

**3<sup>ER</sup> INFORME DE  
ACTIVIDADES**  
OCTUBRE 2023-2024





# **3<sup>ER</sup> INFORME DE ACTIVIDADES**

**OCTUBRE 2023-2024**

PRESENTACIÓN.....	2
ESTRUCTURA ORGÁNICA.....	3
CONSEJO GENERAL.....	4
PRESIDENCIA .....	6
ACTIVIDADES .....	11
ASESORÍAS Y ORIENTACIONES. ....	12
GESTIONES INMEDIATAS.....	12
QUEJAS .....	13
CONVENIOS .....	17
RECOMENDACIONES .....	18
CAPACITACIÓN, DIFUSIÓN .....	20
CAPACITACIONES Y MATERIAL DE DIFUSIÓN.....	20
MÓDULO MOVIL, PUBLICIDAD Y PODCAST.....	23
ACCIONES DE GÉNERO .....	26
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS .....	28
1 RECURSOS HUMANOS.....	28
2 CONTABILIDAD .....	28
3 PRESUPUESTO .....	29
4 RECURSOS MATERIALES .....	29
CONTRALORÍA INTERNA.....	30
1 ENCUESTAS DE SATISFACIÓN .....	30
2 DECLARACIÓN PATRIMONIAL .....	33
ARCHIVO ESTATAL.....	34
TRANSPARENCIA GUBERNAMENTAL .....	35
COMITÉ DE TRANSPARENCIA .....	37
TRANSPARENCIA EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS .....	38
CONCLUSIONES .....	39
GALERÍA DE FOTOS.....	40
DIRECTORIO.....	57

## PRESENTACIÓN

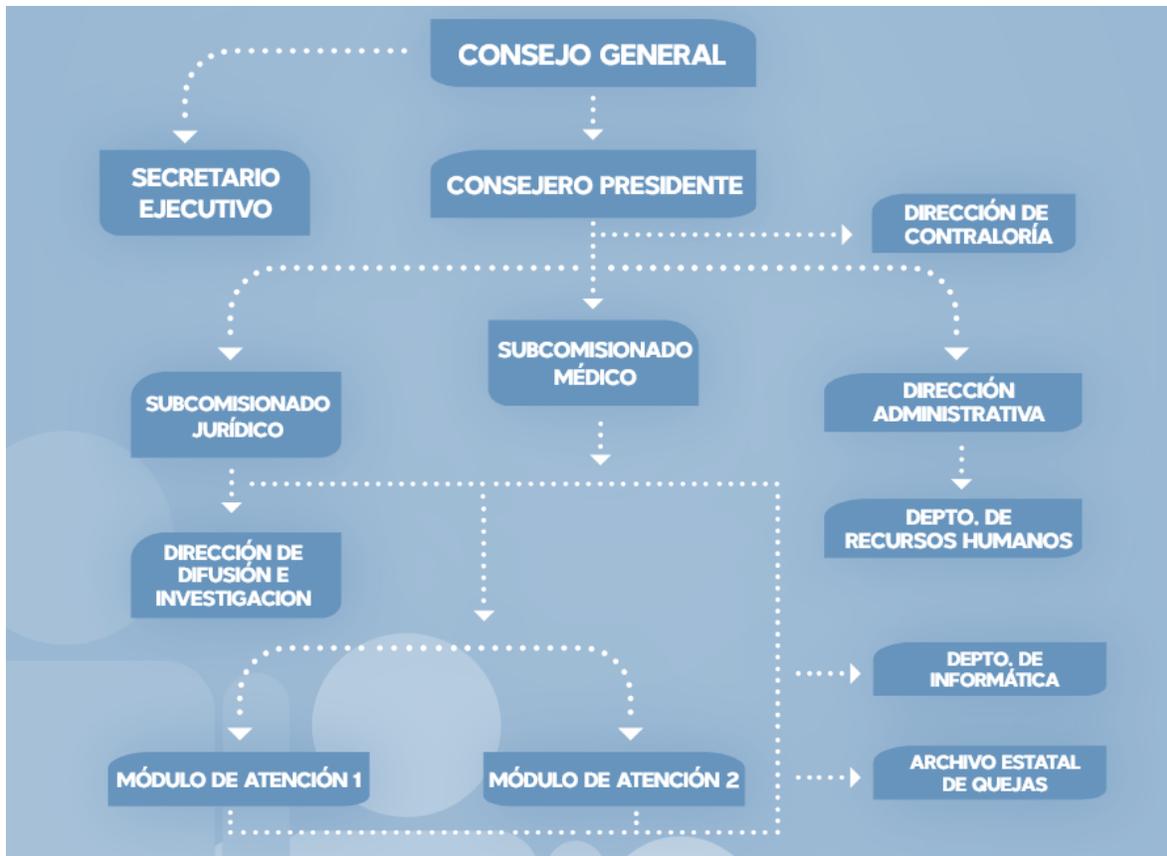
En términos de lo dispuesto por su Decreto de Creación tiene por objetivo contribuir al cumplimiento del Derecho a la Protección de la Salud, la promoción de una buena práctica de la medicina como medio para elevar la calidad de los servicios de atención médica, brindar orientación a los usuarios de los servicios médicos, al personal de la salud, así como a establecimientos e instituciones médicas sobre sus derechos y obligaciones en materia de prestación de servicios de atención médica.

En el año 2004, la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, nace como una Institución que privilegia la conciliación por encima del conflicto, derivado de una queja médica, evitando a las partes la necesidad de acudir ante los órganos de procuración de justicia para solucionar sus diferencias, porque entiende la función que realizan los profesionales de la salud cuyo objeto principal es dar atención médica de calidad a los pacientes y derechohabientes, sin embargo, también reconoce que en algunos casos, existen momentos de negligencia o impericia que daña la salud de las personas.

Han pasado veinte años desde la creación de la Comisión, y con nosotros, cinco administraciones, y como parte de la obligación que tiene toda entidad pública, presentamos nuestro tercer informe de actividades cuyo objetivo primordial es exponer los avances, logros y retos enfrentados por la institución en su labor de garantizar el derecho a la protección de la salud vista como un derecho humano, así como brindar transparencia en el quehacer de la institución.

## ESTRUCTURA ORGÁNICA

La Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca tiene la siguiente estructura:



## CONSEJO GENERAL

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

- ❖ Establecer las políticas generales a las que debe sujetarse este Organismo.
- ❖ Aprobar, expedir y reformar el Reglamento Interno y las demás disposiciones que regulan el funcionamiento de la Comisión.
- ❖ Conocer de los asuntos que someta a su consideración el Presidente.
- ❖ Analizar y en su caso, aprobar el informe que el Presidente rendirá anualmente al Pleno.

De acuerdo al artículo 12 del Reglamento Interno de la Comisión, el Consejo General debe sesionar cuando menos una vez al mes y de manera extraordinaria las veces que sean necesarias. Las sesiones efectuadas en la presente anualidad fueron 17 Sesiones Ordinarias (tabla 1).

FECHA	TIPO DE SESIÓN
<i>26 de octubre 2023</i>	Ordinaria
<i>14 de noviembre 2023</i>	Ordinaria
<i>7 de diciembre 2023</i>	Ordinaria
<i>18 de enero 2024</i>	Ordinaria
<i>13 de febrero 2024</i>	Ordinaria
<i>29 de febrero 2024</i>	Ordinaria
<i>12 de marzo 2024</i>	Ordinaria
<i>9 de abril 2024</i>	Ordinaria
<i>25 de abril 2024</i>	Ordinaria
<i>30 de mayo 2024</i>	Ordinaria
<i>11 de junio 2024</i>	Ordinaria
<i>27 de junio 2024</i>	Ordinaria
<i>16 de julio 2024</i>	Ordinaria
<i>29 de agosto 2024</i>	Ordinaria
<i>10 de septiembre 2024</i>	Ordinaria
<i>26 de septiembre 2024</i>	Ordinaria
<i>8 de octubre 2024</i>	Ordinaria

TABLA 1: SESIONES DEL CONSEJO GENERAL

FUENTE: SECRETARÍA EJECUTIVA CEAMO

En las sesiones, se acordaron asuntos importantes que han contribuido al impulso del objeto de esta Comisión, dentro de los cuales podemos mencionar los siguientes:

- ❖ En la Sesión Ordinaria celebrada el día 7 de diciembre 2023, se aprobó la Recomendación CEAMO/2S.4/2023/002, relativa a Violencia obstétrica, por los integrantes del Consejo General de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca.
- ❖ En la Sesión Ordinaria celebrada el día 30 de mayo 2024, se aprobó el Nuevo Modelo de Arbitraje Médico para el Estado de Oaxaca, por los integrantes del Consejo General de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca.
- ❖ En la Sesión Ordinaria celebrada el día 16 de julio 2024, se aprobó la Recomendación CEAMO/2S.4/2024/01, relativa a una institución privada que realiza procedimientos quirúrgicos son contar con la especialidad, por los integrantes del Consejo General de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca.
- ❖ En la Sesión Ordinaria celebrada el día 26 de septiembre 2024, se aprobó la Recomendación CEAMO/2S.4/2024/02, relativa a cirugía estética por los integrantes del Consejo General de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca.

## PRESIDENCIA

Al Presidente le corresponde ejercer la representación legal de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, así como también, ejecutar los acuerdos emitidos por el Consejo y conducir el funcionamiento de la Comisión Estatal, vigilando el cumplimiento de su objeto y programas.

Comprometidos con la protección del Derecho a la Salud en nuestro Estado, se llevaron a cabo diversas actividades con distintas instituciones públicas, privadas y del sector educativo, a efecto de impulsar el reconocimiento de este derecho fundamental, actividades que en aras de acercar los servicios de esta Comisión a la sociedad, e informar a la misma acerca de sus derechos y obligaciones como pacientes y usuarios de servicios médicos, se ha buscado fortalecer el objeto de este Organismo a través de vínculos de colaboración con otras instituciones, asimismo, hemos participado activamente en diversas actividades desplegadas por instituciones del sector público y privado, acciones de las cuales es preciso destacar las siguientes:

- ❖ 23 de octubre 2023, participamos en la “1era. Jornada académica del día del médico” encabezada por el Instituto Mexicano de Ciencias Médicas y la Licenciatura en Médico Cirujano.
- ❖ 24 de octubre 2023, asistimos como invitado de Honor a la toma de protesta de la nueva mesa directiva del Colegio de Medicina Legal y Ciencias Forenses de Oaxaca (COMELCIFO).
- ❖ 27 de Octubre 2023, llevamos a cabo un foro académico en las Instalaciones del Centro de Innovación Educativa de la Universidad Autónoma Benito Juárez de Oaxaca, en el marco del XIX Aniversario de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca.
- ❖ 09 y 10 de noviembre de 2023, acudimos a la XL Sesión Ordinaria del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico (CMAM), en la cual se aprobó el decálogo de derechos y obligaciones de pacientes y profesionales de la salud y el Proyecto del Modelo Mexicano de Arbitraje Médico 2023.
- ❖ 13 de noviembre de 2023, presidimos el evento de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Autónoma “Benito Juárez” de Oaxaca, para inaugurar el ciclo de conferencias: “Orientación a áreas de estudio y trabajo en la rama de derecho”.
- ❖ 13 de noviembre de 2023, asistimos al lanzamiento del curso introductorio de género dirigido al funcionariado público con el objetivo de sumar acciones de forma integral para transversalizar la perspectiva de género en ejercicio de la función y administración de las instituciones del Estado.
- ❖ 15 de noviembre de 2023, nos reunimos con los integrantes del Grupo Estatal para la Prevención del Embarazo en Adolescentes (GEPEA) a fin de establecer un trabajo interinstitucional para la prevención del embarazo en adolescentes.

- ❖ 28 de noviembre de 2023, participamos en una capacitación con el Instituto Municipal de la Mujer de la Villa de Etlá, destacando las afectaciones de la violencia de género en las mujeres.
- ❖ 7 de diciembre de 2023, llevamos a cabo un encuentro con las titulares de las Instancias Municipales de la Mujer en nuestras instalaciones, a fin de conocer las diversas problemáticas que enfrentan las mujeres para que se garantice su derecho a la salud, dando como origen una agenda de trabajo para la protección del derecho a la salud de las mujeres en el Estado.
- ❖ 12 de diciembre de 2023, acudimos a la primera sesión Extraordinaria del Comité Estatal de Calidad en Salud del Estado de Oaxaca.
- ❖ 19 de enero de 2024, generamos un plan de trabajo para la sensibilización de los profesionales de la Salud, que laboran en el primer y segundo nivel de atención, buscando elevar la calidad de atención brindada en las unidades médicas, en conjunto con la Defensoría de los Derechos Humanos del Pueblo de Oaxaca y los Servicios de Salud de Oaxaca.
- ❖ 6 de febrero de 2024, firmamos convenio de colaboración con el Instituto de la Juventud del Estado de Oaxaca (INJEO), que permitirá coordinar diversas acciones a fin de garantizar el derecho a la salud de las juventudes oaxaqueñas.
- ❖ 26 de febrero de 2024, firmamos convenio de colaboración con el Municipio de San Jacinto Amilpas.
- ❖ 26 de febrero de 2024, firmamos convenio de colaboración con Consejo Estatal para la Prevención y Control del Sida (COESIDA) con el objeto conjuntar esfuerzos a fin de garantizar el derecho a la salud de las y los oaxaqueños a través de campañas de prevención, promoción y difusión de los derechos de paciente y médicos.
- ❖ 8 de marzo de 2024, asistimos a la presentación del lanzamiento de la campaña denominada "Deja de hacerte guaje", de la Secretaría de las Mujeres, que tiene como objetivo: Concientizar, visibilizar, identificar y prevenir la violencia contra las mujeres y niñas.
- ❖ 14 y 15 de marzo de 2024, asistimos al XLI Sesión Ordinaria del Consejo Mexicano De Arbitraje Médico (CMAM) celebrado en Mexicali, Baja California, en donde firmamos las recomendaciones sobre turismo médico.
- ❖ 3 de abril de 2024, llevamos a cabo una mesa de trabajo con los Servicios de Salud de Oaxaca a fin de dar seguimiento a la recomendación CEAMO/2S.4/2023/002 realizada para fortalecer las acciones de sensibilización de los profesionales de la salud en materia de

"Violencia Obstétrica" coadyuvando al mejoramiento de la atención que se brinda en el Estado y garantizar el derecho a la salud de las y los oaxaqueños.

- ❖ 4 de abril de 2024, nos reunimos con el Director de Gobierno Abierto del Órgano Garante de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Protección de Datos Personales y Buen Gobierno del Estado de Oaxaca (OGAIPO), a fin de analizar las acciones de la CEAMO en el Secretariado Técnico de Gobierno Abierto del Estado de Oaxaca.
- ❖ 22 de abril de 2024, estuvimos presente en la primera sesión ordinaria del 2024, como parte integrante del Comité de Investigación, en dicha sesión se presentó a los integrantes la convocatoria del Premio Estatal de Investigación en Salud 2024.
- ❖ 6 de mayo de 2024, participamos con la universidad "Multiversidad Mundo Sin Fronteras" para la inauguración de la semana "Florence Nightingale", con el objetivo fortalecer los conocimientos de las enfermeras y los enfermeros.
- ❖ 7 de mayo de 2024, no reunimos con la Asociación de Clínicas y Hospitales particulares del Estado de Oaxaca, a fin de fortalecer los servicios de la salud que se brindan a la población oaxaqueña, con líneas de acción a corto plazo como son: 1. Verificación de la certificación de los médicos que brindan atención en la clínicas privadas de Oaxaca; 2. Fortalecimiento a los conocimientos de los profesionales de la salud, a través de capacitación en lineamientos y normativa vigente para su ejercicio profesional; 3. Campañas de difusión de los derechos de los profesionales de salud y pacientes; 4. Verificación de las clínicas del Estado, que cumplan con la normativa vigente.
- ❖ 16 de mayo de 2024, realizamos en coordinación con la Facultad de Medicina de la Universidad Autónoma Benito Juárez, un programa de capacitación para los estudiantes de la mencionada facultad.
- ❖ 21 de mayo de 2024, asistimos a la Sala Expresidentes del Congreso del Estado de Oaxaca, para exponer de forma clara el contenido de la iniciativa de Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico de Oaxaca, así como su implementación conforme a la estructura orgánica, para poder lograr su dictaminación ante la Comisión permanente de Salud de la Sexagésima Quinta Legislatura Constitucional.
- ❖ 27 y 28 de mayo de 2024, inauguramos el ciclo de capacitaciones que se llevaron a cabo en la Jurisdicción Sanitaria 04, Costa, con la finalidad de actualizar en la normatividad, lineamientos y metodologías vigentes a los prestadores de servicios.
- ❖ 30 de mayo de 2024, asistimos a la primera sesión del Comité Estatal de Calidad en Salud, que tiene como objeto unificar criterios, para la promoción y coordinación de las políticas en materia de calidad y seguridad del paciente emitidas por el Comité Nacional por la Calidad en Salud.

- ❖ 27 de junio de 2024, asistimos a la instalación del Consejo de Armonización Contable del Estado de Oaxaca y a la celebración de la Primera Sesión, en dónde tomamos protesta como integrante de este nuevo Consejo, con el firme compromiso que la información sea clara y transparente, así como coadyuvar con los entes públicos estatales y municipales en el cumplimiento de las disposiciones legales en materia de contabilidad gubernamental y en la implementación de los acuerdos aprobados por el Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC).
- ❖ 8 y 9 de agosto de 2024, asistimos a la XLII Sesión Ordinaria del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico (CMAM), celebrada en Boca de Río, Veracruz, evento de trascendencia que deja constancia del trabajo que se realiza para mejorar las condiciones de la práctica de la medicina y elevar la calidad de la atención integral de las personas, donde firmamos las Recomendaciones sobre la práctica de la cirugía plástica, estética y reconstructiva, emitidas por el CMAM, que van dirigidas a la población general, profesionales de la salud, titulares de unidades médicas y responsables sanitarios donde se realicen intervenciones quirúrgicas, tratamientos plásticos, estéticos y reconstructivos.
- ❖ 22 de agosto de 2024, nos reunimos de manera virtual (Zoom) con los integrantes de las Comisiones Sur-Sureste, en seguimiento a los acuerdos de la Sesión Ordinaria del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico de fecha 8 y 9 de agosto.
- ❖ 10 de Septiembre de 2024, sostuvimos una mesa de trabajo con la Directora de Regularización y Fomento Sanitario, Presidente del Colegio de Cirujanos Plásticos de Oaxaca, Vicepresidente de la Asociación de Clínicas y Hospitales del Estado de Oaxaca y la Presidenta del Colegio Médico de Oaxaca “Aurelio Valdivieso”, para realizar la entrega de la recomendación del CMAM “Recomendaciones de la práctica de cirugía plástica, estética y reconstructiva” que tiene como propósito reducir y mitigar los daños a la salud causados a la población, derivados de la mala práctica durante procedimientos estéticos.
- ❖ 17 de septiembre de 2024, nos reunimos con los integrantes de las Comisiones Sur-Sureste, en seguimiento a los acuerdos de la Sesión Ordinaria del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico.
- ❖ 20 de septiembre de 2024, nos reunimos con la Directora de Regulación Sanitaria y Fomento Sanitario, el Presidente del Colegio de Cirujanos Plásticos, Estéticos y Reconstructivos de Oaxaca, el Vicepresidente de Clínicas y Hospitales Privados y la Presidenta del Colegio Médico Aurelio Valdivieso, para dar seguimiento a las Recomendaciones de la práctica sobre Cirugía Plástica Estética Reconstructiva, emitidas por el CMAM, informándose por parte de los involucrados las acciones realizadas.
- ❖ 23 de septiembre de 2024, recibimos al Notario Público No. 69 Lic. Raúl A. Rodríguez Socorro donde nos compartió la importancia del Testamento como declaración unilateral de la voluntad, con el objetivo de capacitar al personal operativo de esta Comisión en la atención

y orientación de los usuarios en el proceso resolución de las inconformidades ante esta Comisión, considerando siempre la atención oportuna y trato digno.

- ❖ 10 de octubre de 2024, asistimos al H. Congreso del Estado de Oaxaca en donde se llevó a cabo el foro, Retos y avances: A cinco años de la despenalización del aborto en Oaxaca, para darle seguimiento a las recomendaciones que emitimos sobre la Interrupción legal del embarazo en el Estado.

## ACTIVIDADES

La Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca tiene como objeto contribuir al cumplimiento del Derecho a la Protección de la Salud, por cuanto hace a la prestación de servicios médicos, en este sentido sabemos que toda persona tiene derecho a la Protección a la Salud y si hacen uso de los servicios médicos éstos deben ser con prestaciones oportunas, profesionales idóneas y responsables ya que este Derecho no solo se delimita a cuestiones sanitarias, sino que de acuerdo con el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, se obliga al Estado a garantizar los medios para disfrutar del más alto nivel posible de salud física y mental.

En la tabla 1 podemos observar los asuntos atendidos desde su creación observando el comportamiento en el total de atenciones por esta Comisión, siendo un total de 1383, de octubre del 2023, a octubre del 2024, observando en este año un comportamiento de disminución en el número total de atenciones y por otro lado, podemos ver una tendencia promedio ya que persiste en los servicios de salud falta de calidad y calidez en la atención médica recibida y más aún que en esta atención se hayan presentado eventos adversos que ameriten reparación del daño por prácticas de los profesionales de la salud.



TABLA 1. ATENCIONES OTORGADAS POR AÑO DESDE LA CREACION DE LA CEAMO

FUENTE: DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

## ASESORÍAS Y ORIENTACIONES.

La Comisión Estatal de Arbitraje Médico realizó un total de 1074 orientaciones y asesorías especializadas, estas atenciones fueron en diversos asuntos para acercar a las personas con las instituciones y recibir atención pronta y oportuna. (Tabla 2).

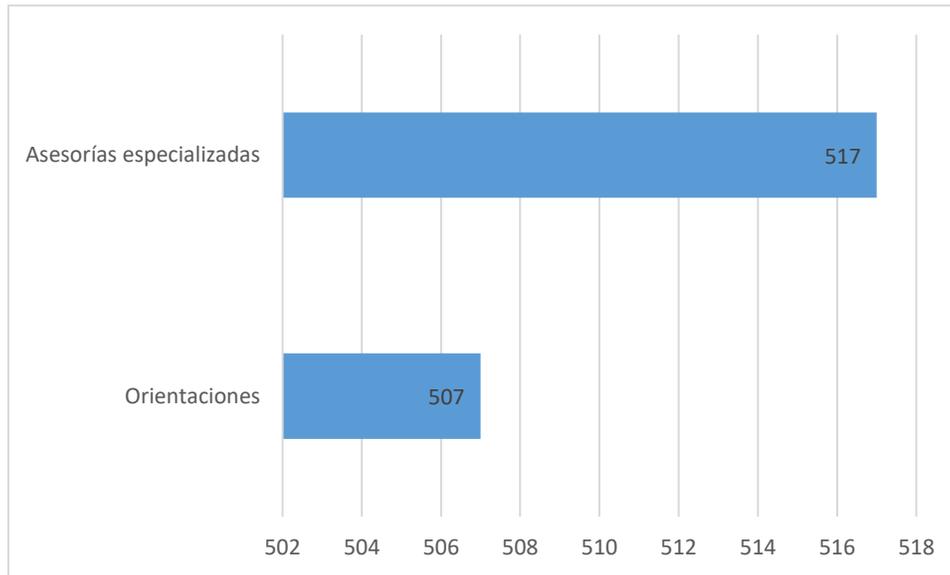


TABLA 2. ASESORÍAS Y ATENCIONES ESPECIALIZADAS

FUENTE: DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

## GESTIONES INMEDIATAS

Esta actividad realizada en la Comisión Estatal de Arbitraje Médico ha tomado una gran relevancia durante esta administración ya que se han hecho mejoras con respecto a ella. Una de las mejoras ha sido que el seguimiento se hizo de manera puntual hasta la finalización de la gestión con lo cual los usuarios de los servicios de salud sienten el acompañamiento del personal especializado, siendo un total de 205 casos.

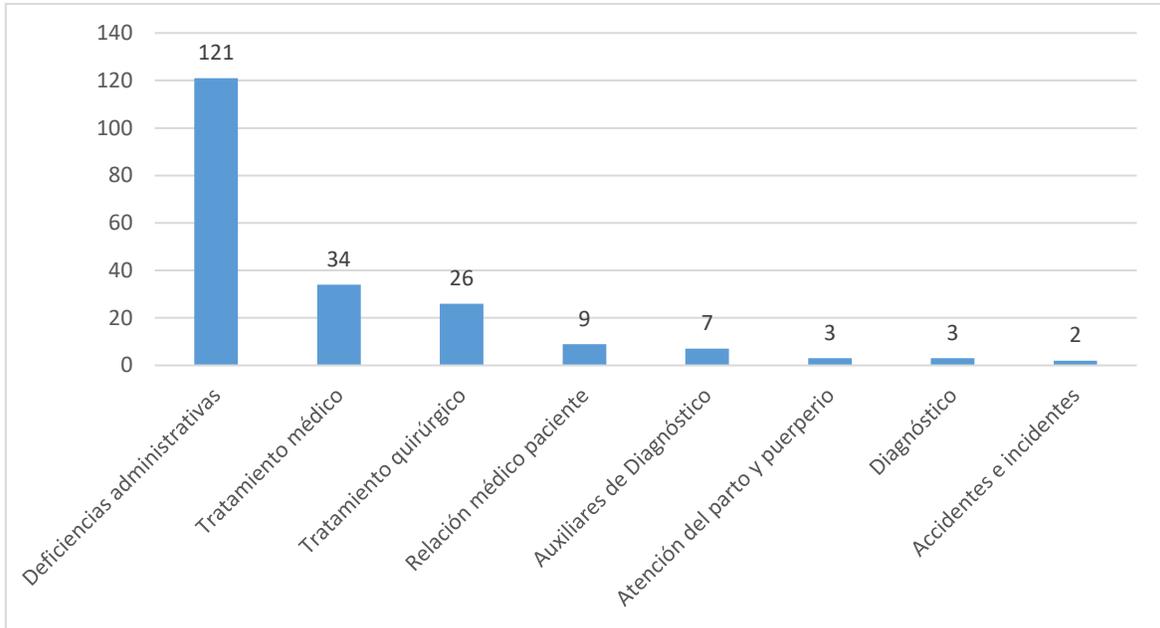


TABLA 3. GESTIONES INMEDIATAS POR MOTIVO DE INCONFORMIDAD

FUENTE: DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

Como pudimos visualizar en la tabla, las deficiencias administrativas siguen siendo un problema importante ya sea por burocratismo, exceso de formalismos y la falta de comunicación entre las instituciones de salud y los usuarios, por lo que sigue entonces siendo un motivo de inconformidad por parte de las personas que solicitan atención médica, así mismo, con respecto al tratamiento médico hemos observado demora en las citas de seguimiento, falta de equipamiento diagnóstico y terapéutico lo que deriva en la inconformidad de las personas.

## QUEJAS

El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, obliga al Estado a garantizar los medios para disfrutar del más alto nivel posible de salud física y mental. En este año, recibimos un total de 50 quejas, las cuales se describen en la siguiente tabla:

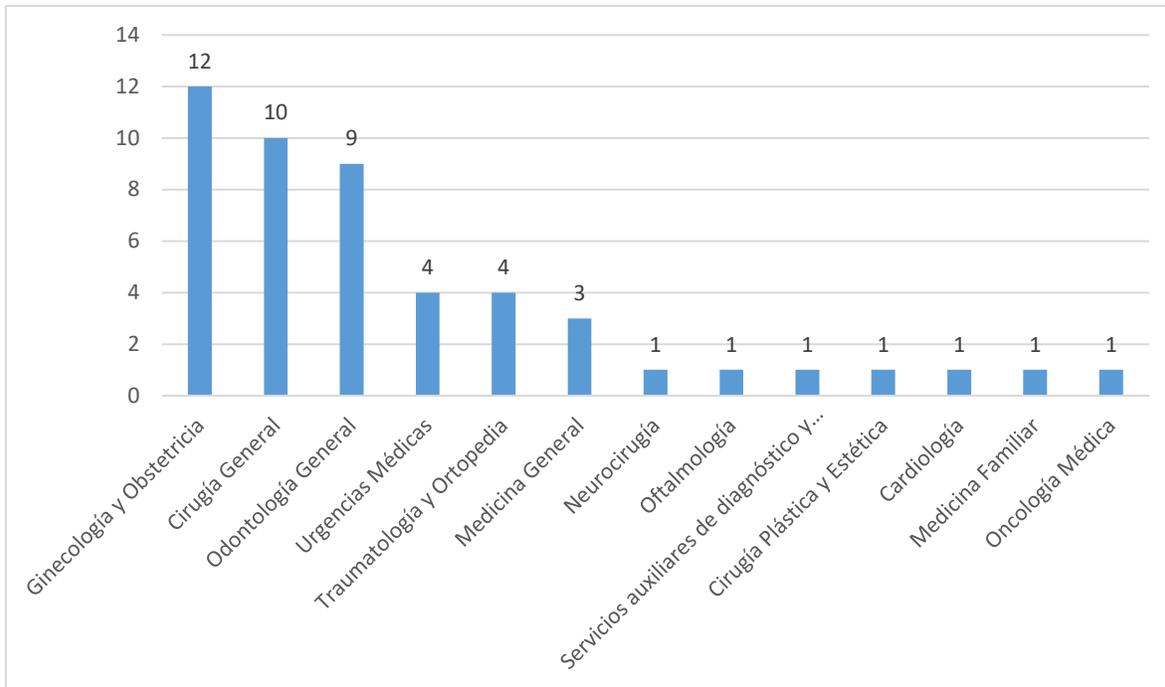


TABLA 4. QUEJAS TOTALES POR ESPECIALIDAD INVOLUCRADA

FUENTE: DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

Como podemos observar, las quejas recibidas fueron predominantemente de áreas quirúrgicas como Ginecología y Obstetricia, Cirugía General, Odontología, etc., lo que corresponde a un 63% del total de las quejas. El motivo por el que se presentaron estas quejas fue debido al tratamiento ya sea quirúrgico o médico, abarcando el 65% de los casos.

Durante el procedimiento de la Queja, se efectuaron 40 audiencias médico-informativas y 65 audiencias de conciliación.

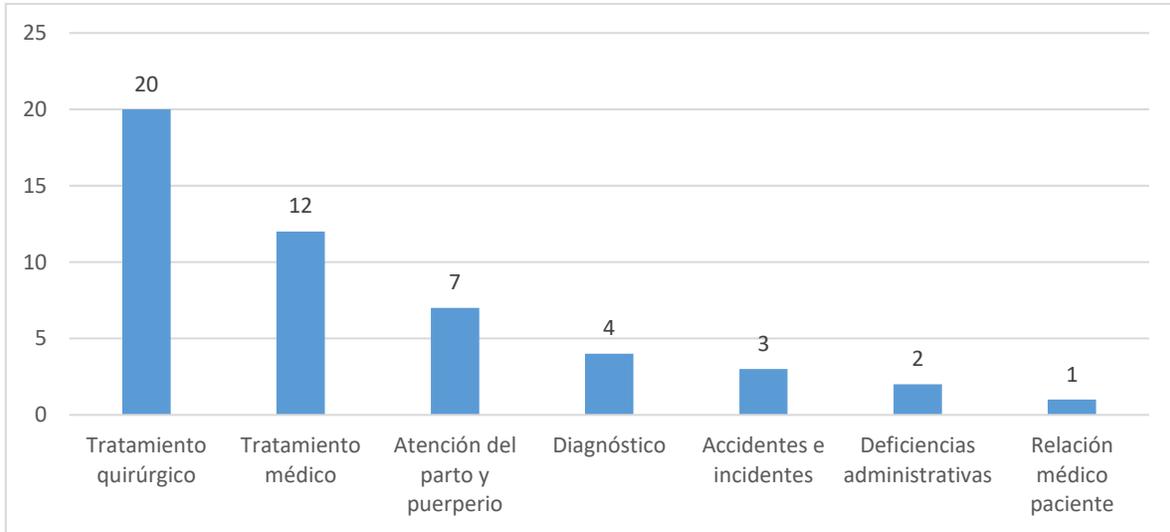


TABLA 5. MOTIVO DE INCONFORMIDAD EN LAS QUEJAS

FUENTE: DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

Un comportamiento que se pudo observar en relación a las quejas es que el 60% fueron del sector privado, en tanto que un 40% corresponde al sector público como se aprecia en la siguiente tabla 6.

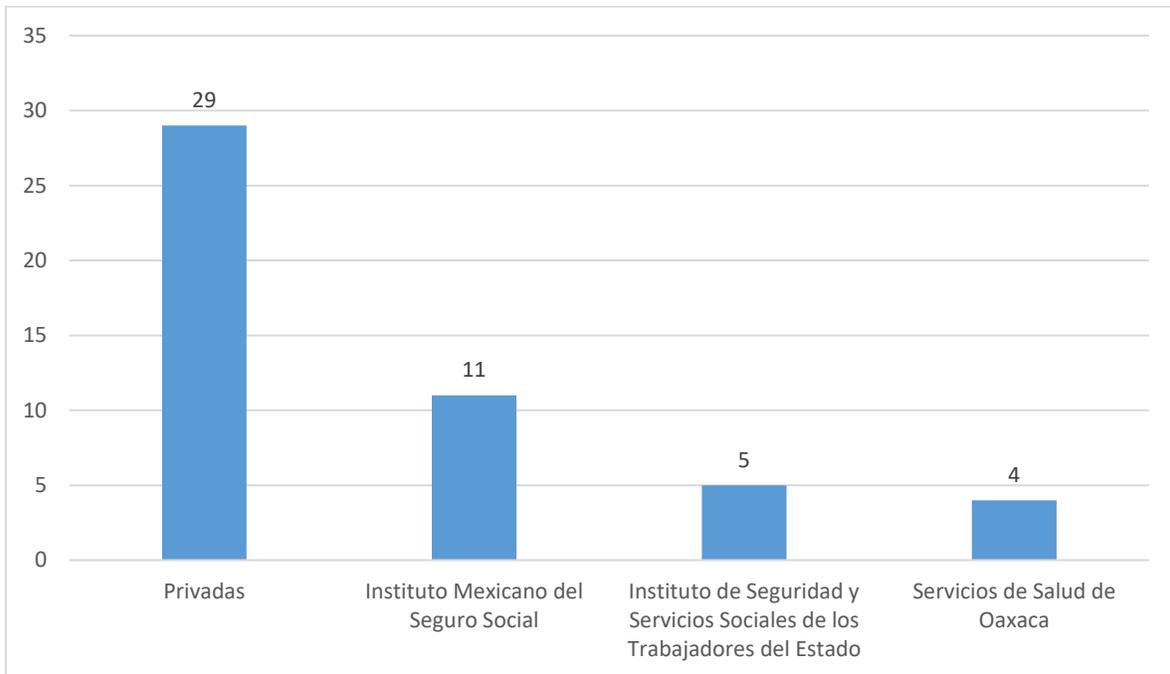


TABLA 5. QUEJAS RECIBIDAS POR INSTITUCIÓN INVOLUCRADA

FUENTE: DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

Un aspecto importante para señalar con respecto a las quejas concluidas es saber si se pudo tener un resultado favorable, en este sentido podemos señalar que el 44% (n=22) de estas quejas fueron conciliadas de la siguiente manera 95.4% (21) por convenio de transacción, 4.6% (1) por aclaración aceptada, como se puede observar en la Tabla 7.

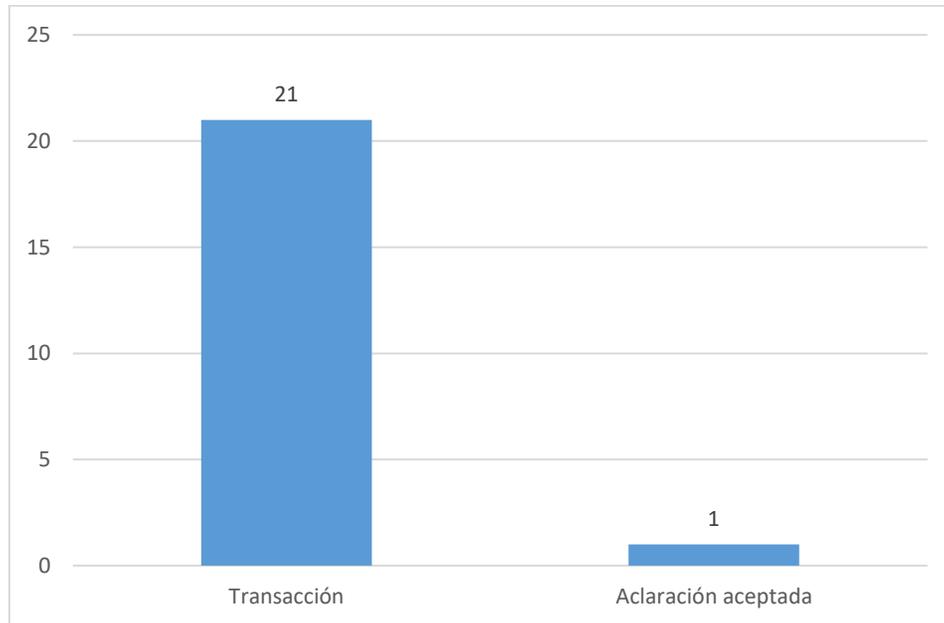


TABLA 7. MODALIDAD DE CONCILIACIÓN DE LA QUEJA

FUENTE: DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

El restante 56% de las quejas no conciliadas, 14 fueron por falta de voluntad conciliatoria, 12 por desistimiento de la instancia y 2 porque fueron turnadas a otras instancias.

Un dato importante que podemos rescatar en relación con las quejas resueltas por esta Comisión es que se logró que los profesionales de salud indemnizaran a las y los quejosos con un total de \$ 3,179,505.00 (Tres millones, ciento setenta y nueve mil, quinientos cinco pesos, cero centavos 00/100 m.n), todo esto gracias a la utilización de medios alternativos de la solución de conflictos como es la conciliación.

## CONVENIOS

Para contribuir a los objetivos de esta Comisión, establecimos vínculos de colaboración a través de diversos convenios con instituciones públicas y privadas, así como organismos autónomos del Estado, entre las que se encuentran las siguientes:

No.	CONCEPTO	FECHA DE SUSCRIPCIÓN
1	Instituto de la Juventud del Estado de Oaxaca	6 de febrero de 2024
2	Sistema Dif Oaxaca	1 de abril de 2024
3	H. Ayuntamiento del Municipio de Santiago, Matatlán, Oaxaca.	23 de mayo de 2024
4	H. Ayuntamiento de San Jacinto Amilpas.	26 de febrero de 2024
5	H. Ayuntamiento de Santiago Matatlán	23 de mayo del 2024

TABLA: CONVENIOS FIRMADOS POR LA CEAMO Y DIVERSAS INSTITUCIONES

FUENTE: SUBCOMISIÓN JURÍDICA

Con la firma de los convenios señalados, hemos logrado concertar acciones de coordinación para cumplir con las funciones de la CEAMO en cuanto a:

- ❖ Capacitar a recurso humano en formación en temas de responsabilidad profesional, prevención del conflicto derivado del acto médico, expediente clínico, Derechos y Obligaciones de pacientes y profesionales de la salud, trato digno, ética y valores en medicina, atribuciones y funciones de la CEAMO;
- ❖ Colaboración en la resolución de los conflictos de atención médica, particularmente con la Defensoría de los Derechos Humanos del Pueblo de Oaxaca y la Fiscalía General del Estado de Oaxaca, que dio como resultado evitar la judicialización de esos casos;
- ❖ Mejorar el desempeño y desarrollo de las y los trabajadores de la CEAMO, en temas de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico, dotándolos de las herramientas básicas para su buen desempeño;
- ❖ Contribuir con una cultura de erradicación contra la Violencia de género, Violencia contra las mujeres, Violencia Obstétrica, Acoso sexual y laboral, alineándonos al Plan Estatal de Desarrollo;
- ❖ Difundir el quehacer de la CEAMO ante los gobiernos municipales y sus instancias de la Mujer como una forma de Protección del Derecho a la Salud como Derecho Humano;
- ❖ Participar en la Protección de los Derechos Niñas, Niños y Adolescentes, atendiendo al interés superior.

## RECOMENDACIONES

La Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca tiene la responsabilidad de intervenir de oficio en cualquier asunto que considere de interés general relacionado con presuntas malas prácticas en el ámbito médico, así como de emitir recomendaciones sobre las quejas que reciba.

En este sentido esta Comisión intervino de oficio en la creación de la recomendación CEAMO/2S.4/2024/01, la cual se realizó con motivo de presuntas malas prácticas médicas en una institución privada que derivó de la realización de intervenciones quirúrgicas sin contar con la capacitación requerida legalmente produciendo daños a la salud e inclusive la muerte de algunos pacientes.

De igual forma, la comisión emitió la recomendación CEAMO/2S.4/2024/02, la cual se realizó con motivo de presuntas malas prácticas médicas por parte de prestadores de servicios médicos privados que realizan procedimientos propios de la especialidad médica de cirugía plástica, estética y reconstructiva.

En este sentido, ambas recomendaciones hacen un llamado a la Secretaría de Salud para que dentro del ámbito de su competencia supervise el ejercicio privado de la medicina y profesiones afines, así como también que los responsables de los establecimientos de salud cuenten con los requisitos que establece la legislación sanitaria vigente para la realización de actos médico-quirúrgicos, además de las que establece el Aviso de Riesgo emitido por COFEPRIS y DGECS en julio del 2023. Así mismo, se invita a verificar que los profesionales de salud y los establecimientos de atención médica en donde se ofertan servicios médico-quirúrgicos de cirugía plástica, estética y reconstructiva, cuenten con lo referido en el artículo 272 Bis y 272 Bis1 de la Ley General de Salud para evitar daños a la salud de las y los pacientes además de aplicar las sanciones necesarias, en caso de no contar con los requisitos que indica la Ley.

De igual manera, se hace una invitación a que, derivado de las visitas de verificación que realice a las Clínicas y Hospitales que tengan Licencia Sanitaria vigente, con el objetivo de garantizar el derecho a la protección de la salud de sus usuarios, envíe información a la COFEPRIS para la actualización de sus datos en la Plataforma Nacional, en las que como consecuencia decrete como medida de seguridad la suspensión total temporal de trabajos y servicios, así como las que se encuentren suspendidas definitivamente.

NO.	RECOMENDACIÓN	FECHA DE EMISIÓN
1	Se emitió la recomendación CEAMO/2S.4/2024/01 por malas prácticas médicas dirigida a un prestador del servicio médico privado.	18 de julio de 2024
2	Se emitió la recomendación CEAMO/2S.4/2024/02 por malas prácticas médicas dirigida a la Secretaría de Salud, Prestadores del servicio médico y regulación y fomento sanitario con motivo de Cirugía plástica.	09 de octubre de 2024

TABLA: RECOMENDACIONES EMITIDAS

FUENTE: SUBCOMISIÓN MÉDICA

## CAPACITACIÓN, DIFUSIÓN

La Comisión Estatal de Arbitraje Médico brinda asesoría e información de forma gratuita a los usuarios y prestadores de servicios médicos o a otras instituciones públicas o privadas sobre los derechos y obligaciones de los mismos, por lo cual planea, diseña y organiza programas académicos y de investigación relacionados con el quehacer institucional.

### CAPACITACIONES Y MATERIAL DE DIFUSIÓN

En este año la Dirección de Difusión e Investigación, promovió y difundió el quehacer de la CEAMO entre las autoridades de los diversos niveles de gobierno, instituciones públicas y privadas, agrupaciones de profesionales en áreas afines, y sociedad civil en general, de lo que podemos destacar que fueron capacitadas 7,692 Mujeres, 3,575 Hombres, dando un total de 11,267 personas que recibieron alguna capacitación de las 175 que fueron impartidas.

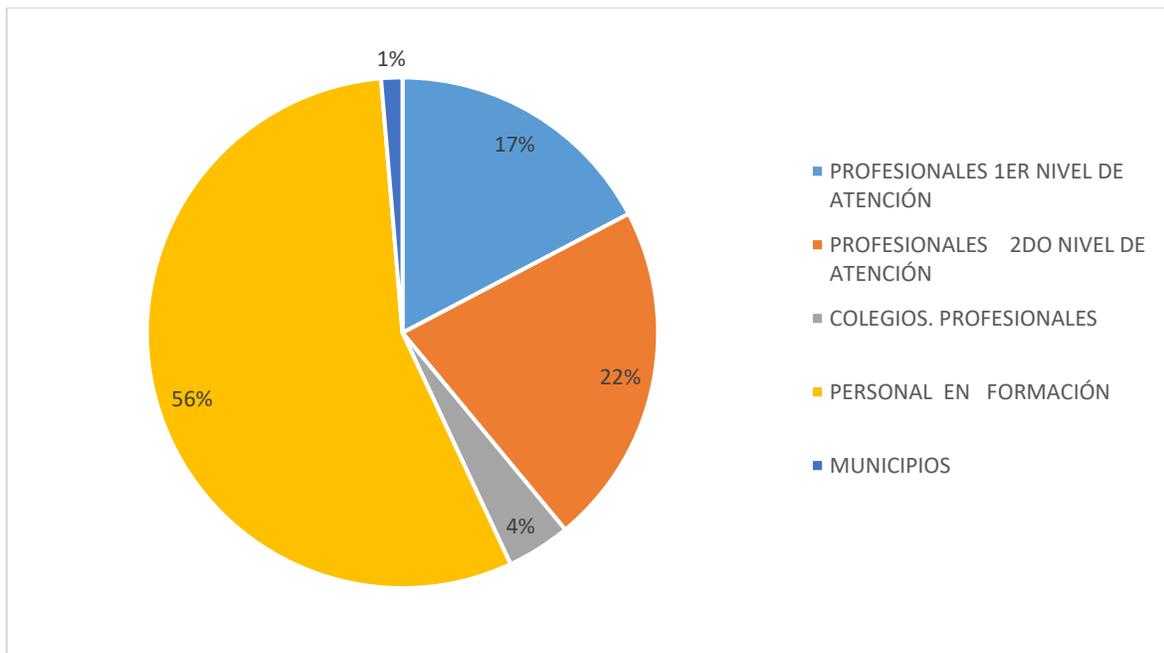


TABLA: PORCENTAJES DE PERSONAS CAPACITADAS POR CATEGORÍAS

FUENTE: DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN

Las capacitaciones se impartieron a las unidades médicas públicas y privadas de todas las regiones del Estado con diversos temas como son: Responsabilidad profesional, consentimiento informado e impacto legal, derecho a la salud como un derecho humano, derechos y obligaciones de los profesionales de la salud y los pacientes, implicaciones legales en la práctica de la enfermería, prevención del conflicto derivado del acto médico, expediente clínico bajo la Norma 004-SSA3-2012 y otros.

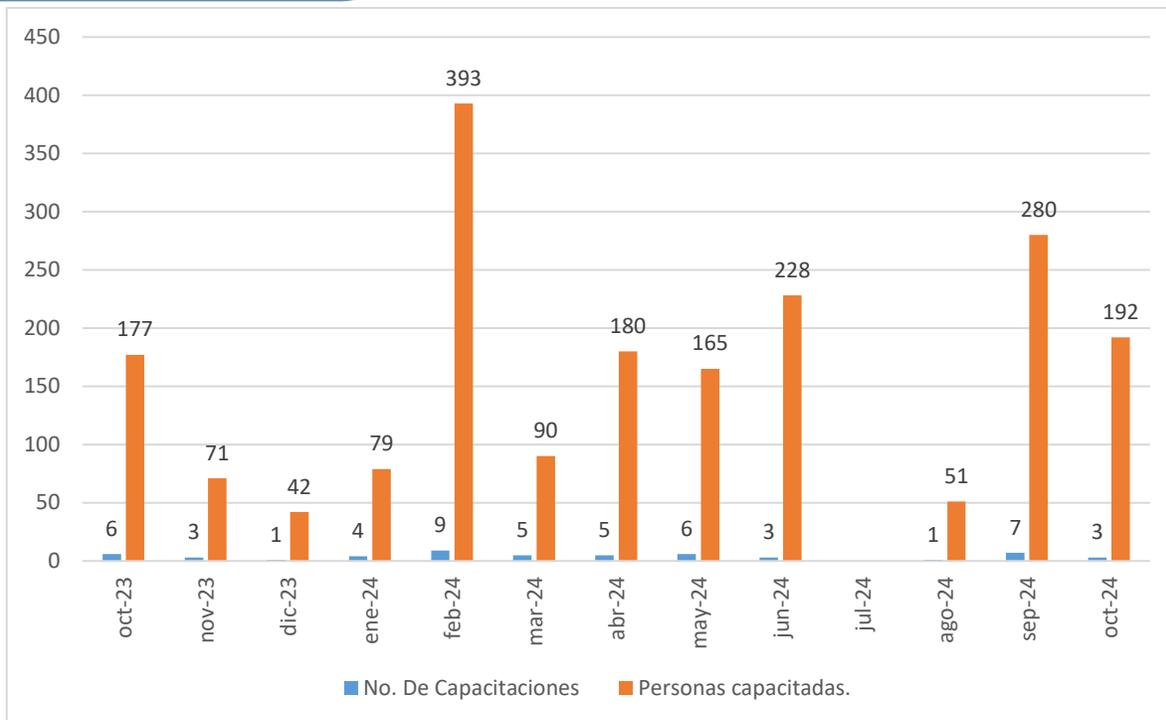


TABLA: CAPACITACIONES Y PERSONAS CAPACITADAS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN

FUENTE: DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN

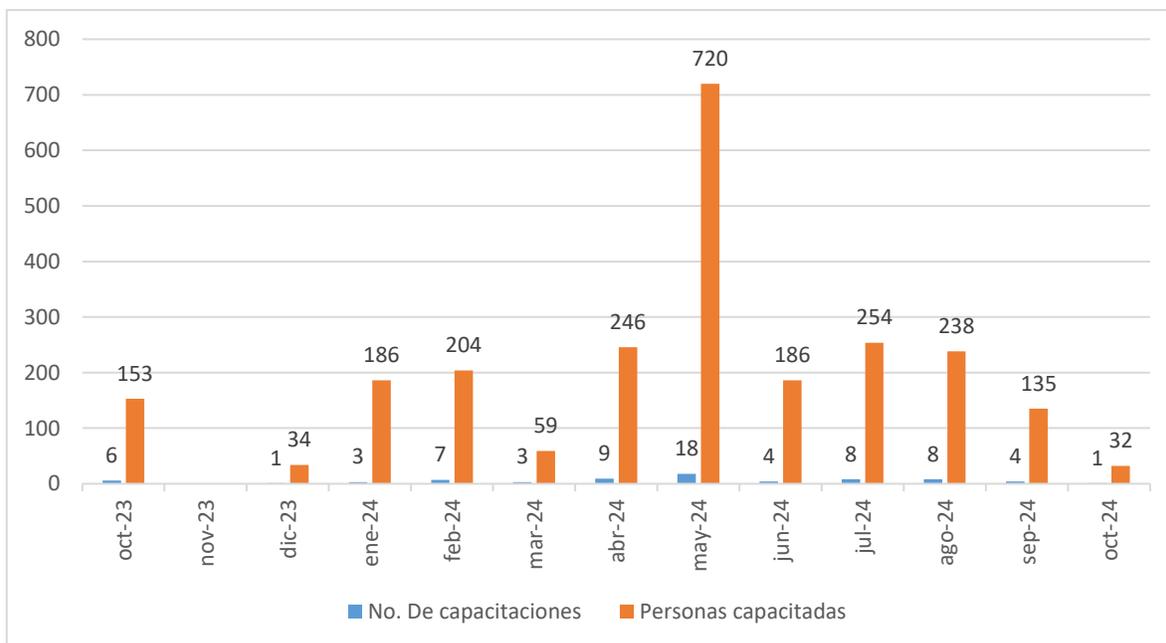


TABLA: CAPACITACIONES Y PERSONAS CAPACITADAS DEL SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN

FUENTE: DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN

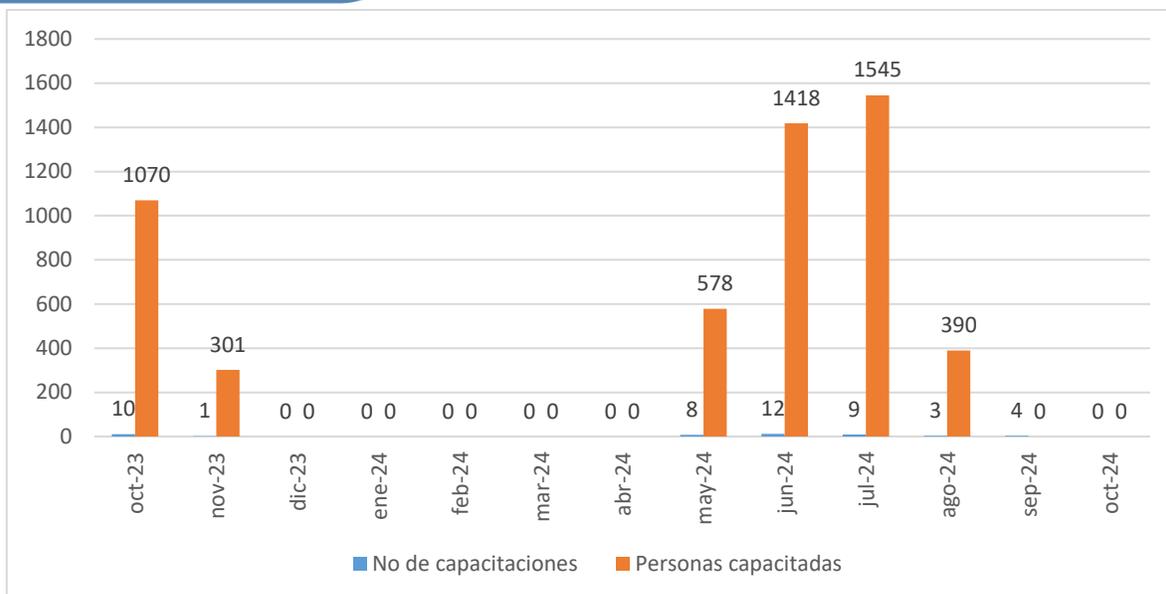


TABLA: CAPACITACIONES Y PERSONAS CAPACITADAS DEL PERSONAL EN FORMACIÓN

FUENTE: DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN

Del personal de colegios médicos y municipios se realizaron 3 capacitaciones con una asistencia total de 606 personas.

### MATERIAL DE DIFUSIÓN

MES	CARTELES	DÍPTICOS	CARPETAS
<i>oct-23</i>	160	455	125
<i>nov-23</i>	80	290	65
<i>dic-23</i>	40	100	40
<i>ene-24</i>	80	365	4
<i>feb-24</i>	0	597	0
<i>mar-24</i>	80	269	35
<i>abr-24</i>	40	0	40
<i>may-24</i>	30	0	90
<i>jun-24</i>	112	0	40
<i>jul-24</i>	0	479	81
<i>ago-24</i>	96	268	200
<i>sep-24</i>	240	450	260
<i>oct-24</i>	80	100	100
<b>Total</b>	<b>1038</b>	<b>3373</b>	<b>1080</b>

TABLA: PUBLICIDAD ENTREGADA POR DIFERENTES VIAS

## MÓDULO MOVIL, PUBLICIDAD Y PODCAST

Los módulos de atención tienen el objetivo de difundir los servicios que ofrece la CEAMO como son: Información, Asesoría Especializada, Gestión Inmediata, Conciliación y Arbitraje, servicios totalmente gratuitos.

Esta actividad para difundir información a la población en general se llevó a cabo en la capital del Estado y fue ubicado en plazas públicas, hospitales y en ferias de la salud coordinados con diferentes instituciones, la colocación de estos módulos ha tenido un impacto significativo porque se ha podido identificar casos de presuntas malas prácticas médicas, así también se han obtenido beneficios en la asesoría y se ha logrado visibilizar a la Institución.

La publicidad en autobuses es un medio dinámico ya que el mensaje publicitario está en constante movimiento por diferentes rutas de la ciudad de Oaxaca, la publicidad se muestra en el exterior del camión donde se da a conocer los servicios que ofrece esta Institución, las rutas que publicitan nuestro material son:

- ❖ Benito Juárez, de San Pablo ETLA - Plaza del valle.
- ❖ Pueblo nuevo - Ánimas trujano.
- ❖ Esmeralda - Plaza del valle.
- ❖ Ejido Guadalupe - Forestal.
- ❖ San Felipe - Experimental

Dicho programa tiene una duración de 11 meses que comprende del 1 de febrero de 2024, al 31 de diciembre del 2024.

## PODCAST

Con una programación mensual de 2 podcast al mes hemos logrado en este periodo conquistar nuevos seguidores en las redes sociales e informar a través de esta acción a la población en general con diversos temas y contenidos de salud de gran relevancia para los profesionales de la salud y la población en general.

La transmisión se realiza en a través de diferentes plataformas digitales y ha tenido un gran alcance y buena aceptación, en total se realizaron 23 episodios en donde participaron personas de diferentes especialidades en salud.

N°	FECHA	TEMA
1	24 de octubre de 2023	La Salud Mental
2	30 de Octubre de 2023	Cáncer de Mama
3	15 de Noviembre	Hablemos de la Tolerancia
4	30 de noviembre	Diabetes gestacional
5	6 de Diciembre	Panorama General del Sida en el Estado
6	10 de Enero	Panorama de la Nutrición en el Estado.
7	24 de Enero	Día Mundial de la Lucha contra la lepra
8	07 de Febrero	Conflictos Odontológicos

9	21 de Febrero	Prótesis Dental
10	8 de Marzo	Día Internacional de la Mujer
11	20 de Marzo	Violencia obstétrica
12	10 de Abril	Prep (Tratamiento de prevención del VIH)
13	24 de Abril	Panorama de las enfermedades digestivas con mayor riesgo
14	08 de Mayo	Anestesia, riesgos y beneficios.
15	29 de Mayo	Obesidad y sobre peso infantil
16	12 de Junio	La Tanatología: Entendiendo y aceptando la Muerte.
17	19 de junio	Seguridad del Paciente
18	10 de Julio	Prevención y Control del Dengue
19	24 de Julio	Factores de Riesgo del Dengue
20	21 de Agosto	Violencia Obstétrica avances y retos en legislación.
21	28 de Agosto	Viruela del Mono (Mpox) en Oaxaca.
22	18 de Septiembre	Control y Prevención de las ITS
23	25 de Septiembre	Avances y Retos a 5 años de la despenalización del aborto en Oaxaca

TABLA: EMISIONES DE PODCAST CON TEMAS DE SALUD

FUENTE: DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN

## INVESTIGACIÓN

Como parte de las acciones de la Dirección de Difusión e Investigación, en este periodo realizamos un trabajo de investigación sobre las quejas presentadas en coordinación con el Dr. José Luis Ortega Gómez, representante de los Servicios de Salud.

En este trabajo, se analizaron 153 expedientes de queja que radican en nuestro registro en un periodo comprendido del 2019 al 2023, donde se pudo identificar que el mayor problema entre los profesionales de la salud y las personas usuarias del servicio radica en temas de comunicación, el análisis de contenido identificó 39 motivos, clasificados por consenso en siete categorías: problemas de comunicación (92%), diagnóstico y/o tratamiento (90%), relación médico-paciente (87%), efectos de salud y no de salud (80%), proceso de atención (75%), falta de recursos (49%) y problemas administrativos (8%). La prevalencia de la duplicación se documentó en el 60%. El modelo de regresión logística binaria identificó cuatro motivos de insatisfacción: comunicación errónea, gastos/endeudamiento, negación de la atención y progresión de su enfermedad.

**Tabla 1. Motivos de insatisfacción identificados en las quejas médicas según agrupación teórica  
Comisión Estatal de Arbitraje Médico, Oaxaca, 2024**

Grupo / Motivo de insatisfacción	Grupo / Motivo de insatisfacción
<b>1.Relación médico paciente</b>	<b>4.Diagnóstico y Tratamiento</b>
- Abuso de autoridad	- Inoportuno
- Falta de interés	- Erróneo
- Deshumanizado	- Inadecuado
- Hostigamiento	- Falta de diagnóstico

- Maltrato físico o verbal
- Pérdida de confianza
- Falta de respeto

## 2. Problemas de comunicación

- Falsas expectativas
- No informa
- Comunicación deficiente
- Comunicación poco clara
- Comunicación errónea
- No se comunica

## 3. Proceso de atención

- Negación de la atención
- Negación de urgencias
- Negación de referencia
- Espera prolongada
- Diferimiento
- Hospitalización prolongada
- Alta prematura

- Exploración física inadecuada
- Accidentes
- Complicaciones

## 5. Problemas administrativos

- Negación por vigencia
- No corresponde a la unidad
- Negación por horario
- Pérdida de expediente
- Negación de resumen clínico
- Saturación del servicio

## 6. Falta de recursos

- Humanos
- Equipo médico
- Infraestructura
- Insumos para la atención

## 7. Efectos

- No de salud
- De salud

---

Fuente: Elaboración propia / Análisis del narrativo de hechos / CEAMO 2019 - 2024

## ACCIONES DE GÉNERO

Las acciones de género que hemos realizado en este periodo, se han centrado en la erradicación de la violencia obstétrica, logrando firmar dos convenios de colaboración con los institutos municipales de la mujer del Municipio de Matatlán y San Jacinto Amilpas.

- ❖ 27 octubre de 2023, realizamos un foro académico en la cual intervinieron profesionales médicos y académicos que abordaron temas como son: Derechos sexuales y reproductivos, violencia obstétrica y el panorama estatal de la interrupción legal del embarazo (ILE), evento que fue dirigido a profesionales de la salud en formación, alumnos universitarios y académicos de diversas instituciones.
- ❖ 24 de noviembre de 2023, realizamos una charla conmemorativa del “Día naranja” en la cual hablamos sobre la “Violencia obstétrica”, en el marco del Día Internacional para la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres y Niñas.
- ❖ 8 de diciembre del 2023, llevamos a cabo un encuentro con las titulares de las Instancias Municipales de la Mujer, a fin de conocer las diversas problemáticas que enfrentan las mujeres para que se garantice su derecho a la salud, dando como origen una agenda de trabajo para la protección del derecho a la salud de las mujeres en el Estado. Se presentó ante las instancias municipales los servicios que ofrece la CEAMO y se destacó la importancia de los medios alternativos de solución de controversias, así también se propuso firmar un convenio de colaboración que permita coordinar otras acciones en relación al trato digno y de atención en la salud de las mujeres.
- ❖ 26 de febrero de 2024, llevamos a cabo un foro sobre “Violencia obstétrica” con personal de la Instancia Municipal de la Mujer del Municipio de San Jacinto Amilpas y público en general.
- ❖ 8 de marzo de 2024, la Instancia Municipal de la Mujer del municipio de Oaxaca de Juárez, impartió una charla al personal de esta Comisión con temas relacionados al acoso y hostigamiento sexual y laboral.
- ❖ 25 de marzo de 2024, el Centro Estatal de la Mujer y Paridad de Género del H. Congreso del Estado de Oaxaca, impartió una plática de los derechos de las mujeres y la violencia obstétrica al personal adscrito a esta comisión.
- ❖ 25 de abril de 2024, realizamos un foro académico en la Multiversidad “Mundo sin fronteras”, con la temática de violencia obstétrica, dirigido a estudiantes de enfermería en donde se abordó la violencia obstétrica como una de las formas de violencia que sufren las mujeres.

- ❖ 23 de mayo de 2024, realizamos una mesa diálogo sobre violencia obstétrica en el Municipio de Santiago Matatlán, con la participación del Presidente Municipal y la Directora de la Instancia Municipal.
- ❖ 25 de julio de 2024, participamos en el Conversatorio denominado: “Derechos Sexuales de las Mujeres y Violencia Obstétrica”, en coordinación con el Sistema Dif Oaxaca.
- ❖ 24 de septiembre de 2024, capacitamos al personal médico y técnicos que intervienen en la interrupción legal del embarazo, de la jurisdicción 1 “Valles centrales”.
- ❖ 25 de septiembre de 2024, se brindó una plática a las derechohabientes gestantes del centro de salud urbano no. 1, relativo al tema de la violencia obstétrica.



## ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Referente a administración y finanzas, emprendimos diversas actividades que se enumeran en las siguientes 4 categorías.

### 1 RECURSOS HUMANOS

- ❖ Integración y actualización de los expedientes del personal.
- ❖ Cálculo, generación, timbrado, emisión y dispersión de las nóminas de manera quincenal para el personal que labora en esta Comisión.
- ❖ Integración del tabulador de sueldos y analítico de plazas para el ejercicio 2025.
- ❖ Elaboración y firma de los contratos individuales de trabajo del personal de esta Comisión

### 2 CONTABILIDAD

- ❖ Cierre contable 2023.
- ❖ Contabilización de las operaciones en el módulo contable del Sistema Estatal de Finanzas públicas de Oaxaca.
- ❖ Se presentaron los siguientes informes a la Secretaría de Finanzas.
- ❖ Cuarto informe trimestral del ejercicio enero-diciembre del 2023.
- ❖ Informe Anual de la cuenta pública 2023.
- ❖ Primer informe trimestral del ejercicio enero-marzo del 2024.
- ❖ Segundo informe trimestral del ejercicio enero-junio del 2024.
- ❖ Tercer informe trimestral del ejercicio enero-septiembre del 2024.
- ❖ Se proporcionó a la Secretaría de Honestidad, Transparencia y Función Pública del Estado de Oaxaca toda la documentación e información requerida por la Auditoría Superior de la Federación correspondiente a la auditoría de la cuenta pública 2023, así como la carga de dicha información en el Sistema de Control, Administración y Fiscalización de los Recursos del Gasto Federalizado, y se ha llevado a cabo el seguimiento correspondiente.
- ❖ Se ha dado contestación a las evaluaciones llevadas a cabo por el Sistema de Evaluaciones de la Armonización Contable correspondientes a la tercera evaluación 2023, así como primera y segunda evaluación 2024, con evidencia de cumplimiento de las obligaciones en materia de registros contables, presupuestarios, administrativos, financieros y de transparencia, anexando las evidencias de cumplimiento correspondientes.
- ❖ Se realiza el entero mensual a la autoridad competente de los impuestos retenidos y de las aportaciones de seguridad social.
- ❖ Se ha participado en las diversas reuniones y capacitaciones virtuales realizadas por la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de Oaxaca.

## 3 PRESUPUESTO

- ❖ Elaboración y presentación del Programa Operativo Anual (POA) 2024.
- ❖ Elaboración de las cuentas por liquidar certificadas necesarias para la afectación respectiva al presupuesto de egresos de esta Comisión, así como de modificaciones y calendarizaciones necesarias para el adecuado ejercicio del presupuesto.
- ❖ Cierre presupuestal 2023.
- ❖ 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 cuenta bancarias correspondientes al ejercicio 2024.
- ❖ Captura y envío en tiempo y forma del Avance de Gestión correspondiente al cuarto trimestre del 2023, y primero, segundo y tercer trimestre del 2024.
- ❖ Captura del avance de metas consistente en el Avance de Componente correspondiente al segundo semestre del 2023 y primer semestre del 2024.
- ❖ Inicio del proceso presupuestario 2025, notificando a la Dirección de Presupuesto de la Secretaría de Finanzas, los objetivos anuales, estrategias y metas del gasto para el ejercicio 2025, seguimiento a los trabajos de planeación y presupuestación para la integración del Programa Operativo Anual 2025.
- ❖ Se lleva a cabo el control del avance presupuestal y recursos pendientes de ministrar por parte de la Secretaría de Finanzas

## 4 RECURSOS MATERIALES

- ❖ Se han realizado cotizaciones y adquisiciones de materiales y suministros así como de los gastos generales necesarios para las actividades propias de esta Comisión.
- ❖ Se lleva a cabo el control de todo el material que se surte para las diversas áreas de esta Comisión.
- ❖ Se registra en una bitácora el control del kilometraje y necesidades de mantenimiento de los vehículos oficiales 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 elaboran los cheques y transferencias electrónicas bancarias para el pago a los diversos proveedores de esta Comisión

## CONTRALORÍA INTERNA

Para verificar la eficacia y transparencia de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico y su personal, así como el cumplimiento de programas, objetivos y metas. Se vigilaron las siguientes acciones:

- ❖ 24 de mayo 2024. Se detectó la falta de un procedimiento en la expedición de constancias de no quejas médicas solicitadas por usuarios de los servicios de esta Comisión, por lo que se trabajó en un procedimiento administrativo óptimo para la expedición de dichas constancias.
- ❖ Junio del 2024. Se detectó la falta de un procedimiento homólogo y estandarizado en el suministro de la información en el sistema estadístico de este Organismo; por lo que, una vez detectada, esta área contribuyo con la Subcomisiones Médica y Jurídica, en el establecimiento de un procedimiento estándar que deberán utilizar las áreas operativas de este Organismo.
- ❖ Septiembre del 2024. En conjunto con la Subcomisión Jurídica, se trabajó el proyecto de Manual de Organización de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca.

Comprometidos con la vigilancia en la calidad de los servicios que ofrece la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, realizamos las siguientes actividades para poder medir el desempeño de nuestras funciones y que se especifica a continuación.

### 1 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

El veintitrés de marzo del dos mil veintitrés se realizaron nuevos lineamientos y cambios al cuestionario de encuesta de satisfacción de la CEAMO, de tal manera que nos sirve para poder medir el grado satisfacción del usuario y la calidad del servicio que ofrece esta Comisión.

Derivados a los acuerdos de la Sesión Ordinaria del Consejo de esta Comisión, celebrado el día treinta de marzo del año en curso, fue aprobado el nuevo formato de encuestas de satisfacción para su aplicación.

La percepción general de los usuarios con respecto a los servicios que ofrece esta Comisión, se puede resumir con los siguientes datos: De las 99 encuestas realizadas el 58% lo calificó con 10, que representa haber quedado completamente satisfecho con los servicios otorgados por la Comisión; un 27% lo calificó con 9, diciendo haberse sentido satisfecho con los servicios de la CEAMO y un 15% de los usuarios encuestados calificó con un 8, lo que se observa como un porcentaje regular de los servicios, y 1% de los mismos, se observan como parcialmente satisfechos, el objetivo de este año será seguir mejorando para alcanzar el 100% de satisfacción por parte de los usuarios, en los servicios que proporciona este Organismo.

## RESULTADOS DE LA ENCUESTA ANUAL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La encuesta de salida se realizó a 99 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 de octubre 2023 a octubre 2024, mismos que proporcionaron información valiosa de nuestros servicios. Las encuestas fueron entregadas a los usuarios al momento que se les brindó, algún servicio como orientación, asesoría, Gestión inmediata o atención a quejas, obteniendo finalmente respuesta de 99 usuarios.

Resultados: ¿Cómo se enteró de los servicios de la CEAMO?

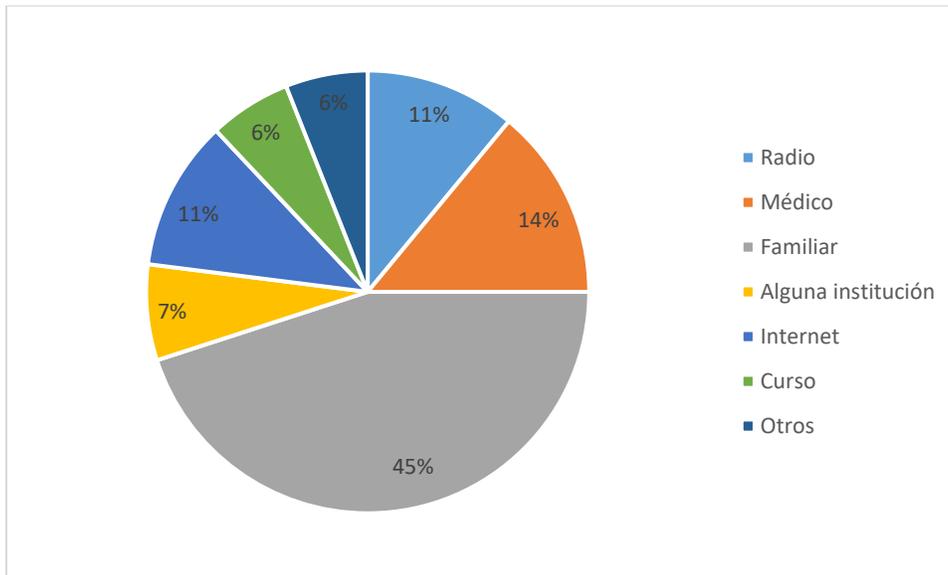


TABLA: RESULTADOS DE ENCUESTA DE SERVICIOS

FUENTE: CONTRALORÍA INTERNA

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

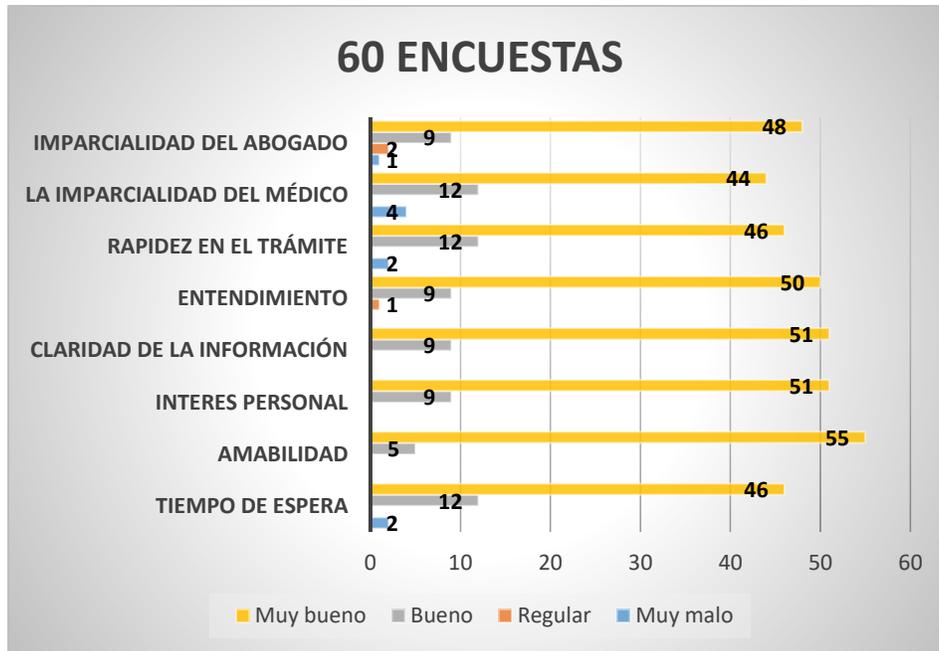


TABLA: RESULTADOS DE ENCUESTA DE SERVICIOS

FUENTE: CONTRALORÍA INTERNA

De 65 encuestas realizadas se obtiene la siguiente muestra:

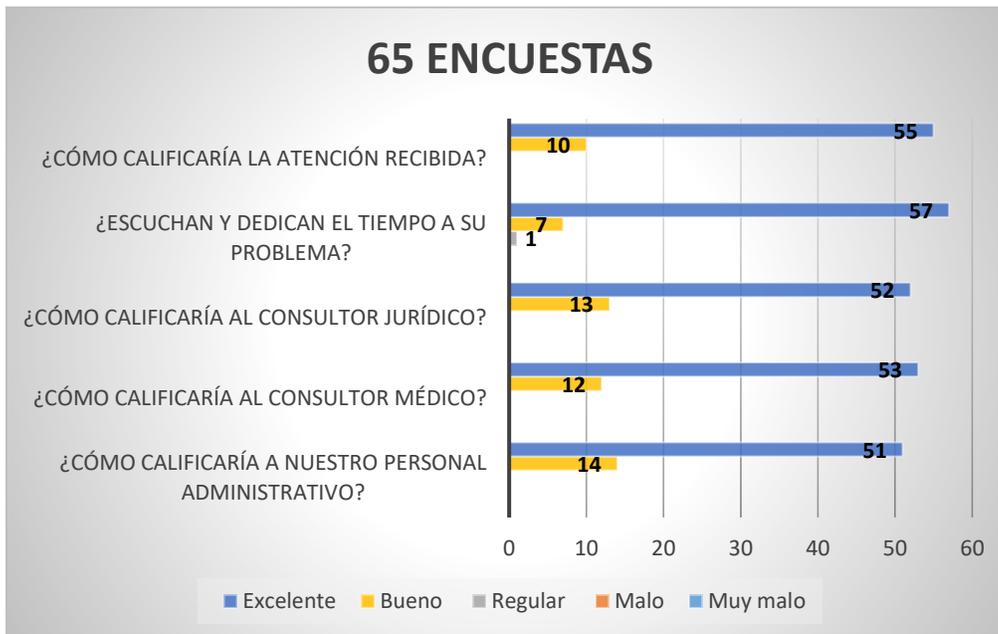


TABLA: RESULTADOS DE ENCUESTA DE SERVICIOS

FUENTE: CONTRALORÍA INTERNA

¿De manera general cómo califica a la CEAMO?

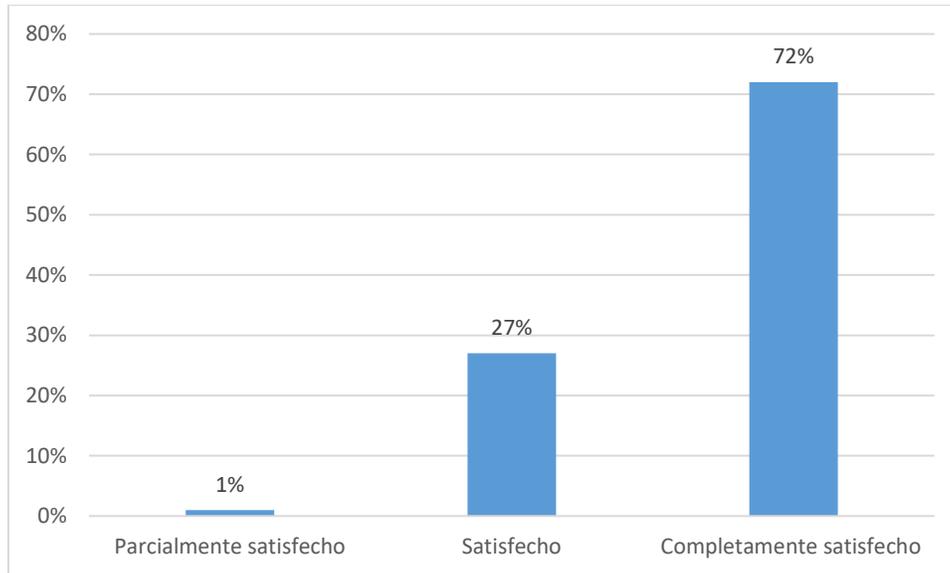


TABLA: RESULTADOS DE ENCUESTA DE SERVICIOS

FUENTE: CONTRALORÍA INTERNA

## 2 DECLARACIÓN PATRIMONIAL

Del primero al treinta de mayo del dos mil veinticuatro, se recibieron 20 Declaraciones de Situación Patrimonial y de Intereses del personal adscritas a esta Comisión, presentadas en tiempo y forma, quedando de las siguientes modalidades: 1 inicial, 18 de modificación y 1 final. De lo anterior en términos del artículo 31 de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de Oaxaca.

## 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 elaboró el Informe Anual de Cumplimiento al Plan de Trabajo Archivístico 2023 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) 2024, mismo que fue publicado en el portal electrónico de la CEAMO, en cumplimiento al “Artículo 23 de la Ley General de Archivos.
- ❖ Se actualizó la tabla de aplicabilidad integral de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca.

Período	Título	Descargar
2024	Plan Anual de desarrollo Archivístico	
2024	Informe Anual de Cumplimiento al Plan de Trabajo Archivístico 2023	

TABLA: DOCUMENTOS DEL SISTEMA INSTITUCIONAL DE ARCHIVOS

FUENTE: PORTAL INSTITUCIONAL

Participamos en las diversas capacitaciones promovidas por el OGAIPO y el Archivo General del Estado de Oaxaca en materia de Archivos.

## TRANSPARENCIA GUBERNAMENTAL

El acceso a la información pública es un derecho humano consagrado en nuestra Constitución Federal y diversos ordenamientos y Tratados Internacionales como son la Declaración Universal de Derechos Humanos (Art. 19) y la Convención Interamericana de los Derechos Humanos (Art. 13), por ello, comprometidos a transparentar las acciones de este Sujeto Obligado, a través del vínculo establecido con la ciudadanía, corresponde a la Unidad de Transparencia recibir, gestionar y procesar las solicitudes presentadas por los diversos medios de acceso, y proporcionar una respuesta clara y oportuna en un tiempo razonable, siempre que dicha información no sea reservada o tenga alguna excepción establecida por la ley, garantizando con ello, la protección de información confidencial y de datos personales en posesión de sujetos obligados, pero a la par, procurando en todo momento hacer prevalecer el acceso a la información.

En ese sentido, se informan las actividades que realiza este Organismo Autónomo, a través de la Unidad de Transparencia, la cual gestionó en el periodo transcurrido del 16 de octubre 2023, al 14 de octubre del 2024, un total de 29 solicitudes de acceso a la información.

SOLICITUD	FECHA SOLICITUD	ESTADO ACTUAL	FECHA ÚLTIMA RESPUESTA
201172423000017	26/10/2023	Terminada	10/11/2023
201172423000018	27/10/2023	En proceso con prevención, sin identidad acreditada	05/11/2023
201172423000019	27/10/2023	Terminada	13/11/2023
201172423000020	30/10/2023	Terminada	15/11/2023
201172423000021	30/10/2023	Terminada	15/11/2023
201172423000022	03/11/2023	Terminada	15/11/2023
201172423000023	06/11/2023	Terminada	08/11/2023
201172423000024	06/11/2023	Terminada	21/11/2023
201172423000025	09/11/2023	Terminada	24/11/2023
201172423000026	09/11/2023	Terminada	23/11/2023
201172423000027	10/11/2023	Terminada	23/11/2023
201172423000028	13/11/2023	Terminada	23/11/2023
201172423000029	13/11/2023	Terminada	28/11/2023
201172423000030	13/11/2023	Terminada	28/11/2023
201172423000031	17/11/2023	Terminada	04/12/2023
201172423000032	23/11/2023	Terminada	05/12/2023
201172423000033	23/11/2023	Terminada	07/12/2023
201172423000034	11/12/2023	Terminada	08/01/2024
201172424000001	16/01/2024	Terminada	30/01/2024

201172424000002	26/01/2024	Terminada	09/02/2024
201172424000003	08/03/2024	Terminada	19/03/2024
201172424000004	15/04/2024	Terminada	23/04/2024
201172424000005	29/04/2024	Terminada	14/05/2024
201172424000006	15/05/2024	Pendiente de acreditación de la identidad	22/05/2024
201172424000007	22/05/2024	Terminada	31/05/2024
201172424000008	15/07/2024	Terminada	24/07/2024
201172424000009	14/08/2024	Terminada	27/08/2024
201172424000010	26/08/2024	Terminada	09/09/2024
201172424000011	03/10/2024	En proceso	03/10/2024

TABLA: SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN

FUENTE: PORTAL NACIONAL DE TRANSPARENCIA

Aunado al proceso de transparencia se atendieron y solventaron diversos recursos de revisión originados por las solicitudes de acceso a información pública, interpuestos ante el Órgano Garante de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Protección de Datos Personales y Buen Gobierno del Estado de Oaxaca.

## COMITÉ DE TRANSPARENCIA

El Comité de Transparencia de este Organismo Público Autónomo, realizó diversas sesiones con el objetivo de resolver o analizar diferentes cuestiones en materia de transparencia gubernamental y buen gobierno como lo manda la normatividad vigente.

Las actividades que se realizaron como Comité de transparencia fueron cinco sesiones ordinarias y cuatro sesiones extraordinarias como se muestra a continuación:

- ❖ En Sesión Ordinaria celebrada el día 8 de abril del 2024, se les tomó protesta a los nuevos integrantes del Comité de Transparencia.
- ❖ En Sesión Ordinaria celebrada el día 3 de junio del 2024, se tomó protesta a la nueva Comisaria del Comité de Transparencia.
- ❖ En Sesión Ordinaria celebrada el día 22 de agosto del 2024, se aprobó la modificación de la tabla de aplicabilidad de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, por parte de los integrantes del Comité de Transparencia.

FECHA	TIPO DE SESIÓN
<i>15 enero 2024</i>	Ordinaria
<i>30 enero 2024</i>	Extraordinaria
<i>12 febrero 2024</i>	Ordinaria
<i>28 de febrero 2024</i>	Extraordinaria
<i>8 de abril 2024</i>	Ordinaria
<i>8 de abril 2024</i>	Extraordinaria
<i>3 de junio 2024</i>	Ordinaria
<i>29 de julio 2024</i>	Extraordinaria
<i>22 de agosto 2024</i>	Ordinaria

TABLA: SESIONES DEL COMITE DE TRANSPARENCIA

FUENTE: COMITÉ DE TRANSPARENCIA

## TRANSPARENCIA EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS

La dirección de administración puso a disposición de la ciudadanía en general toda la información de armonización contable por disposición oficial en la página oficial de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, de manera trimestral en el siguiente enlace: <http://www.ceamooax.org.mx/a2024.php>.

AÑO ACTUAL: 2024								
	2019	2020	2021	2022	2023	2024		
	1er Trimestre		2do Trimestre		3er Trimestre		4to Trimestre	
1.- Información Financiera según art. 56, 57 y 58 LGCG								
Estado de situación financiera								
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								
Estado Analítico de los Ingresos								
Estado de Actividades								
Estado analítico del presupuesto de egresos								
Clasificación Administrativa								
Clasificación Económica								
Clasificación por Objeto del Gasto								
Clasificación programática								
Clasificación Funcional								
Análisis de deuda y otras obligaciones de pago								
Endeudamiento Neto								
Pasivos Contingentes								
Estado analítico de la deuda								
Intereses de la deuda								
Programas y proyectos de inversión								
Progreso Indicador de Resultados								
2.- Ayudas y Subsidios (Norma 6)								
3.- Inventario								

TABLA: PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS CONTABLES

FUENTE: PORTAL INSTITUCIONAL

## CONCLUSIONES

A lo largo de este periodo la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, ha demostrado su compromiso en ser representante social en la prestación de los servicios de salud, incrementando su productividad y facilitando a los prestadores de la salud, lograr acuerdos conciliatorios con los pacientes o usuarios que presentan quejas médicas a través de mecanismos alternativos de solución de conflictos.

Existe mucho por hacer, como lo es el buen trato y la sensibilización de los profesionales de la salud hacia la atención de los pacientes, así como también, la importancia de una atención médica humanizada.

La iniciativa presentada al Congreso del Estado, sobre una nueva ley de la Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje, sentara las bases para que la próxima administración cuente con mejores herramientas para que sus operadores médicos y jurídicos, consoliden el objeto de esta Comisión como es la protección de la salud, desde la perspectiva de un derecho humano, en beneficio de las y los Oaxaqueños.

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



XL Sesión Ordinaria Consejo Mexicano de Arbitraje Médico



Congreso Internacional de Trabajo Social de la Red de Investigación y Estudios Avanzados en Trabajo Social A.C

Día Internacional para la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres y Niñas“

Día naranja”



Reunión con Defensoría de los Derechos Humanos del Pueblo de Oaxaca  
y los Servicios de Salud de Oaxaca





XLI Sesión Ordinaria del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico



Reunión con el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Oaxaca



Mesa de trabajo con los Servicios de Salud de Oaxaca



Reunión de seguimiento a las recomendaciones  
a los Servicios de Salud de Oaxaca



Reunión de seguimiento de la iniciativa de ley presentada ante el Congreso del Estado de Oaxaca



Reunión del Comité Estatal de Investigación



1ra. Sesión del Comité Estatal De Calidad en Salud



Instalación del Consejo de Armonización Contable del Estado de Oaxaca



**XLII Sesión Ordinaria del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico (CMAM)**



**Mesa de trabajo con la Directora de Regularización y Fomento Sanitario, Presidente del colegio de cirujanos Plásticos de Oaxaca, Vicepresidente de la Asociación de Clínicas y Hospitales del Estado de Oaxaca**



Reunión de trabajo con la Dirección de Regulación Sanitaria y el Colegio de Cirujanos Plásticos, Estéticos y Reconstructivos de Oaxaca.



Foro, Retos y avances: A cinco años de la despenalización del aborto en Oaxaca en el H. Congreso del Estado de Oaxaca.



Foro en la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Autónoma "Benito Juárez" de Oaxaca



Firma de convenio con el H. Ayuntamiento del Municipio de Santiago Matatlán



Firma de convenio con el sistema DIF Oaxaca



Firma de convenio con COESIDA

Firma de convenio con INJEO



Firma de convenio con la Secretaría de las Mujeres

Capacitación a personal médico de la UABJO



Capacitación a personal en formación del IMEDI





Capacitación a personal médico de los Servicios de Salud



Foro académico en la Multiversidad "Mundo sin fronteras"





Foro de Violencia obstétrica en el Municipio de Santiago Matatlán



XLII Sesión Ordinaria del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico (CMAM)



Visita a unidades médicas



Charla con el Notario Público No. 69: Testamento como declaración unilateral de la voluntad



Reunión de trabajo con la Dirección de Gobierno abierto del OGAIPO

## DIRECTORIO

### PRESIDENTE

DR. ALBERTO VÁZQUEZ SAN GERMÁN

### CONSEJO GENERAL

DRA. ALMA MIGUEL RUÍZ

DRA. JULIA MATILDE HERNÁNDEZ GERÓNIMO

DRA. MARITZA JENNY HERNÁNDEZ CUEVAS

DRA. BERENICE AGUILAR ACEVEDO

M.C.E VIRGINIA SÁNCHEZ RÍOS

DR. ENRIQUE ANTONIO MARTÍNEZ MARTÍNEZ

DR. FAUSTO MARTÍNEZ MORALES

DR. SAID VÁSQUEZ VALLE

### SUBCOMISINADA MÉDICA

DRA. GEMA HERNÁNDEZ BERNARDINO

### SUBCOMISIONADO JURÍDICO

LIC. OSCAR NOÉ MARTÍNEZ MORALES

### DIRECTORA DE DIFUSIÓN E INVESTIGACIÓN

LIC. ALEIDA TONELLY SERRANO ROSADO

### DIRECTOR ADMINISTRATIVO

LIC. JULIO CÉSAR LÓPEZ MATADAMAS

### CONSULTORES DE MÓDULO

DR. DAVID MIGUEL POLO

LIC. NAYELI MONSERRAT RENOVA CRUZ

DR. DANIEL HERNÁNDEZ LIMA

LIC. ANDREA GUADALUPE HERNÁNDEZ DÍAZ

### DIRECCIÓN DE CONTRALORÍA

LIC. ZITLALI HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ

### DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

LIC. BRÍGIDO RODRÍGUEZ CRUZ

COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA

Crespo 812 Col. Jiménez Figueroa CP. 68070

Tels. 951 50 100 45 y 951 50 100 55

ceamo.oaxaca@gmail.com

Oaxaca de Juárez, Oax.

Octubre 2024



**3<sup>ER</sup> INFORME DE  
ACTIVIDADES**  
OCTUBRE 2023-2024