

INFORME DE ACTIVIDADES



2006



INFORME	2
DE	0
ACTIVIDADES	6

**INTEGRANTES DEL CONSEJO GENERAL DE LA
COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA
2005-2009**

DR. MANUEL ORTEGA GONZÁLEZ, PRESIDENTE

DRA. GABRIELA DEL REFUGIO VELÁSQUEZ ROSAS, CONSEJERA

DRA. CAMELIA RIVERA RIVERA, CONSEJERA

LIC. EN ENF. TERESA SÁNCHEZ CALDERÓN, CONSEJERA

LIC. EN ENF. MARÍA VIRGINIA HERNÁNDEZ ALONSO, CONSEJERA

DR. RAFEL ROJAS ESPERANZA, CONSEJERO

DR. ANTONIO CAMIRO NAVARRO, CONSEJERO

DR. JOSE MANUEL RODRÍGUEZ DOMINGO, CONSEJERO

DR. FIDEL HERMINIO LÓPEZ LÓPEZ, CONSEJERO

LIC. RUBÉN CELESTINO PORTILLO MIJANGOS, SECRETARIO EJECUTIVO

INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES 2006

ÍNDICE

I.- INTRODUCCIÓN	3
II.- CONSEJO GENERAL	3
III.- PROMOCIÓN, DIFUSIÓN Y ACTIVIDADES ACADÉMICAS	5
IV.- CENTRO DE INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA DE LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA (CIBCEAMO)	8
V.- ASUNTOS ATENDIDOS	8
VI.- ORIENTACIÓN	9
VII.- ASESORÍAS	9
VIII.- INCONFORMIDADES (GESTIÓN INMEDIATA Y QUEJAS)	10
IX.- OPINIONES TÉCNICO-MÉDICAS INSTITUCIONALES	16
X.- ARCHIVO ESTATAL DE QUEJAS	16
XI.- CONVENIOS	17
XII.- ENCUESTAS DE OPINIÓN	18
XIII.- ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	19
XIV.- PERSPECTIVAS PARA EL 2007	20

I.- INTRODUCCIÓN

Señor Gobernador Constitucional del Estado Libre y Soberano de Oaxaca, Lic. Ulises Ruiz Ortiz, de conformidad con lo establecido en el artículo 16, fracción XII, de la Ley de Creación de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, comparezco ante Usted y ante la Representación del Congreso del Estado, para rendir el primer informe de las actividades desarrolladas en la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca.

Contar con un sistema de atención a las demandas de la ciudadanía en materia de salud es tener un modelo de medicina democrática. En la CEAMO se conjugan los 2 principales valores a los que puede aspirar cualquier sociedad democrática: la salud y la justicia.

La Comisión es un Organismo Público Autónomo, personalidad jurídica que le da toda la libertad para poder cumplir con las atribuciones y obligaciones para las que fue creada. Es importante resaltar, que nunca hemos tenido de nadie, algún tipo de intervención en el quehacer de la Comisión, ni siquiera alguna insinuación. En Oaxaca se tiene un gran respeto por las Instituciones y así es como nos lo han demostrado, por eso la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, es un Organismo que puede dar certidumbre de democracia en Oaxaca.

En la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca estamos convencidos que el nacimiento y los primeros años de cualquier ser, ente o institución, son los más importantes, porque es en esta época cuando se adquieren los principios, los valores, la rectitud y la fortaleza con las que se enfrentará en lo futuro, para poder superar los obstáculos que se le irán presentando en el quehacer cotidiano. Así es que estamos conscientes de que nuestras primeras acciones, definirán el camino futuro de esta Comisión.

II.- CONSEJO GENERAL

Conforme a lo dispuesto en la Ley de Creación de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, el Consejo General es su Órgano supremo, ya que cuenta con la responsabilidad de establecer las políticas generales a que debe sujetarse la Comisión. Por lo cual resulta de vital relevancia que sus Consejeros cuenten con un perfil profesional y una trayectoria personal vasta e intachable.

El Consejo General es por ende, el espacio idóneo para la toma de decisiones que giran en torno a los servicios de atención médica y sus repercusiones en el acto médico en el Estado de Oaxaca; ya que con los criterios y políticas adoptadas en su seno se contribuye a tutelar el derecho a la protección de la salud de las y los Oaxaqueños, cumpliendo con esto lo dispuesto en la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Oaxaca.

Ahora bien, debido a la importancia y trascendencia de las determinaciones que se emiten en la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, su Consejo General adoptó como premisa fundamental dentro de sus políticas generales, el respeto total e inalienable a la discreción y la confidencialidad sobre la información relativa a los asuntos que maneje. De igual forma y por ningún motivo se ha manifestado una opinión que no esté basada en el estudio, el análisis y la discusión colegiada, que le brinde el carácter técnico-científico.

A continuación me permito presentar a los integrantes del Consejo General de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca:

Dra. Gabriela Velásquez Rosas

Dra. Camelia Rivera Rivera

Lic. en Enf. Teresa Sánchez Calderón

Lic. en Enf. María Virginia Hernández Alonso

Dr. Rafael Rojas Esperanza

Dr. José Manuel Rodríguez Domingo

Dr. Antonio Camiro Navarro

Dr. Fidel López López

y como Secretario Ejecutivo, el Lic. Rubén Celestino Portillo Mijangos.

Desde que el Congreso del Estado designó al Consejo General de la Comisión, éste se dio a la tarea de cumplir con sus obligaciones, así es como en su primera sesión tuve el honor de haber sido electo por unanimidad como Presidente del Consejo y de tener la responsabilidad de llevar a buen puerto a la CEAMO. A partir de su creación el Consejo General ha trabajado arduamente, es así que nos dimos a la tarea de conformar la Estructura Orgánica, así como de elaborar el Reglamento Interno de la Comisión, el Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas, su Manual de Organización, su logotipo con su lema, su Visión y su Misión y todos los instrumentos necesarios que requiere un Organismo de nueva creación, para estar en las mejores condiciones de atender a la población oaxaqueña, a esa parte de la población tan vulnerable, que de por sí, la naturaleza se ha encargado de haberla “mortificado” con una enfermedad, condición humana que la pone en desventaja ante cualquier “actividad” de la sociedad, y que “todavía a eso”, se le suma el sentimiento de una insatisfacción en su atención médica, considerando el paciente o algún familiar, que no se le ha brindado una atención “adecuada”, presentándose un conflicto médico-paciente, situación muy desagradable tanto para el paciente y familiares, como para los profesionales de la salud.

Es de señalarse, que antes de que existiera la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, los conflictos derivados de la relación médico-paciente tenían pocas opciones en donde atenderse, teniendo que recurrir a la instancia legal que era la vía penal, presentando una denuncia de hechos, es decir, teniendo primero que contratar los servicios profesionales de un abogado para estructurar dicha denuncia y posteriormente presentarla a la Agencia del Ministerio Público, en donde mediante procesos por demás largos y desgastantes por la saturación de los servicios, habitualmente no se dejaba satisfecho ni a la parte actora (paciente) ni a la parte demandada (médico). Por

otro lado, el profesional de la salud también se veía obligado a contratar a un abogado para su defensa. En el proceso de la demanda penal en muchas ocasiones se ha observado como el médico sufre un daño en su prestigio como profesional de la salud, y que al final del proceso queda demostrado que no ha tenido ninguna culpa, ninguna responsabilidad, pero el deterioro a su prestigio ya está dado. Pero también hemos visto que otros procesos por la vía penal, no se agotaban los recursos equitativos, al ver como se evaluaba la atención médica demandada, es decir la sociedad médica, apreciaba que no se estaba evaluando correctamente el acto médico, que no estaba siendo juzgado con equidad, al ser un médico “perito” del poder judicial quien evaluaba su acción, ya que si bien es cierto la sociedad médica reconoce a los médicos peritos de la procuraduría como expertos en medicina forense, también es cierto que no son expertos en las más de 42 especialidades médicas que existen hoy en día, por ende se sentía la necesidad de que existiera una evaluación del acto médico por un par, es decir, por otro experto en la materia demandada. También tenemos que reconocer que existen casos en donde “pudiera” existir responsabilidad en la atención médica, y que al no contar con todo lo necesario para una evaluación del acto médico, por ser esta un proceso de alta especialidad, no se detectaba la responsabilidad médica, y el paciente terminaba siendo afectado. De tal manera que en Oaxaca existía la necesidad de contar con una Institución que pudiera atender las inconformidades derivadas de la atención médica.

En nuestro País la presencia de los Métodos Alternativos de Solución de Controversias (MASC) Médicas, se da a partir de Junio de 1996 con la instauración de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico y posteriormente con la creación de diferentes Comisiones Estatales de Arbitraje Médico, cuya función es la de solucionar a través de la Conciliación y el Arbitraje, de buena fe y en amigable composición, las probables irregularidades que se susciten en la atención médica que reciben los usuarios en el sector salud. Es por ello y ante la demanda de la misma sociedad oaxaqueña de contar con esta instancia, es que fue necesaria la creación de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico en Oaxaca, para que la sociedad oaxaqueña contara con una alternativa a través de una Institución especializada, en donde existiera una verdadera equidad en la atención del conflicto derivado del acto médico para beneficio de la sociedad, y me estoy refiriendo específicamente a pacientes y a prestadores de servicios médicos.

III.- PROMOCIÓN, DIFUSIÓN Y ACTIVIDADES ACADÉMICAS

En este primer año de actividades, que comprende del 9 de Febrero del 2006 en que iniciamos nuestras labores al 31 de Enero del presente año, hemos privilegiado el hecho de promover y difundir dentro de la población en general, los principales objetivos por lo cual fue creado este Organismo Público Autónomo. Cabe señalar, que durante este período hemos implantado una campaña de difusión en diversos medios de comunicación masiva y que consistieron en las siguientes actividades:

En medios de comunicación escrita, se publicaron 397 anuncios publicitarios en 4 diferentes periódicos locales, y se dieron 17 entrevistas en este medio de comunicación. Por su parte, en la televisión local se dieron 6 entrevistas, se transmitieron 529 spots y se participó en un programa especial a invitación del Colegio Médico de Oaxaca. En la radio se concedieron 10 entrevistas, se transmitieron 2,250 spots en 5 diferentes estaciones de radio y se participó en 4 programas en 4 radiodifusoras locales, para un total de 3,214 acciones.

**ACCIONES DE DIVULGACIÓN DE LA CEAMO A TRAVÉS DE
DIFERENTES MEDIOS DE COMUNICACIÓN MASIVA**

TOTAL	3,214 Acciones		
	Entrevistas	Spots/Publicidad	Programas
Prensa	17	397	
Televisión	6	529	1
Radio	10	2,250	4

Además, se han repartido 3 mil trípticos cuyo contenido da a conocer los servicios que presta la CEAMO, la Carta de los Derechos Generales de las y los Pacientes y de las y los Médicos, así como mil cuadernillos de las “recomendaciones generales dirigidas a los pacientes para mejorar la relación con su médico, durante el proceso de consulta”.

Como uno de los logros relevantes de este primer año de operaciones, tenemos el hecho de que a partir de enero del año en curso, hemos tenido la oportunidad de publicar el primer número de nuestra revista que es el órgano oficial de difusión de la CEAMO, con un tiraje inicial de 1000 ejemplares, que se han estado distribuyendo en las diversas instalaciones del sector salud, tanto públicas como privadas, así como a centros educativos formadores de personal en el área de salud, de igual forma se les ha hecho llegar a aquellas personas que estén interesadas en los temas relacionados con mejorar la práctica de la atención médica en el Estado de Oaxaca.

También, recientemente hemos logrado colocar nuestra página web en Internet, en donde además de dar a conocer nuestras actividades, nuestro marco jurídico, las recomendaciones de la CONAMED para mejorar la práctica de la medicina, y otras noticias importantes, tenemos un espacio en donde los usuarios pueden presentar una inconformidad y mantenerse, mediante una clave de acceso, actualizados en el avance del proceso de atención de su asunto, sin necesidad de trasladarse hasta nuestra oficinas.

De igual forma, resulta relevante para esta Comisión destacar que una forma de prevención del conflicto médico paciente derivado del acto médico, es la de promover con las autoridades educativas de todo el Estado, principalmente con las que forman profesionales de la salud y el derecho, el que se adicione en su programa educativo la materia de legislación sanitaria, pues no debe existir divorcio entre la ciencia y las normas legislativas, ya que el conocimiento de los ordenamientos jurídicos que regulan la práctica médica, ayudará a tener una

mayor eficacia en la prestación de los servicios médicos. Es así como la Universidad Vasconcelos de Oaxaca, tiene ya contemplado en su currícula para el próximo ciclo escolar a la Materia de Derecho Sanitario, en la Licenciatura de Derecho

Tuvimos la oportunidad de participar en el Foro Popular Municipal organizado por la Secretaría de Salud del Estado, impartiendo una plática a un auditorio de más de 200 personas civiles.

Asimismo, se han dado 42 pláticas dirigidas a los prestadores de servicios de salud de todo el Estado, logrando llegar a aproximadamente 3,370 profesionales de la salud, pláticas impartidas la mayoría de ellas en la ciudad de Oaxaca de Juárez, y otras en diferentes poblaciones como Huajuapam de León, Tlacolula de Matamoros, Ocotlán de Morelos, Nochixtlán, Tehuantepec, Juchitán y Huatulco.

ACCIONES DE DIFUSIÓN EN EVENTOS ACADÉMICOS

INSTITUCIONES	PLÁTICAS	ASISTENTES
Instituciones de salud	6	325
Colegios de profesionistas	33	2,548
Congresos estatales	3	497
TOTAL	42	3,370

En la Ciudad de Oaxaca de Juárez, se han impartido cuatro eventos académicos: tres de ellos coordinando localmente el seminario titulado “Prevención del Conflicto Derivado del Acto Médico” de la CONAMED, mismos que se han transmitido vía satelital utilizando las modernas instalaciones del Centro de Educación Continua Abierta y a Distancia de la Universidad Autónoma Benito Juárez de Oaxaca (UABJO), a quien aprovecho la oportunidad de extender nuestro más amplio agradecimiento por el apoyo recibido. El cuarto curso, fue impartido conjuntamente con el Colegio Médico de Oaxaca “Dr. Aurelio Valdivieso” y la Facultad de Medicina y Cirugía de la U.A.B.J.O., se tituló “Evaluación del Acto Médico”, y en el cual se contó con profesorado altamente especializado como el personal directivo de la CONAMED. Cabe citar, que en los cuatro eventos se contó con una asistencia total de 118 profesionales de la salud.

De la misma manera, se ha participado en otros importantes foros como el organizado por la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Puebla titulado “Perspectivas a Futuro de las Comisiones de Arbitraje Médico”, llevado a cabo en el mes de Agosto en la misma Ciudad de Puebla, participando con el tema “Posicionamiento del Arbitraje Médico”; al XXVII Seminario Odontológico del Colegio Estatal de Cirujanos Dentistas, al Congreso Estatal de la Sociedad de Médicos Generales y al Congreso Estatal del Colegio de Enfermería de Oaxaca. También la CEAMO ha participado en las sesiones generales del Hospital de Especialidades y del Hospital General “Dr. Aurelio Valdivieso” de

los Servicios de Salud de Oaxaca, así como en una sesión general del Hospital Regional "Presidente Juárez" del ISSSTE. En 2 ocasiones también en el seno del Colegio Médico de Oaxaca "Dr. Aurelio Valdivieso", pudimos intercambiar opiniones sobre el manejo del conflicto derivado del acto médico.

A todos ellos, al Colegio Médico de Oaxaca "Dr. Aurelio Valdivieso", al Colegio de Enfermería, al Colegio de Cirujanos Dentistas, a los demás colegios, asociaciones y sociedades de profesionales de la salud del Estado, a las autoridades de los diferentes hospitales, a la Facultad de Medicina y Cirugía de la U.A.B.J.O., quiero manifestar mi respeto y agradecimiento por habernos dado la oportunidad de transmitir y promover a la CEAMO, como una instancia de resolución alterna a los conflictos entre usuarios y prestadores de servicios de salud, dando a conocer los alcances y limitaciones del proceso del arbitraje médico, puntualizando la opción de finiquito a través de acuerdos de conciliación, como un derecho que corresponde a la libre decisión de las partes, hasta la construcción de un laudo. Pero mucho más importante, el haber tenido la oportunidad de difundir sobre los aspectos de responsabilidad profesional, fomentando con esto la cultura de los derechos de usuarios y profesionales de la salud con un énfasis particular al respecto y cumplimiento de las normas oficiales mexicanas relacionadas con el ejercicio profesional, con lo cual estamos contribuyendo a elevar la calidad de la atención médica en nuestro Estado de Oaxaca.

IV.- EL CENTRO DE INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA DE LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA (CIBCEAMO).

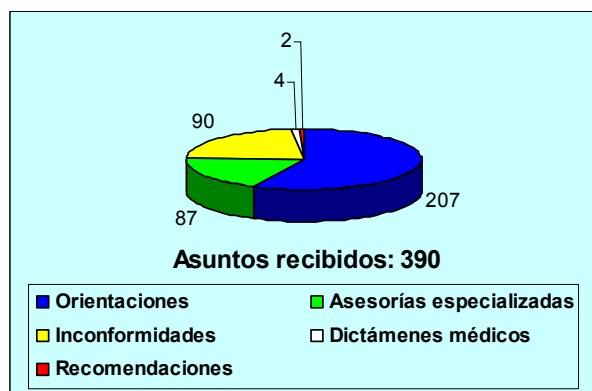
Se creó y entró en funciones un Centro de Información Bibliográfica de la Comisión (CIBCEAMO), en virtud de lo especializado que resultan los temas relacionados con el arbitraje médico, en dicho espacio se dispone actualmente de 153 ejemplares relacionados con el Derecho Sanitario y el Derecho Médico, consistiendo el material en: libros diversos, revistas, videos, discos compactos de datos, Discos Compactos de Audio y Video, etc; los cuales se encuentran a disposición del público interesado en el tema para su consulta. Además este centro cuenta con una computadora conectada al Internet con sitios relacionados con la seguridad del paciente, bioética, ética médica, normas oficiales que regulan la práctica médica, recomendaciones generales para mejorar el ejercicio de la medicina, etc.

V.- ASUNTOS ATENDIDOS

Durante este primer año, la CEAMO ha atendido un total de 390 casos, que corresponden a:

ASUNTOS RECIBIDOS

Orientaciones	207	53%
Asesorías Especializadas	87	22,5%
Inconformidades	90	23%
Dictámenes Médicos	4	1%
Recomendaciones	2	0.5%
T O T A L	390	100%



VI.- ORIENTACIONES

En el ejercicio del año 2006, se efectuaron 207 acciones de orientación para resolver los planteamientos que los usuarios formularon de manera personal, vía telefónica, por Internet, etc., relacionadas con diversas preguntas o dudas, mismas que no necesariamente requerían de la intervención del personal médico o jurídico especializado de los módulos de atención de la CEAMO. Es importante destacar que las posibilidades de acceso de los usuarios a los servicios proporcionados por la CEAMO son muy altos, ya que lo pueden hacer de diversas maneras, tales como en forma personal, por medio de un familiar o representante; por correo ordinario; por Internet las 24 horas del día, ya sea utilizando nuestro correo electrónico o utilizando nuestra página Web; por vía telefónica ya sea por Fax o por teléfono las 24 horas (por nuestro personal en horas hábiles o por nuestro correo de voz en horas inhábiles).

VII.- ASESORÍAS ESPECIALIZADAS

De conformidad con lo establecido en su Decreto de Creación esta Comisión, tiene como una de sus premisas fundamentales el asesorar profesionalmente a la población en general y a los profesionales de la salud, en cuanto a sus derechos y obligaciones en materia de salud, así como dar a conocer sus alcances, atribuciones y limitantes.

Dichas asesorías especializadas son proporcionadas por nuestro personal profesional especializado (Médico y Abogado) y tienen como objetivo primordial, el informar a los usuarios y a los profesionales de la salud, acerca de los elementos médico-jurídicos de sus interrogantes, o en su caso de su inconformidad y con base en ello, sugerir la mejor solución del problema planteado, siendo este proceso fundamental, toda vez que constituye un filtro para la adecuada selección de asuntos que son de nuestra competencia, e impedir con ello, la apertura de expedientes sin fundamento, que no tendrán posibilidades de solución o que generen falsas expectativas en los usuarios,

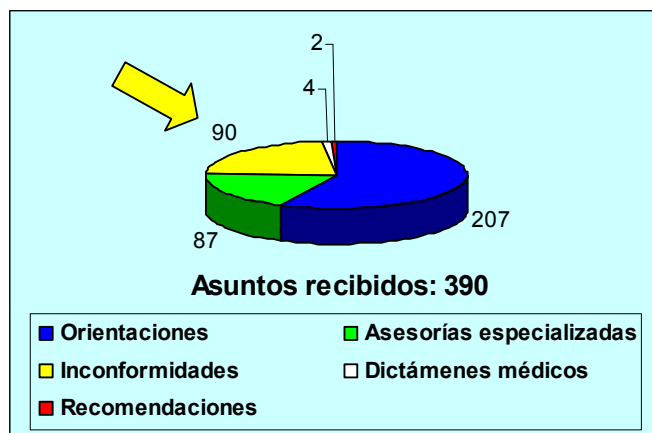
pero principalmente que pueden generar insatisfacción y desconfianza en esta Comisión.

En este primer año en la CEAMO se dieron 87 Asesorías Especializadas, que corresponden al 22.5% del total de las acciones.

VIII.- INCONFORMIDADES

Durante este primer año, la CEAMO ha atendido un total de 390 casos, de estos, se recibieron 90 inconformidades que corresponden al 23% del total de asuntos recibidos.

INCONFORMIDADES		
Orientaciones	207	53%
Asesorías Especializadas	87	22.5%
Inconformidades	90	23%
Dictámenes Médicos	4	1%
Recomendaciones	2	1%
TOTAL	390	100%



Por su parte y en lo que se refiere a la distribución de las inconformidades por tipo de institución, tenemos que 53 corresponden a la seguridad social, 14 casos a la asistencia social que corresponden todos a los Servicios de Salud de Oaxaca y 23 casos a la medicina privada.

INCONFORMIDADES ATENDIDAS POR INSTITUCIÓN

TIPO DE INSTITUCION	CASOS	%
Seguridad Social	53	60
Asistencia Social	14	13
Medicina Privada	23	27
TOTAL	90	100

De las 53 inconformidades de la Seguridad Social, 40 casos corresponden al Instituto Mexicano del Seguro Social y 12 al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, y un caso a Petróleos Mexicanos.

SEGURIDAD SOCIAL	CASOS	%
IMSS	40	75
ISSSTE	12	23
PEMEX	1	2
TOTAL	53	100

En este punto, se debe ser muy cauteloso para evitar dar una impresión sensacionalista al mostrar estos datos estadísticos, ya que debemos interpretar adecuadamente dichos datos. Debemos de aplicar un criterio de análisis a los datos para obtener una dimensión correcta de los mismos. Por ejemplo, no es lo mismo, interpretar esta tabla presentada sin ningún criterio analítico, en donde se podría pensar que en el IMSS es donde existe mayor número de inconformidades comparadas con el ISSSTE. La interpretación adecuada y dándole su correcta dimensión a los datos estadísticos presentados, es aplicándole un indicador como puede ser por el número de atenciones proporcionadas, o por egresos hospitalarios, etc. Como ejemplo de lo anterior, si tomamos en cuenta que en el Seguro Social se realizaron 47,581 egresos al año y el ISSSTE realizó 5,967 egresos al año, y en el Seguro Social se presentaron 40 inconformidades y en el ISSSTE se presentaron 12 inconformidades, quiere decir que en el ISSSTE existe un mayor número de inconformidades comparadas con el número de acciones.

$47581/40=1190$ es decir, una inconformidad por cada 1190 egresos en el IMSS
 $5,967/12=497$, es decir, una inconformidad por cada 497 egresos en el ISSSTE

Es de resaltarse que las inconformidades presentadas en la CEAMO se analizan y se resuelven a través de la Gestión Inmediata y de la Queja propiamente dicha.

GESTIÓN INMEDIATA

Cuando algún usuario de servicios médicos se presenta en la CEAMO a interponer alguna inconformidad que a su juicio considera requiere una pronta atención médica, en la Comisión en primer término se procede a revisar y evaluar el caso, y de acuerdo a nuestra opinión médica si se trata de un asunto urgente, se solicita directamente y de manera inmediata a la institución involucrada sea proporcionada la atención médica requerida en el menor tiempo posible, para evitar algún tipo de complicación que pudiera afectar más la salud del paciente, resolviendo con esto el conflicto o previniendo uno mayor. Esta acción se formaliza en un documento y se le da seguimiento hasta su total conclusión, lo que nos permite constatar que efectivamente el prestador del servicio haya cumplido de manera fehaciente con los compromisos asumidos.

Es importante señalar en este punto, que la respuesta a la solicitud efectuada debe de ser atendida en un plazo no mayor de 48 horas. Cabe citar, que en este primer período que se informa se realizaron 54 gestiones inmediatas, resolviéndose el 100% de los casos. Por lo cual, me permito agradecer el invaluable apoyo proporcionado por el Instituto Mexicano del Seguro Social, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, los Servicios de Salud de Oaxaca, instituciones que a través de sus directivos en las diferentes Unidades Hospitalarias han contribuido de manera decidida a garantizar el derecho a la protección de la salud consagrado en nuestra Carta Magna.

GESTIONES INMEDIATAS POR INSTITUCIÓN

TIPO DE INSTITUCION	NUMERO	%
I M S S	36	67
I S S S T E	10	18
S.S. Oaxaca	6	11
Medicina Privada	2	4
T O T A L	54	100

QUEJAS

Para que se pueda abrir un expediente de queja formal, es requisito indispensable en esta Comisión el hecho de que el mismo debe estar debidamente justificado y jurídicamente fundamentado. Además cuidamos que siempre se cumplan los principios de respeto, confidencialidad y buena fe; de igual manera se cuida que no se lesione el prestigio del profesional de la salud, ya que es bien sabido que el llamado error médico, es un acto involuntario, ya que de no ser así estaríamos ante un hecho ilícito que no sería de nuestra competencia, por lo tanto, consideramos que ante un error médico, se tiene que responder ante tal hecho, pero también consideramos que si el mismo fue derivado en forma involuntaria no tiene por que verse afectado el prestigio profesional, ya que el Médico es un ser humano, no es perfecto y por lo tanto susceptible de cometer errores.

Se atendieron 36 quejas que corresponden al 10% del total de las acciones recibidas; de las 36 quejas, 21 son derivadas de la medicina privada, 7 de la medicina de seguridad social (IMSS e ISSSTE) y 8 de asistencia social.

QUEJAS ATENDIDAS POR TIPO DE INSTITUCIÓN

INSTITUCION	CASOS	%
Seguridad Social	7	20
Asistencia Social	8	22
Medicina Privada	21	58
T O T A L	36	100

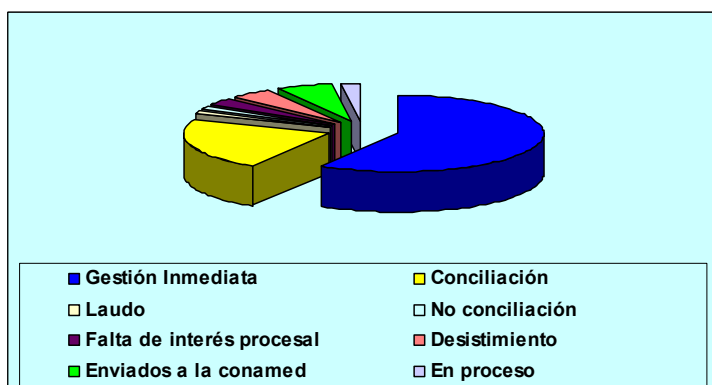
Las especialidades médicas involucradas en las quejas atendidas son:

ESPECIALIDADES INVOLUCRADAS EN LA QUEJA		
ESPECIALIDAD	NUMERO	%
Gineco-Obstetricia	8	22
Odontología	8	22
Cirugía General	6	16
Traumatología	3	8
Neurología y Neurocirugía	3	8
Urología	2	6
Cardiología	1	3
Enfermería	1	3
Gastroenterología	1	3
Laboratorio y Gabinete	1	3
Medicina General	1	3
Medicina Interna	1	3
TOTAL	36	100

De los 36 expedientes de quejas, 34 están totalmente resueltos, siendo la modalidad de conclusión de los mismos: 19 conciliados, y de los 17 casos restantes: 7 casos fueron enviados a la CONAMED por ser de su competencia, 4 casos se concluyeron por desistimiento, 3 por falta de interés procesal, uno no conciliado, un caso aceptaron recurrir al arbitraje médico, suscribiendo para tal efecto el respectivo compromiso arbitral en conciencia, estando en proceso la emisión del laudo respectivo para su conclusión, y finalmente un caso se encuentra en proceso.

MODALIDAD DE CONCLUSIÓN DE LAS QUEJAS

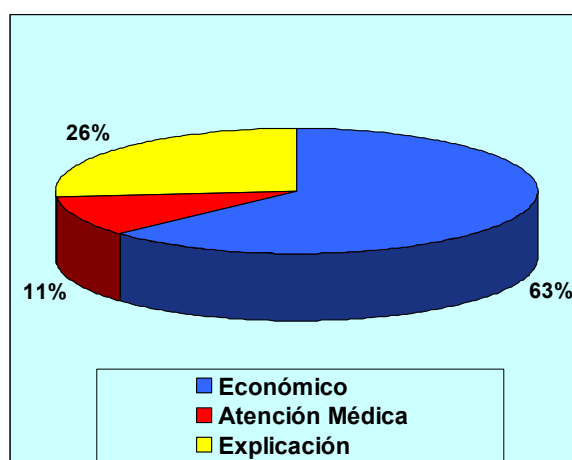
Conciliación	19	52 %
Laudo (en proceso)	1	3%
No Conciliación	1	3%
Falta de Interés Procesal	3	8%
Desistimiento	4	11%
Enviadas a la CONAMED	7	19%
En proceso	1	3%
TOTAL	36	100%



De los 19 casos conciliados, todos ellos se conciliaron en amigable composición mediante acuerdos económicos en 12 casos, es decir mediante la devolución de honorarios médicos, con lo que se recuperaron \$337,565.00; 2 acuerdos mediante la prestación de una nueva atención médica al paciente sin costo y hasta su entera satisfacción, y 5 casos conciliados mediante explicación técnica de lo sucedido por parte del profesional de la salud y a satisfacción por parte del usuario.

TIPOS DE ACUERDOS EN LAS QUEJAS CONCILIADAS

Tipos de Acuerdos	No.	%	
Económico	12	63%	\$337,565.00
Atención Médica	2	11%	
Explicación	5	26%	
TOTAL	19	100%	

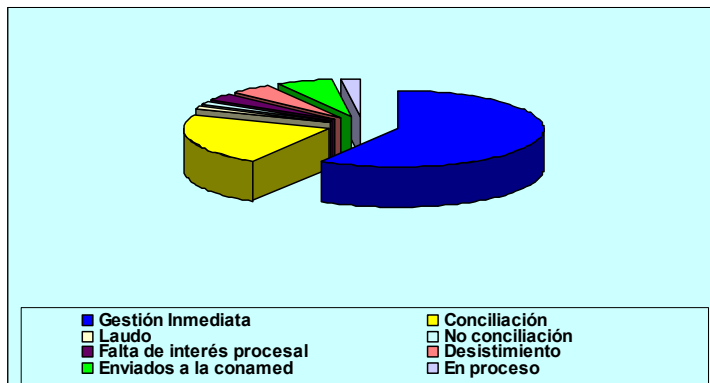


Como podemos observar, la conclusión de las 90 inconformidades a través del proceso arbitral, la mayoría (73 casos) se resolvió a través de la Gestión Inmediata y de la conciliación, es decir el 81%. Estamos por arriba del índice aceptado del 70% de la eficacia del proceso arbitral.

MODALIDAD DE CONCLUSIÓN DE LAS INCONFORMIDADES

Modalidad de conclusión	No.	%
Gestión Inmediata	54	60%
Conciliación	19	21%
Laudo (en proceso)	1	1%
No Conciliación	1	1%
Falta de Interés Procesal	3	4%
Desistimiento	4	5%
Enviadas a la CONAMED	7	7%
En proceso	1	1%
T O T A L	90	100%

} 81%



Los tipos de atención que se proporcionaron en los 36 casos de quejas recibidas fueron: 17 en atención quirúrgica, 4 por atención médica, 5 Obstétrica, 8 por atención odontológica y 2 por otros.

TIPOS DE ATENCIÓN (QUEJAS)

Tipo de Atención	No.	%
Quirúrgica	17	47%
Médica	4	11%
Obstétrica	5	14%
Urgencia Médica	0	0%
Urgencia Quirúrgica	0	0%
Odontología	8	22%
Otros	2	6%
T O T A L	36	100%

IX.- OPINIONES TÉCNICO-MÉDICO INSTITUCIONALES

El artículo 7, fracción VI de la Ley de Creación de la CEAMO, señala que es atribución de la Comisión: “fungir como perito institucional en los procedimientos y procesos de procuración de justicia, así como en los administrativos a fin de delimitar la responsabilidad de servidores del Sector Salud”, y en su fracción VII, señala: “emitir recomendaciones sobre las quejas de que conozca, así como intervenir de oficio en cualquier otra cuestión que se considere de interés general en la esfera de su competencia”. Estas atribuciones han permitido que la Comisión emita dictámenes médico-periciales institucionales, a las autoridades encargadas de la procuración e impartición de justicia que lo han solicitado. Los dictámenes emitidos por la Comisión tienen el único fin, de apoyar a interpretar adecuadamente el acto médico en conflicto, basados en los hechos y evidencias enviados por la autoridad solicitante.

Los dictámenes médicos periciales elaborados por la Comisión son institucionales, es decir la Comisión actúa como perito institucional, y están fundamentados en los principios jurídicos, científicos y éticos que regulan y orientan la práctica médica. Estas opiniones se elaboran con el valioso auxilio de los asesores externos como expertos en la materia específica, con la colaboración de los Colegios Médicos del Estado y con especialistas certificados por los consejos de especialidades médicas; queda claro que en ningún caso es la opinión de un solo especialista la que priva, pues se trata de un criterio colegiado. En este sentido, quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todos los asesores externos, que han demostrado solidaridad y entusiasmo en beneficio y dignificación de los profesionales de la salud.

A la fecha se han emitido 4 dictámenes médico-periciales y se han elaborado 2 recomendaciones, las cuales fueron enviadas a las diferentes autoridades e instituciones, encontrando en 2 casos evidencia de mala práctica y 2 casos con responsabilidad institucional.

Los dictámenes médico-periciales atendidos correspondieron 3 a la especialidad de Gineco-obstetricia y un caso de Pediatría.

IX.- ARCHIVO ESTATAL DE QUEJAS

Una de las principales atribuciones con las que cuenta la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, es la creación de un Archivo Estatal de Quejas, ya que es conocido de todos que en general en el País no existe una cultura en cuanto a llevar un control estadístico de casi ninguna naturaleza, considerándose relevante contar con estadísticas en el caso de las inconformidades derivadas de la relación médico-paciente, ya que el conocimiento de las mismas nos puede conducir a la Prevención del Conflicto derivado del Acto Médico.

Es por ello, que a partir del inicio de operaciones de este Organismo, se ha implementado un Archivo Estatal de Quejas derivadas del Acto Médico, en el cual afortunadamente hemos contado con la invaluable colaboración de todas las Instituciones que conforman el Sector Salud en el Estado, y próximamente estaremos en posibilidades de dar a conocer datos estadísticos al respecto.

XI.- CONVENIOS

Al inicio de las labores de la Comisión, en la ceremonia de inauguración, se firmó la adhesión de la CEAMO al Consejo Mexicano de Arbitraje Médico, con el único objetivo de que la CEAMO proporcione el mejor servicio en cuanto a arbitraje médico se refiere, adoptando el Modelo Mexicano de Arbitraje Médico que es un modelo único de atención de quejas emanado del propio Consejo, así como de procedimientos estandarizados para todas la Comisiones de Arbitraje Médico del País. A partir de esta fecha la CEAMO ha participado como Integrante del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico en su octava sesión ordinaria nacional que se llevó a cabo durante el mes de Mayo en la Ciudad de México y en la novena sesión ordinaria nacional en el mes de Noviembre realizada en la Ciudad de Aguascalientes, así como en el Sexto Taller Nacional de Homologación en el mes de Octubre en la Ciudad de México.

Se recibieron 8 invitaciones para asistir como invitado especial a los informes anuales que los Comisionados Estatales rindieron ante sus respectivos Gobernadores de sus Entidades Federativas, pudiendo cumplir asistiendo solo a 5 Estados.

La CEAMO ha celebrado recientemente un Convenio de Colaboración con los Estados de Guerrero y Puebla para la atención de usuarios, que por problemas de orografía, distancia y dificultad de traslado, puedan ser atendidos por comodidad del usuario en cualquiera de las Comisiones, es decir, el usuario es el que decide a que Comisión acudir, por ejemplo, un usuario oaxaqueño que vive en la cercanía con el Estado de Guerrero y recibe atención médica en la ciudad de Acapulco, y requiere de los servicios de la Comisión, podrá ser atendido en la Comisión de Oaxaca o de Guerrero, de acuerdo a su comodidad. Dicho convenio está firmado bajo el compromiso de proporcionar el servicio bajo los estándares implementados en el Modelo Mexicano de Arbitraje Médico del Consejo, al que tanto el Estado de Guerrero, Puebla y Oaxaca son miembros. El día de hoy firmaremos este mismo convenio de colaboración con el Estado de Chiapas.

La Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca (CEAMO) ha signado un convenio de colaboración con la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Oaxaca (CEDHO), el cual tiene como objeto principal conjuntar y coordinar acciones entre ambos Organismos, a fin de brindar información y orientación, así como todos los servicios que requieran los usuarios de los servicios médicos en el Estado de Oaxaca, haciendo de su conocimiento las instancias competentes para conocer de los conflictos suscitados con motivo de la prestación de servicios de salud y derivados de la relación médico paciente,

contribuyendo con esto al cumplimiento del Derecho a la Protección de la Salud, por cuanto hace a la prestación de servicios médicos en el Estado.

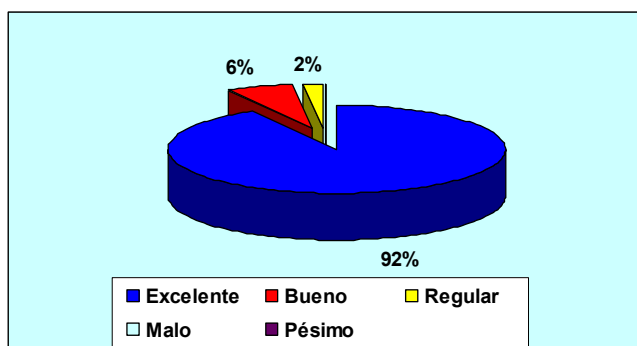
XII.- ENCUESTAS DE OPINIÓN

A la fecha se han llevado a efecto 227 encuestas de salida para evaluar el grado de satisfacción de los usuarios y de los prestadores de servicios de salud, así como para conocer de qué manera se enteró el usuario de la existencia de la Comisión. Es de señalarse, que de las 227 encuestas realizadas, 167 fueron aplicadas a usuarios y 60 a prestadores de servicios de salud.

Resulta realmente significativo el hecho de que el 92% de los usuarios consideraron la atención como excelente, el 6% como bueno y el 2% como regular, es decir que la satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios recibidos en la CEAMO es del 98%. En relación a los prestadores de servicio, el 93% reportó una atención excelente, y el resto, el 7% de bueno, en donde inclusive llegaron a manifestar haber comprendido de las bondades del proceso arbitral en la Comisión.

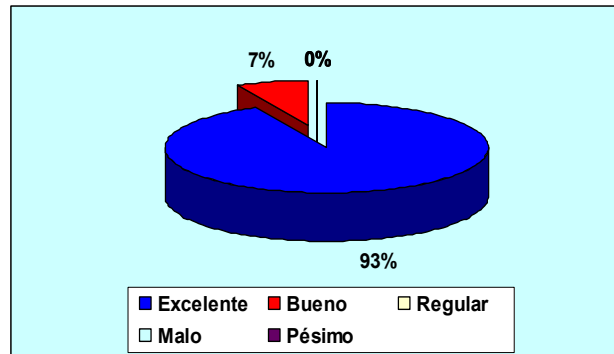
GRADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

USUARIOS	167	100%
EXCELENTE	154	92%
BUENO	10	6%
REGULAR	3	2%
MALO	0	0%
PÉSIMO	0	0%



GRADO DE SATISFACCIÓN DE MÉDICOS

MÉDICOS	60	100%
EXCELENTE	56	93%
BUENO	4	7%
REGULA	0	0%
MALO	0	0%
PÉSIMO	0	0%



Ahora bien y respecto a la forma de como los usuarios se enteraron de la existencia de la CEAMO, el 31% se enteró a través de un pariente o amigo; 29% a través de la televisión; 12% por medio de la radio; 12% por una institución no médica; 6% por el periódico; el 3% por hospitales y el 7% por otros medios.

COMO SE ENTERÓ EL USUARIO DE LA CEAMO

Pariente o Amigo	53	31%
Televisión	48	29%
Radio	20	12%
Institución no médica	19	12%
Periódico	10	6%
Hospital	5	3%
Otros	12	7%
TOTAL	167	100%

XIII.- ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Para el ejercicio presupuestal del 2006, se presentó un anteproyecto presupuestal por parte de la Comisión, autorizándose solamente el 63%, recibiendo y ejerciendo el 100% de lo autorizado, que fue un total de \$8'500,000.00, de los cuales el 76% se destinó a servicios personales (recursos humanos) y el 24% para gastos de operación.

La aplicación y ejercicio de los recursos autorizados se ha efectuado de una forma ordenada y transparente, en apego a la normatividad existente para tal efecto, así como conforme a las políticas y lineamientos establecidos por el Consejo General de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, como corresponde en todo Organismo Público Autónomo.

A pesar de que la Secretaría de Finanzas del Estado no cuenta con un sistema para la ministración y manejo presupuestal para Organismos Públicos Autónomos como el nuestro, la Comisión ha atendido y cumplido con las recomendaciones que fueron señaladas por la misma Secretaría de Finanzas.

XIV.- PERSPECTIVAS PARA EL 2007

Para el 2007 se presentó un anteproyecto presupuestal, autorizándose un 71% de lo solicitado, con lo que se tiene contemplado un Programa de Trabajo cuyo objetivo principal, es el fortalecer el Arbitraje Médico en el Estado de Oaxaca, mediante 6 acciones básicas que son:

- 1) Fortalecer la Estructura Orgánica de la Comisión
- 2) Fortalecer los Programas de Difusión
- 3) Fortalecer los Programas de Capacitación
- 4) Fortalecer vínculos con agrupaciones e instituciones médicas del Estado
- 5) Fortalecer lazos con todas las Comisiones de Arbitraje Médico del País
- 6) Fortalecer vínculos con Instituciones Procuradoras e Impartidoras de Justicia, Educativas, Delegaciones Federales en el Estado, la Comisión Estatal de Derechos Humanos, y con todas aquellas que nos permitan cumplir con los Objetivos de la CEAMO.

Con este Programa se pretende consolidar el prestigio del Organismo en el Arbitraje Médico, así como privilegiar y beneficiar la relación médico-paciente, como una estrategia fundamental para influir en la mejora de la práctica de la medicina y finalmente como resultado de todo lo anterior, la dignificación de la profesión médica.

Los logros alcanzados y presentados en este informe, son producto del esfuerzo y la participación responsable y entusiasta de todo el personal de la CEAMO, que con su entrega y armonía hemos logrado los resultados mencionados. Mi reconocimiento a todo el equipo que hemos logrado conformar la CEAMO.

Seño Gobernador: sabemos de su gran interés por elevar la calidad de los servicios médicos en el Estado y por consiguiente de mejorar la calidad de vida de las y los oaxaqueños, por lo cual el personal que integra esta Comisión, tanto el Consejo General como todo su personal operativo, le reiteramos por mi conducto, el compromiso que tenemos con el pueblo de Oaxaca de realizar bien lo que nos corresponde hacer, convencidos de que la vida y la salud son el patrimonio más valioso del ser humano.

Finalmente, quiero agradecer a todos los asistentes a este informe, por la atención que me han dispensado en la presentación de este Primer Informe de Actividades de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca.

Muchas gracias a todos.

DR. MANUEL ORTEGA GONZÁLEZ