Sujeto Obligado Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca en la Plataforma Nacional de Transparencia.
- Gestión de diversos cursos de capacitación en materia de transparencia gubernamental para este sujeto obligado en temas como: Obligaciones en materia de transparencia, Gobierno abierto, Clasificación y desclasificación de la información.

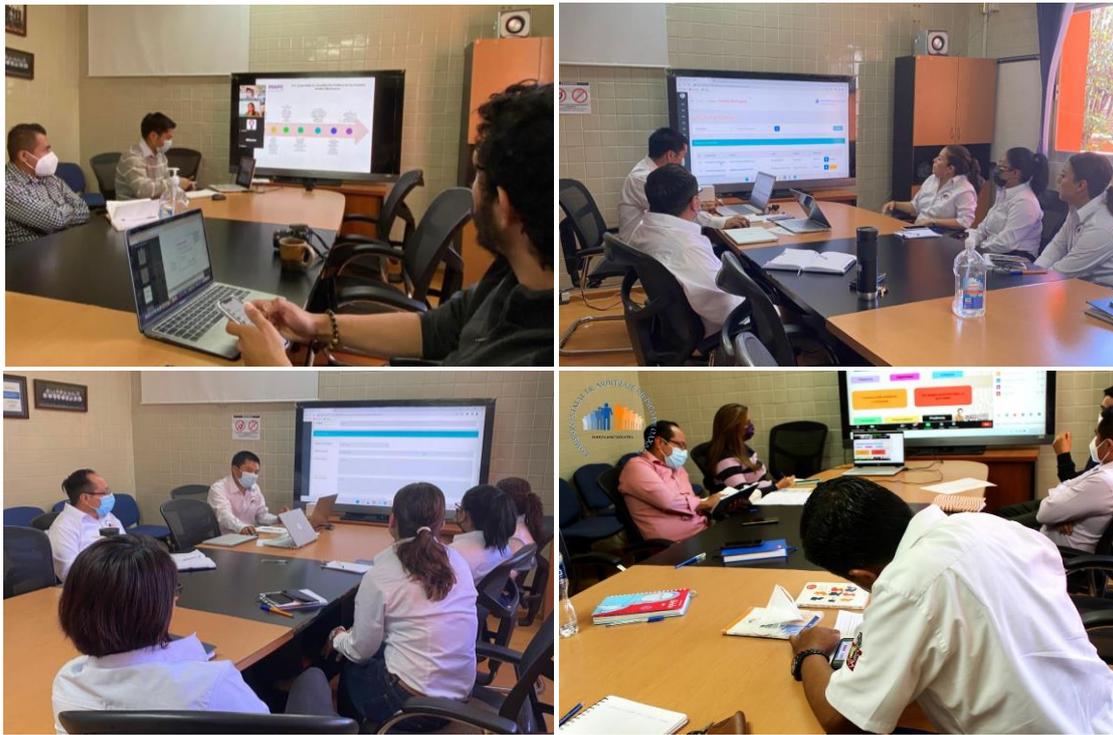


Imagen 13: Reuniones de trabajo con los módulos de atención y capacitaciones.

### 7.3 CONTRALORÍA INTERNA

El área de Contraloría Interna, juega un papel muy importante dentro de la Comisión, entre sus atribuciones y obligaciones están las siguientes:

1. Vigilar que, en el desarrollo de sus funciones, las unidades administrativas de la CEAMO se apeguen a las disposiciones legales aplicables;
2. Practicar auditorías a las unidades administrativas de la CEAMO cuando lo solicite el Consejo y/o el Presidente con el fin de verificar la eficacia y transparencia en sus operaciones, así como el cumplimiento de los programas, objetivos y metas; y
3. Evaluar el ejercicio del presupuesto asignado a la CEAMO para establecer indicadores de eficiencia, efectividad y economía en relación a sus programas, metas y objetivos.

#### PRESUPUESTO REVISADO DEL EJERCICIO 2021

El total de gastos del ejercicio 2021, de esta Comisión Estatal fue de \$12,024,475.21 pesos lo que representa 99.18% del presupuesto asignado y un remanente (presupuesto no ejercido) del 0.82% equivalentes a \$ 48,700.60 pesos. Distribuidos de la siguiente manera:

PARTIDAS ESPECÍFICAS	VALOR MONETARIO	PORCENTAJE
Sueldos para personal de confianza y honorarios asimilables a salarios	\$ 10,471,923.00	86.74%
Materiales de suministros	\$ 239,918.81	1.99%
Servicios generales	\$ 914,243.60	7.57%
Promoción y difusión	\$ 51,065.99	0.09%
Capacitación	\$ 33,460.33	2.79%

Tabla 17: Presupuesto ejercido 2021 (Obtenido de informe de contraloría)

#### DECLARACIÓN PATRIMONIAL

La transparencia como principio rector ha sido la clave para el fortalecimiento de cuentas en el ejercicio de la función de los servidores públicos, por lo que la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, a través del órgano de control interno, verifica que el personal adscrito a este Organismo, cumplan con la obligación de presentar declaración patrimonial, de interés y de información fiscal en virtud de que son

instrumentos de control que coadyuvan a la prevención de actos de corrupción vigilando el desarrollo y la evolución el desarrollo de su patrimonio.

Tomando en consideración la información comprendida del ejercicio 2021, han presentado ante este órgano de control en tiempo y forma, con un total de 15 de declaraciones patrimoniales y de interés, así como la constancia de la declaración fiscal según a quienes corresponda realizarlo e informando a toda persona interesada sobre dichas declaraciones en versión pública.

## FISCALIZACIÓN

### Auditorías internas

La contraloría interna tiene como objetivo verificar el cumplimiento de las obligaciones de este Organismo Autónomo, con la que se busca promover, garantizar la buena administración y la eficiencia en sus operaciones. Con base en los resultados, las observaciones y recomendaciones emitidas en el dictamen se irán mejorando en cada periodo.

En el periodo de enero a septiembre del 2022, con la finalidad de prevenir, supervisar y evaluar las acciones que se llevan a cabo en el ejercicio de los recursos públicos asignados, así como su cumplimiento de los objetivos institucionales, se realizaron 2 auditorías financieras de forma cuatrimestral dando como resultado 6 observaciones y 1 recomendación.

Encaminado a la mejora continua en la supervisión de los servicios brindados por esta Comisión, se aplicaron encuestas de los servicios brindados a usuarios que acuden a este Organismo, en este periodo que se resume en el apartado 8.3 de Encuestas de Servicios.

#### 7.4 ARCHIVO ESTATAL

El Departamento de Archivo Estatal de Quejas de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, realizó las siguientes actividades en el periodo que se informa:

- Se instaló y se realizó la toma de protesta de los nuevos integrantes del Sistema Institucional de Archivos de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, en cumplimiento a los artículos 1 y 7 de la Ley General de Archivos y con la finalidad de registrar, organizar y conservar los documentos de esta Institución.



Imagen 14: Integrantes del Sistema Institucional de archivos.

- Se instaló y se realizó la toma de protesta de los nuevos integrantes del Grupo Interdisciplinario de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, con la finalidad de contribuir en el análisis de procesos y procedimientos institucionales que dan origen a la documentación que integran los expedientes de las diferentes áreas de esta institución.



Imagen 15: Grupo interdisciplinario.

- Se elaboró el Informe Anual de Cumplimiento al Plan de Trabajo Archivístico 2021, mismo que fue publicado en el portal electrónico de la CEAMO, en cumplimiento al artículo 26 de la Ley General de Archivos.
- Se elaboró el Plan Anual de Desarrollo Archivístico (PADA) 2022, mismo que fue publicado en el portal electrónico de la CEAMO, en cumplimiento al artículo 23 de la Ley General de Archivos.

## 8 TRANSPARENCIA GUBERNAMENTAL

### 8.1 ESTADÍSTICAS

Durante el periodo 16 de octubre 2021, a 16 de octubre del 2022, se dieron diversas atenciones en la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, que se resumen en las siguientes tablas y gráficas.

NO.	TIPO DE ATENCIÓN	RECIBIDAS	CONCLUIDAS
1	Orientaciones	483	483
2	Asesorías especializadas	495	495
3	Gestiones inmediatas	121	121
4	Quejas	52	59
5	Audiencias de Conciliación	79	79
6	Médico-informativas	48	48
7	Opiniones técnicas	4	5
8	Dictámenes emitidos	7	7
9	Recomendaciones	2	2
	Total	1291	1299

Tabla 18: Atenciones recibidas y concluidas durante el periodo 16 de octubre 2021 a 16 de octubre del 2022.

De manera general podemos observar en la tabla anterior que en el periodo que se informa se han alcanzado 1291 atenciones recibidas en la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, mientras que para el 2020 y 2021 se alcanzaron 877 y 989 respectivamente, esto significa que hubo más demanda de la ciudadanía. En quejas podemos observar que es mayor el número de quejas concluidas contra las quejas recibidas, esto radica en que algunas quejas fueron recibidas en periodos anteriores y se concluyeron en este periodo.

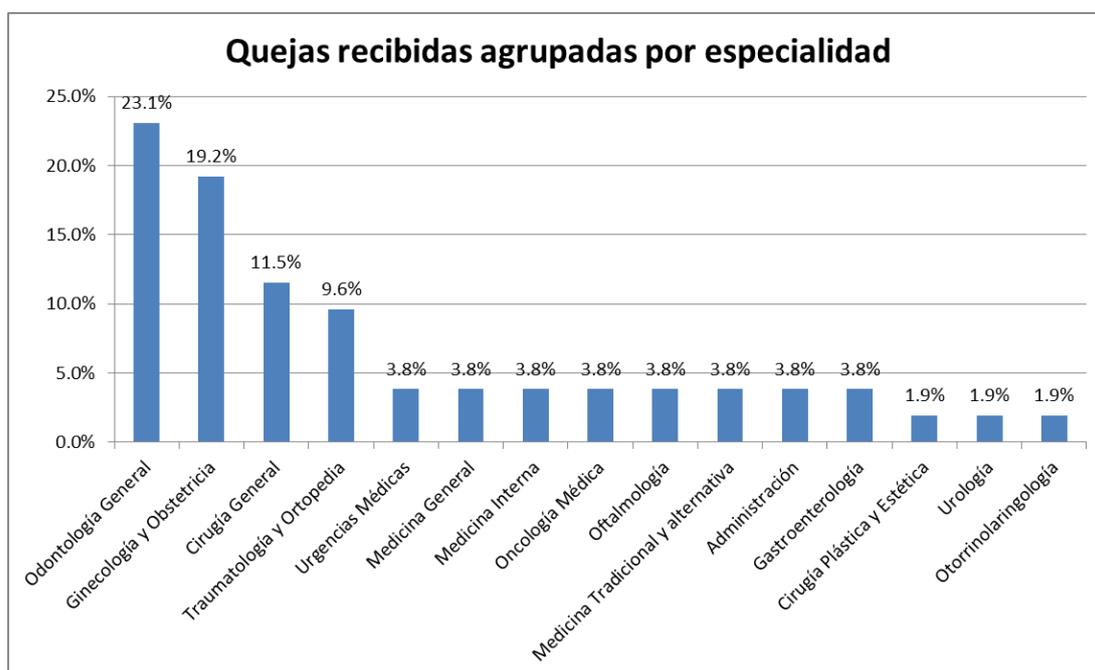
NO.	REGIÓN	ORIENTACIONES	ASESORÍAS	GESTIONES	QUEJAS	TOTAL
1	Valles Centrales	389	398	95	39	921
2	Istmo	24	24	11	3	62
3	Mixteca	17	18	4	5	44
4	Cañada	18	18	3	1	40
5	Costa	14	14	2	2	32
6	Papaloapan	7	8	3	0	18
7	Sierra Sur	6	7	1	1	15
8	Sierra Norte	5	5	1	1	12
9	No obtenido / Otro estado.	3	3	1	0	7
	Total	483	495	121	52	1151

Tabla 19: Resumen de atenciones recibidas por regiones

Como se puede observar en la tabla anterior, la región con más atenciones recibidas es Valles centrales, esto debido a la cercanía con la capital del estado y la mayor difusión en esta zona, mientras que la región con el menor número de atenciones es la Sierra Norte, con apenas 12 atenciones. De la región que no se recibió ninguna queja es la Cuenca del Papaloapan, esto no significa que no existan conflictos derivados del acto médico en la zona.

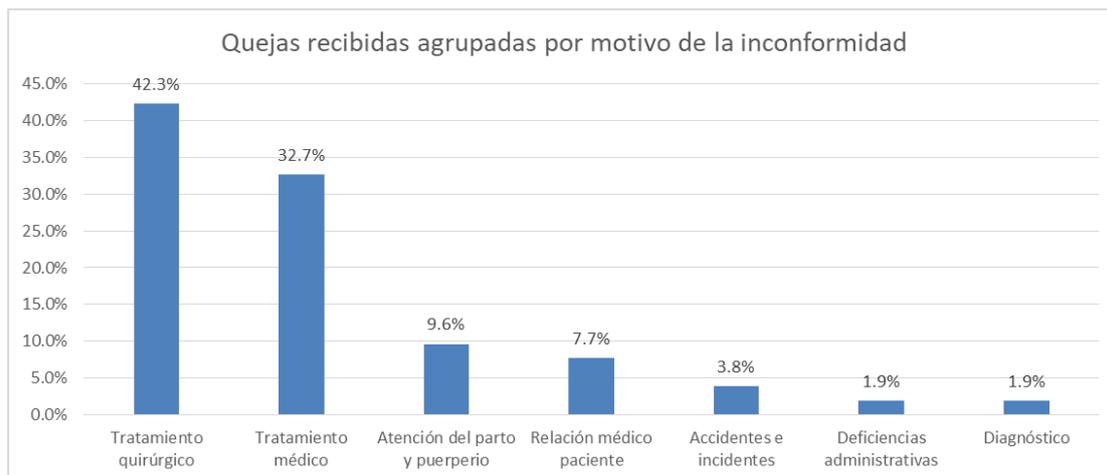
### 8.1.1 Quejas recibidas

Una queja es una petición a través de la cual una persona física por su propio derecho o en representación de un tercero, solicita la intervención de la CEAMO, por la probable negativa de servicios médicos o la irregularidad en su prestación.



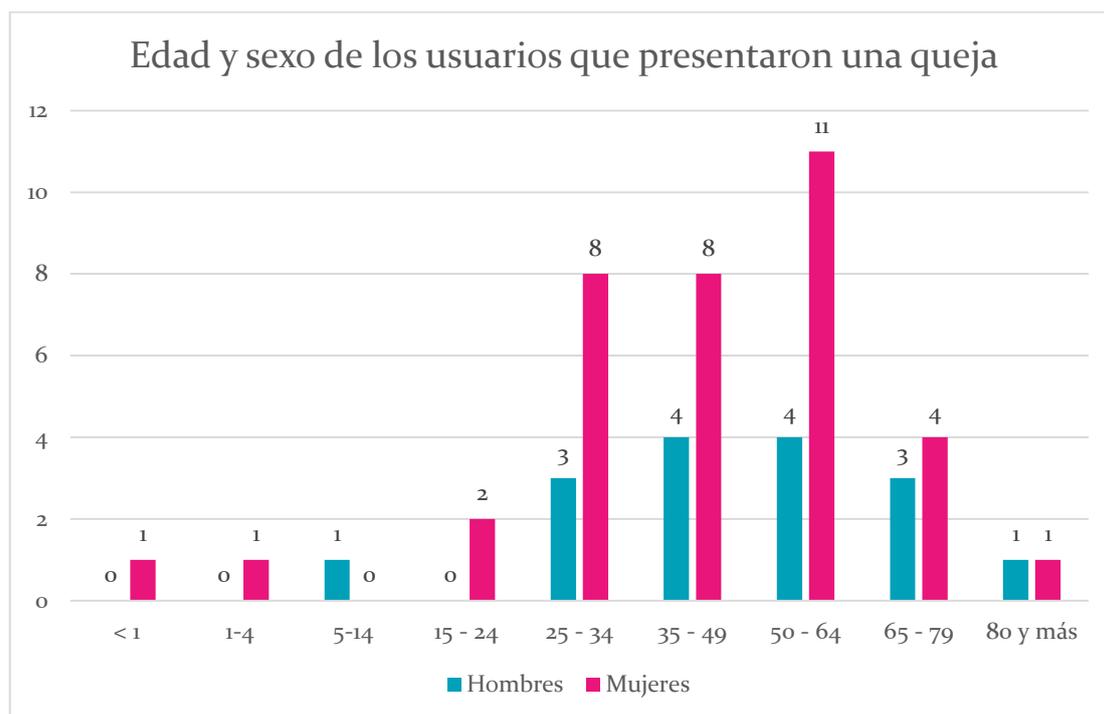
Gráfica 3: Quejas recibidas según la especialidad médica involucrada

En la gráfica 3 podemos observar que la especialidad involucrada en las quejas recibidas en el periodo son generalmente de Odontología general en un 23.1% y de Ginecología y Obstetricia en un 19.2%. Las quejas recibidas en su mayoría provienen del sector privado.



Gráfica 4: Quejas recibidas agrupadas por motivo de la inconformidad del usuario

Como se observa en la gráfica 4, el motivo de las quejas presentadas en esta Comisión generalmente son por Tratamiento quirúrgico y Tratamiento Médico en un 42.3% y 32.7% respectivamente.

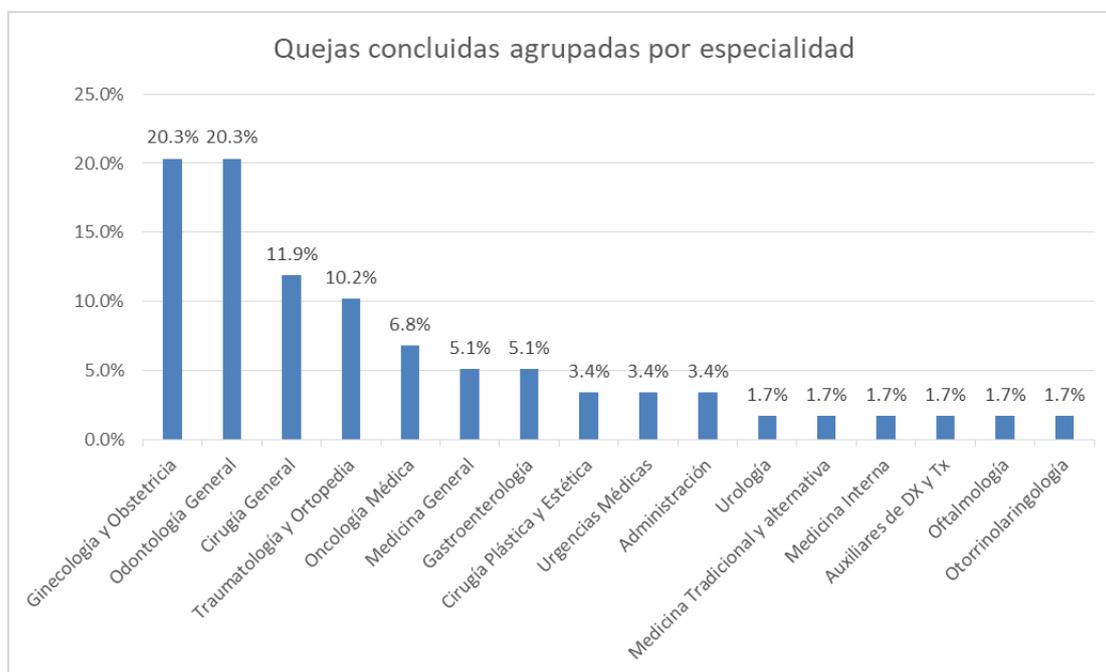


Gráfica 5: Quejas recibidas agrupadas por rango de edad y sexo del usuario

En la gráfica 5 podemos observar que existe una mayor concentración en los rangos de edad de 25 a 64 años de edad de los usuarios que interponen una queja y que el sexo de los usuarios más recurrentes en general corresponde a mujeres.

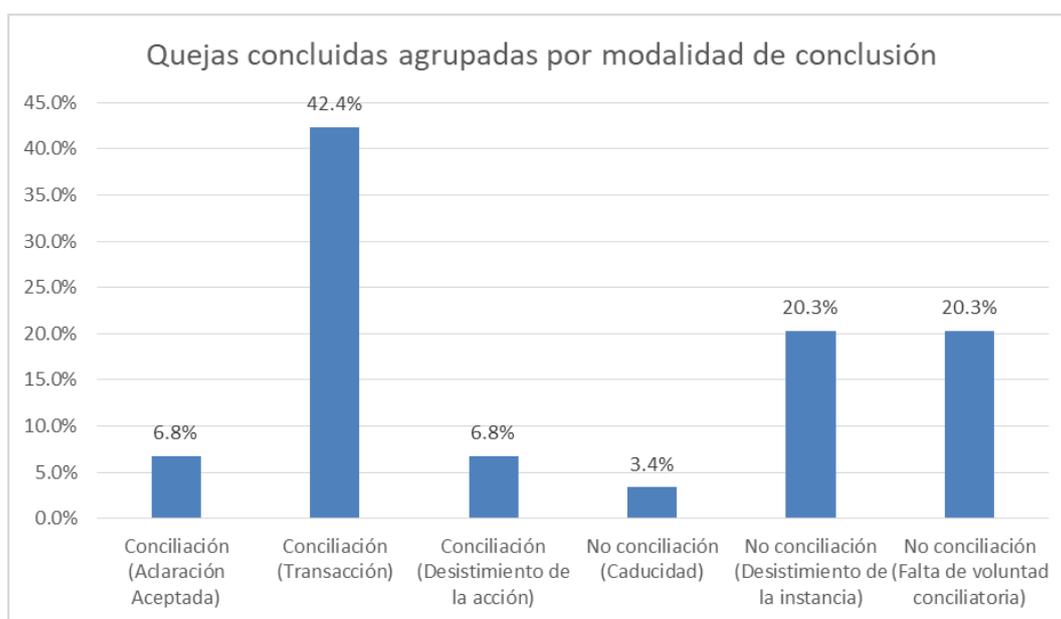
### 8.1.2 Quejas concluidas

La Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca para cumplir con sus objetivos ha hecho lo posible para que las partes Médico-Paciente lleguen a una solución mas justa a través de la mediación y conciliación.



Grafica 6: Quejas concluidas agrupadas por especialidad involucrada

De las quejas concluidas, podemos observar que el 40.6% corresponde a Ginecología y Obstetricia y a Odontología general.

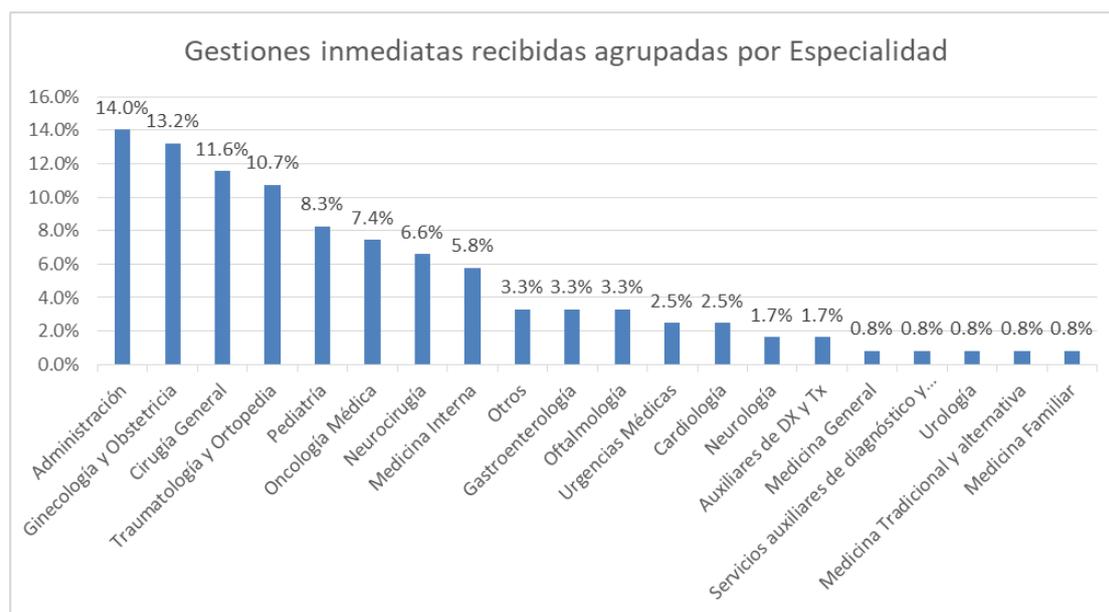


Gráfica 7: Quejas concluidas agrupadas por modalidad de conclusión.

De las quejas concluidas en el periodo, el 42.4% fueron concluidas a través de un convenio de transacción, en donde tanto el médico como el paciente acordaron en que el conflicto derivado del acto médico se resuelve a través de transacción. El 6.8% de las quejas concluidas se resolvió a través de una aclaración médica amplia de la presunta mala práctica médica, de manera general más de 55% de la quejas concluidas terminan siendo conciliadas y 45% no se concilian por lo que quedan a salvo sus derechos.

### 8.1.3 Gestiones inmediatas

La Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, gestiona la atención inmediata de los usuarios, cuando la inconformidad se refiera a demora, negativa de servicios médicos, o cualquier otra que pueda ser resuelta por esta vía, por medio de la revisión, análisis y evaluación de una inconformidad ofreciendo medios para una solución a los problemas buscando una respuesta pronta de las instancias involucradas y con esto se restituyan los derechos del paciente, resolviendo así el conflicto o previniendo uno mayor.



Gráfica 8: Gestiones inmediatas recibidas agrupadas por especialidad

Las gestiones inmediatas generalmente tiene su origen en trámites administrativos de traslados y recepción de pacientes en hospitales con los servicios necesarios, modificación de citas agentadas en un 14%, y se encuentran clasificados en Administración, provienen en su gran mayoría de servicios públicos. Realizada la gestión inmediata se evitan conflictos de mayor grado.

## 8.2 SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

El acceso a la información es un derecho de la ciudadanía a solicitar información pública y a obtener una respuesta en un tiempo razonable, en la medida que dicha información no sea reservada o tenga alguna excepción establecida por la ley. Es reconocido por la Declaración Universal de Derechos Humanos (Art. 19) y la Convención Interamericana de los Derechos Humanos (Art. 13).

Comprometidos con la transparencia en las actividades que realiza este Organismo Autónomo, se formó el Comité de Transparencia, atendiendo en el periodo enero – octubre del 2022 un total de 33 solicitudes de acceso a la información.

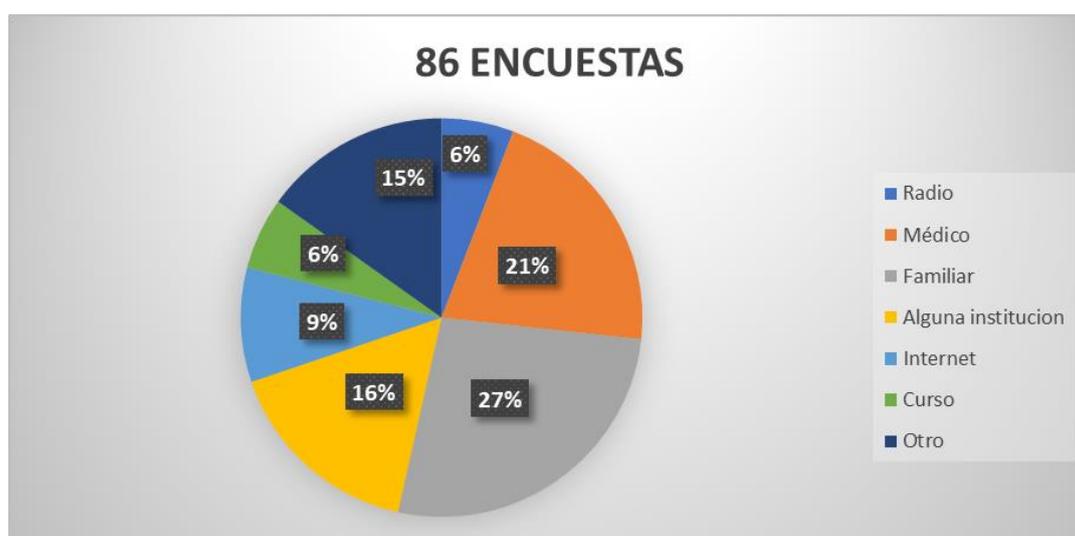
NO.	SOLICITUD	FECHA SOLICITUD	ESTADO ACTUAL
1	201172422000001	03/01/2022	Terminada
2	201172422000002	11/01/2022	Terminada
3	201172422000003	08/02/2022	Terminada
4	201172422000004	08/02/2022	Terminada
5	201172422000005	15/02/2022	Terminada
6	201172422000006	23/03/2022	Terminada
7	201172422000007	23/03/2022	Terminada
8	201172422000008	31/03/2022	Terminada
9	201172422000009	04/04/2022	Terminada
10	201172422000010	07/04/2022	Terminada
11	201172422000011	08/04/2022	Terminada
12	201172422000012	08/04/2022	Terminada
13	201172422000013	18/04/2022	Terminada
14	201172422000014	26/04/2022	Terminada
15	201172422000015	26/04/2022	Terminada
16	201172422000016	09/05/2022	Terminada
17	201172422000017	12/05/2022	Terminada
18	201172422000018	12/05/2022	Terminada
19	201172422000019	19/05/2022	Terminada
20	201172422000020	26/05/2022	Terminada
21	201172422000021	02/06/2022	Terminada
22	201172422000022	02/06/2022	Terminada
23	201172422000023	16/06/2022	Terminada
24	201172422000024	28/06/2022	Terminada
25	201172422000025	01/08/2022	Terminada
26	201172422000026	01/08/2022	Terminada
27	201172422000027	02/08/2022	Desechada
28	201172422000028	04/08/2022	Terminada
29	201172422000029	25/08/2022	Terminada
30	201172422000030	25/08/2022	Terminada
31	201172422000031	28/09/2022	Terminada
32	201172422000032	11/10/2022	Terminada
33	201172422000033	11/10/2022	Terminada

Tabla 20: Reporte de solicitudes de acceso a información.

### 8.3 ENCUESTAS DE SERVICIOS

La encuesta de salidas se realizaron a 86 usuarios que acudieron a esta Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, a quienes se les brindó alguno de los servicios que ofrece este organismo y que comprende el periodo octubre 2021 a octubre 2022, mismos que proporcionaron información valiosa de nuestros servicios. Las encuestas fueron entregadas a los usuarios al momento que se les brindó algún servicio de asesoría especializada, gestión inmediata o queja, obteniendo finalmente respuesta de 86 usuarios, considerando las siguientes preguntas:

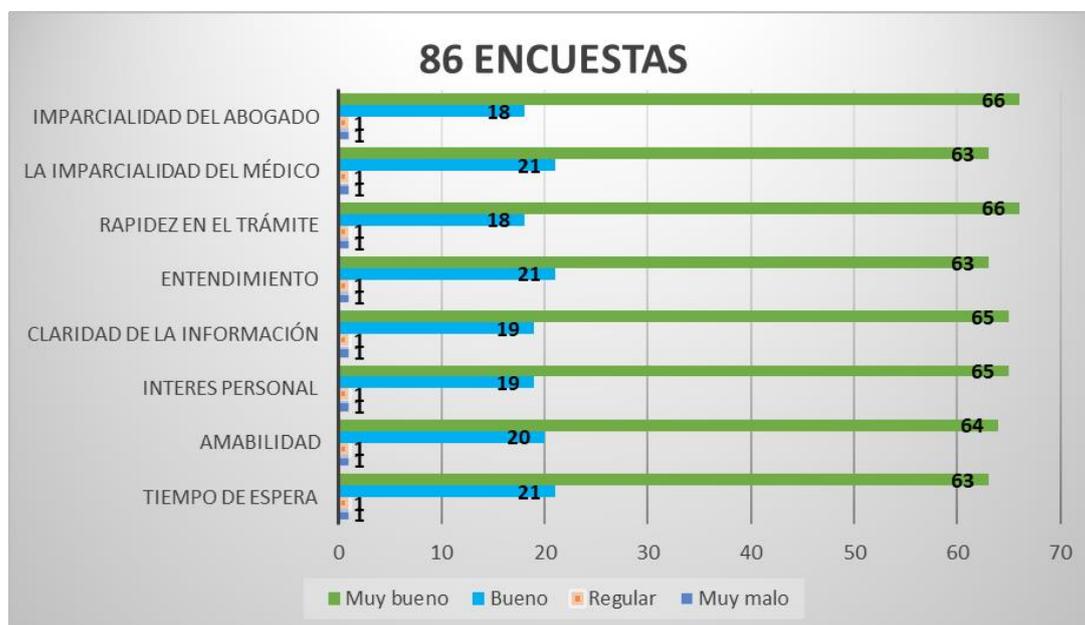
Pregunta 1.- ¿Cómo se enteró de los servicios de la CEAMO?



Gráfica 9: Resultados de la pregunta 1

Es importante destacar que con base en las encuestas de satisfacción realizadas, el 27% de los encuestados, mencionó que se enteraron de los servicios que ofrece la CEAMO, a través de un familiar o amigo, el 21% por un médico, el otro 16% alguna institución, lo que nos indica que los usuarios que han acudido a este organismo y que se les ha brindado alguno de los servicios que aquí se brindan, han compartido su experiencia con otras personas, familiares o amigos, por médicos, recomendando los servicio que ofrece la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, como una instancia confiable para la solución de controversias entre prestadores de los servicios de salud y pacientes/usuarios. Así mismo, otro de los medios que han mencionado los usuarios por el cual se enteraron de los servicios de la CEAMO es Otro en un 15%.

Pregunta 2.- Clasifique su nivel de satisfacción en la atención que recibe de nuestro personal de atención, con las siguientes afirmaciones:

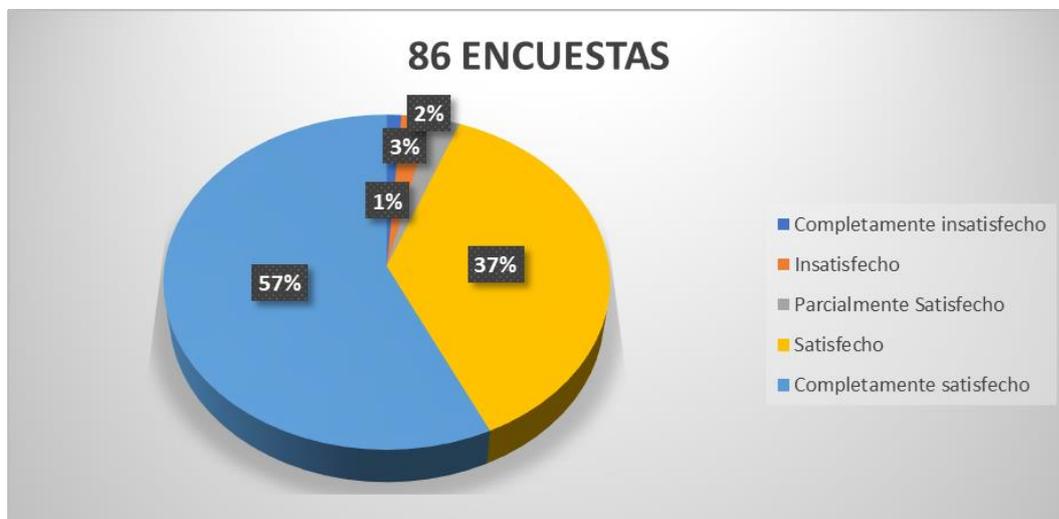


Grafica 10: Resultados de la pregunta 2

En esta pregunta se evaluaron ocho rubros importantes en el proceso de atención al usuario, lo que permite monitorear la calidad de los servicios brindados. Ahora bien, al observar esta gráfica con los resultados obtenidos, podemos resaltar dos aspectos que generan un alto nivel de satisfacción, el primero es el relacionado a la Imparcialidad del abogado y a la Rapidez del trámite porque obtuvieron 66 puntos en la calificación Muy bueno. Por otra parte, todas las afirmaciones obtuvieron 1 punto negativo de 86 por cada rubro.

De lo anterior se puede deducir que la calidad de la atención que se brinda al usuario en esta Comisión lo calificaron entre Muy bueno y Bueno, sin llegar a ser óptima, lo que sugiere implementar mecanismo de mejoras en la calidad de la atención en todos los rubros de la gráfica.

Pregunta 3.- ¿Cuál es su grado de satisfacción con la atención que ha recibido en la CEAMO?



Gráfica 11: Resultados de la pregunta 3

La percepción general de los usuarios con respecto a los servicios que ofrece esta Comisión, se resume con lo siguiente: De las 86 encuestas realizadas el 57%, mencionó haber quedado completamente satisfecho con los servicios otorgados por esta Comisión, un 37%, dijo haberse sentido satisfecho y un 2% de los usuarios encuestados dijeron haberse sentido parcialmente satisfechos, por lo tanto, para los años posteriores hay que seguir esforzándose para alcanzar mejores puntuaciones.

## 8.4 SISTEMA INSTITUCIONAL DE ARCHIVOS

El área de archivo, con el objetivo de conservar, archivar, y disponer información generada por la Comisión Estatal de Arbitraje Médico ha desarrollado diversas actividades para alcanzar tales objetivos.

Período	Título	Descargar
2022	Plan Anual de desarrollo Archivístico	
2022	Acta de Instalación del Sistema Institucional de Archivos	
2022	Acta de Instalación del Grupo Interdisciplinario	
2022	Acta de Índice de Expedientes Clasificados 2022 1 Semestre	
2022	Acta de Índice de Expedientes Clasificados 2021	

Imagen 16: Documentos generados por el S.I.A.

También con el objetivo de generar la información de forma estructurada, esta oficina dispone de lo esencial para que las unidades administrativas puedan generar y numerar correctamente los expedientes de esta Comisión, los cuales se encuentran en el siguiente enlace: <http://www.ceamooax.org.mx/pada.php>

Catálogo de Disposición Documental	
Cuadro General de Clasificación Archivística	

## 8.5 FINANZAS

La dirección de administración pone a disposición de la ciudadanía en general toda la información financiera, por disposición oficial en el apartado de Armonización contable en la página oficial de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, en periodos trimestrales en el siguiente enlace: <http://www.ceamooax.org.mx/a2022.php>

	1er Trimestre	2o. Trimestre	3er. Trimestre	4o. Trimestre
<b>1.- Información Financiera según art. 56, 57 y 58 LGCG</b>				
<b>Estado de situación financiera</b>				
Estado de variación en la Hacienda Pública				
Estado Analítico del Activo				
Estado de Cambios en la Situación Financiera				
Estado de Flujo de Efectivo				
Notas a los estados Financieros				
<b>Estado Analítico de los Ingresos</b>				
<b>Estado de Actividades</b>				
<b>Estado analítico del presupuesto de egresos</b>				
Clasificación Administrativa				
Clasificación Económica				
Clasificación por Objeto del Gasto				
Clasificación programática				
Clasificación Funcional				
<b>Análisis de deuda y otras obligaciones de pago</b>				
Endeudamiento Neto				
Pasivos Contingentes				
Estado analítico de la deuda				
Intereses de la deuda				
Programas y proyectos de inversión				
Progreso Indicador de Resultados				
<b>2.- Ayudas y Subsidios (Norma 6)</b>				
<b>3.- Inventario</b>				
<b>4.- Ley de Disciplina Financiera</b>				
Estado de Situación financiera Detallado LDF				
Informe Analítico de Deuda Pública y Otros Pasivos LDF				
Informe Analítico de Obligaciones de Financiamientos LDF				
Balances Presupuestario LDF				
Estados Analítico de Ingresos Detallado LDF				
Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos Detallado LDF (Clasificación por Objeto del Gasto)				
Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos Detallado LDF (Clasificación Administrativa)				
Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos Detallado LDF (Clasificación Finalidad y Función)				
Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos Detallado LDF (Clasificación de Servicios Personales por Categoría)				
Informe de Estudios Actuariales				

Imagen 17: Información financiera

## 9 CONCLUSIONES

Conforme al Decreto de creación de la Comisión Estatal de Atribaje Médico de Oaxaca, esta surge como una oportunidad para la promoción de una buena práctica de la medicina como medio para elevar la calidad de los servicios de atención médica.

También, para contribuir al cumplimiento del Derecho a la Protección de la Salud, por cuanto hace a la prestación de servicios médicos; 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.

Pero de las acciones principales o de mayor demanda que tiene este Organismo Autónomo, es resolver las quejas de las personas que acuden a ella por presuntas irregularidades en la atención médica, a través de acciones de orientación, asesoría, gestión inmediata y de la conciliación.

De acuerdo a las estadísticas los resultados son:

1. Del 16 de octubre de 2021, al 16 de octubre de 2022, se alcanzaron 1291 acciones entre orientaciones, asesorías, gestiones inmediatas, y quejas.
2. Durante este periodo, la región con mas atenciones recibidas fue Valles Centrales, debido a que la Comisión tiene su sede en la capital del Estado.
3. Las quejas que más se presentaron en el periodo mencionado, se refieren a la especialidad de odontología general, enseguida ginecología y obstetricia, y cirugía general, siendo estas quejas sobre los servicios prestados por los trabajadores de salud del sector privado.
4. El motivo de las quejas presentadas generalmente fueron por tratamiento quirúrgico y tratamiento médico.
5. Otro dato importante es la edad de las personas que presentaron sus quejas y que corresponden a un grupo etario de 25 a 64 años, siendo ellas, predominantemente mujeres.
6. De las quejas resueltas se observa que el 40.6% corresponden a ginecología y obstetricia y a odontología general.
7. Las quejas concluidas durante el periodo del 16 de octubre de 2021 al 16 de octubre de 2022, fueron mediante convenios de transacción.
8. El 45% de las quejas presentadas, no se conciliaron.
9. La CEAMO durante el periodo que se informa realizó una encuesta de servicios a 86 usuarios, cuyo resultado fue: el 27% por ciento mencionó que se enteraron de los servicios de la Comisión a través de un familiar o amigo; el 21% por un médico y el 16%

por una institución; el nivel de satisfacción es de 66 puntos en la calificación MUY BUENO; la percepción general de los usuarios con respecto a los servicios que ofrece la CEAMO, el 57% mencionó haber quedado COMPLETAMENTE SATISFECHO; un 37% SATISFECHO y un 2% PARCIALMENTE SATISFECHO.

Con los resultados anteriores, podemos observar que se conoce muy poco a la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, y que hace mucha falta generar una cultura de prevención del conflicto derivado del acto médico, así como también lograr acuerdos conciliatorios entre prestadores de servicios de salud y pacientes.

Estamos convencidos que es necesario mejorar la relación de comunicación entre los prestadores de servicios médicos, sus pacientes y con sus familiares; un alto número de inconformidades se pueden evitar con una explicación médica adecuada, para que el familiar o el enfermo comprendan el proceso al cual es sometido el paciente durante la atención a su salud.

Compartimos la idea que se debe sensibilizar más al personal directivo y operativo de las diversas instituciones de salud, para evitar eventos adversos que pongan en riesgo la seguridad del paciente, mediante el trabajo en equipo y capacitaciones continuas. El error humano, es apenas una parte de las fallas en la seguridad, sin embargo un enfoque más consiente del personal médico puede evitar problemas al paciente.

La seguridad de los prestadores de servicios médicos en su práctica cotidiana debe estar basada en protocolos de atención aceptados internacionalmente, la actualización continua y el acceso a la información les puede permitir tomar decisiones más acertadas en el proceso de atención al paciente, para tomar acciones que no estén basadas exclusivamente en la memorización de actos, dosis e interacciones medicamentosas, esto les permitirá tener una práctica más segura, actualizada y que disminuya los riesgos médicos y legales que terminan en conflictos entre médico-paciente.

Estamos convencidos que privilegiar la mediación, la conciliación, y el acceso a la justicia alternativa a través del dialogo, se vuelven una necesidad, para evitar juicios jurisdiccionales y la ruptura del tejido social, permitiendo y mejorando con ello las relaciones en la sociedad.

Seguiremos trabajando para impulsar la mejora de la calidad de la atención en la prestación de los servicios médicos en el estado de Oaxaca, para que todas y todos los ciudadanos cuenten con la atención a la salud digna y elemental que marca nuestra Constitución.

**A T E N T A M E N T E**  
**“EL RESPETO AL DERECHO AJENO ES LA PAZ”**  
**PRESIDENTE DE LA COMISIÓN ESTATAL**  
**DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA**

**DR. ALBERTO VÁZQUEZ SAN GERMÁN**

Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca

Crespo 812 Col. Jiménez Figueroa CP. 68070

Lunes a viernes de 8:00 a 18:00 horas.

Tels. 951 50 100 45 y 951 50 100 55

[ceamo.oaxaca@gmail.com](mailto:ceamo.oaxaca@gmail.com)

Oaxaca de Juárez, Oax.

Noviembre 2022