

# INFORME DE ACTIVIDADES



**2007**



<b>INFORME</b>	<b>2</b>
<b>DE</b>	<b>0</b>
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>7</b>

**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 C. PORTILLO MIJANGOS, SECRETARIO EJECUTIVO**

## SEGUNDO INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES 2007

### ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
ORIENTACIÓN Y ASESORÍAS ESPECIALIZADAS	6
INCONFORMIDADES (GESTIONES INMEDIATAS Y QUEJAS)	7
DICTÁMENES MÉDICOS INSTITUCIONALES	15
ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN	17
ACTIVIDADES ACADÉMICAS	21
ARCHIVO ESTATAL DE QUEJAS	24
CONVENIOS	25
ENCUESTAS DE OPINIÓN	27
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	29

## INTRODUCCIÓN

Las autoridades, los profesionales de la salud y la sociedad en general en el Estado de Oaxaca, tenemos el mayor interés en alentar el sentido humano y social de la medicina, así como preservar el valor de la justicia como uno de los mayores bienes a los que puede aspirar cualquier sociedad democrática.

La Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, Organismo Público Autónomo de la Administración Pública del Estado, agradece la presencia de todos y cada uno de Uds. este día, que comparezco para informar al Titular del Poder Ejecutivo y a la Legislatura Local, sobre las actividades de la Comisión correspondiente al período del 1º. de Febrero del 2007 al 31 de Enero del 2008, y cumplir así con lo establecido en la Ley de Creación de la CEAMO en su artículo 16, fracción XII.

Sr. Lic. Ulises Ruiz Ortiz, Gobernador Constitucional del Estado libre y Soberano del Estado de Oaxaca.

Sr. Ing. Herminio Cuevas Chávez, Presidente de la Gran Comisión de la LX (sexagésima) Legislatura del Estado de Oaxaca.

Sr. Ing. Gerardo García Henestroza, Presidente de la Comisión de Salud Pública del Congreso del Estado.

Señoras y Señores, hablar de Arbitraje Médico es, por un lado, permitir que se resuelvan de manera justa y expedita conflictos suscitados entre pacientes y prestadores de servicios de atención médica, y por otro, es coadyuvar a mejorar la calidad de la atención médica. El acceso a la salud es fundamental para alcanzar mayores niveles de competitividad y lograr el desarrollo integral, por eso es muy importante incrementar la cobertura de los servicios de salud, pero también es igual de importante elevar su calidad y lograr altos estándares a favor de la ciudadanía. Uno de los principales objetivos de esta Comisión es el de establecer una relación ordenada, madura y seria entre los usuarios y los prestadores de servicios médicos; esto es, una relación que esté a la altura de las necesidades de las personas y de la democracia por la que transitamos.

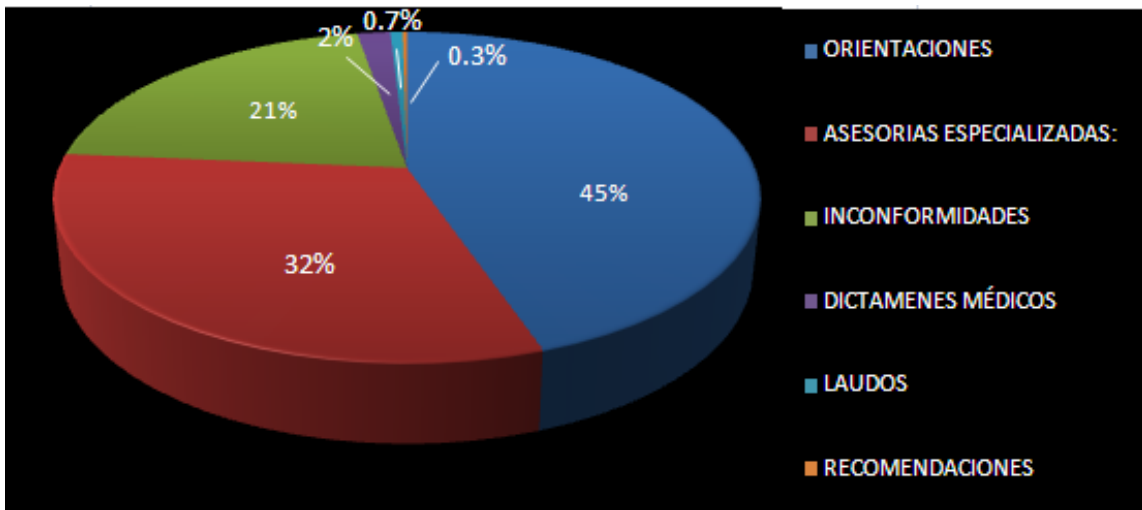
Así, la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca (CEAMO) es el Organismo Garante del Derecho a la Protección a la Salud de las y los Oaxaqueños y nos mueve a trabajar por una práctica médica de gran calidad.

Las posibilidades de acceso de los usuarios a los servicios proporcionados por la CEAMO son de diversas maneras, como son en forma personal (o por medio de un familiar o representante), por correo ordinario, por correo electrónico, por

internet (utilizando nuestra página web), por vía telefónica (ya sea por propia voz, por fax o por nuestro correo de voz); como se demuestra el acceso es durante las 24 horas los 365 días del año, por cualquiera de los accesos antes señalados. De esta forma se han obteniendo los siguientes resultados.

Durante este segundo año que la CEAMO atiende a sus usuarios, de febrero 2007 a enero 2008, ha atendido un total de 445 casos, y que corresponden a:

<b>ATENCIONES OTORGADAS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
<b>ORIENTACIONES</b>	199	44.72%
<b>ASESORÍAS ESPECIALIZADAS:</b>	141	31.69%
<b>INCONFORMIDADES</b>	93	20.90%
<b>DICTÁMENES MÉDICOS</b>	8	1.80%
<b>LAUDOS</b>	3	0.67%
<b>RECOMENDACIONES</b>	1	0.22%
<b>TOTAL</b>	445	100.00%



## ORIENTACIÓN Y ASESORÍAS ESPECIALIZADAS

Durante este período que se reporta, se efectuaron 199 acciones de orientación para resolver los planteamientos que los usuarios formularon y que resolvieron preguntas o despejaron dudas sobre algún asunto relacionado con un servicio médico recibido.

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 altamente capacitado (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; en este período reportado, se dieron 141 Asesorías Especializadas, que corresponden al 32% del total de las acciones.

## **INCONFORMIDADES**

De un total de 445 casos atendidos, se recibieron 93 inconformidades que corresponden al 21% del total de asuntos recibidos.

En lo que se refiere a la distribución de las inconformidades recibidas por institución, 44 corresponden a la seguridad social, 17 inconformidades a la asistencia social (Servicios de Salud de Oaxaca) y 32 casos a la medicina privada.

### **INCONFORMIDADES ATENDIDAS POR INSTITUCIÓN**

<b>TIPOS DE INSTITUCIÓN</b>	<b>CASOS</b>	<b>%</b>
Seguridad Social	44	47%
S.S. de Oaxaca	17	18%
Medicina Privada	32	34%
<b>T O T A L</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>

De las 44 inconformidades de la Seguridad Social, el 75%, es decir 33 casos corresponden al Instituto Mexicano del Seguro Social, y un 25%, 11 casos al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

<b>SEGURIDAD SOCIAL</b>	<b>CASOS</b>	<b>%</b>
IMSS	33	75%
ISSSTE	11	25%
<b>T O T A L</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

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

## **GESTIÓN INMEDIATA**

Cuando se recibe una inconformidad se procede a revisar, analizar y evaluar el caso, y de acuerdo a la opinión de nuestros especialistas (médico y abogado), si se trata de un asunto que requiera de su atención pronta, se solicita directamente y de manera inmediata a la institución involucrada, sea proporcionando el servicio requerido en el menor tiempo posible para evitar alguna complicación que pudiera afectar más la salud del usuario,

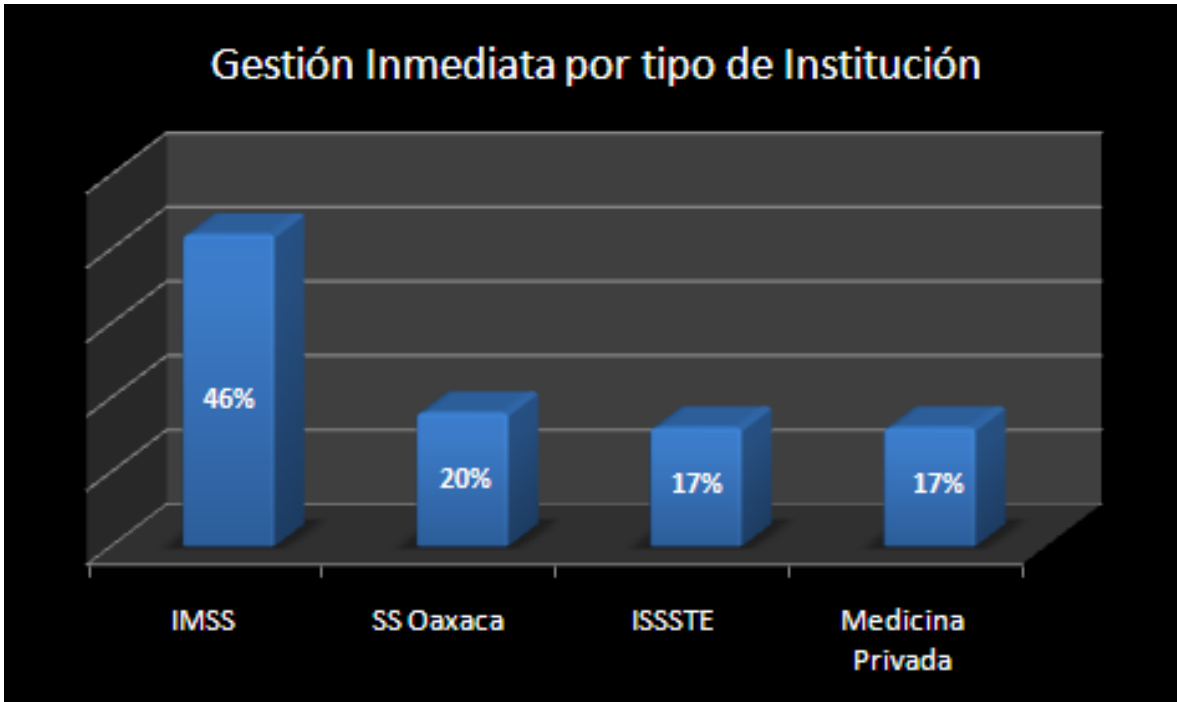
resolviendo con esto el conflicto o previniendo uno mayor. Esta acción se le denomina gestión inmediata.

Las gestorías inmediatas son actos de conciliación resueltos en un plazo no mayor de 48 horas, siempre a satisfacción de las partes involucradas, quedando así demostrada la buena fe de las instituciones de salud.

En este segundo año se realizaron 46 gestiones inmediatas, por lo cual, me permito solicitar a las instituciones de salud, tanto federales como estatales, continuar con el apoyo que se requiere por el bien de las y los pacientes Oaxaqueños.

**Gestiones Inmediatas  
por Tipo de Institución**

<b>Tipo de Institución</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>
<b>IMSS</b>	<b>21</b>	<b>46%</b>
<b>SS de Oaxaca</b>	<b>9</b>	<b>20%</b>
<b>ISSSTE</b>	<b>8</b>	<b>17%</b>
<b>Medicina Privada</b>	<b>8</b>	<b>17%</b>
<b>T O T A L</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>



## QUEJAS

En lo que se refiere a las Quejas propiamente dichas, se atendieron un total de 47 quejas que corresponden a un 30% más que en el ejercicio del año anterior; de las 47 quejas, 24 son derivadas de la medicina privada, 15 de la medicina de seguridad social (IMSS e ISSSTE) y 8 de asistencia social (Servicios de Salud de Oaxaca).

<b>QUEJAS TIPOS DE INSTITUCIÓN</b>		
<b>Tipo de Institución</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>
<b>Medicina Privada</b>	<b>24</b>	<b>51%</b>
<b>Seguridad Social</b>	<b>15</b>	<b>32%</b>
<b>SS de Oaxaca</b>	<b>8</b>	<b>17%</b>
<b>T O T A L</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

Las especialidades médicas involucradas en las quejas atendidas son:

### QUEJAS POR ESPECIALIDAD

ESPECIALIDAD	No.	%
CIRUGIA GENERAL	13	27.66%
GINECO-OBSTETRICIA	10	21.28%
TRAUMATOLOGÍA	4	8.51%
UROLOGÍA	3	6.38%
CIRUGIA ONCOLÓGICA	2	4.26%
OFTALMOLOGIA	2	4.26%
ODONTOLOGÍA	2	4.26%
NEUROLOGÍA	2	4.26%
CIRUGIA NEUROLÓGICA	2	4.26%
MEDICINA INTERNA	1	2.13%
PSICOLOGÍA	1	2.13%
URGENCIAS QUIRÚRGICAS	1	2.13%
PATOLOGIA	1	2.13%
MEDICINA GENERAL	1	2.13%
LABORATORIO Y GABINETE	1	2.13%
ENFERMERIA	1	2.13%
<b>T O T A L</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

De los 47 expedientes de quejas, 28 están totalmente resueltos, siendo la modalidad de conclusión de los mismos: 22 conciliados, y de los 25 casos restantes: 13 expedientes fueron enviados a otras Comisiones (12 a la CONAMED y una a Veracruz) por ser de su competencia, 4 casos se concluyeron por desistimiento, 2 no conciliados, 2 casos irresolubles y 4 casos aceptaron recurrir al arbitraje médico, suscribiendo para tal efecto el respectivo compromiso arbitral en conciencia, estando 2 en proceso la emisión del laudo respectivo para su conclusión, y un caso

se encuentra en proceso de conciliación. También se emitió un laudo en donde quedó debidamente acreditado que no hubo mala práctica médica.

QUEJAS		
Conciliación	22	46.81%
No Conciliación	2	4.26%
Falta de Interés Procesal	0	0.00%
Desistimiento	4	8.51%
Enviadas a la CONAMED	12	25.53%
Enviada a Comisión-Veracruz	1	2.13%
Irresolubles	2	4.26%
En proceso	4	8.51%
TOTAL	47	100.00%

28 } 78.57%  
7.14%  
0%  
14.29%

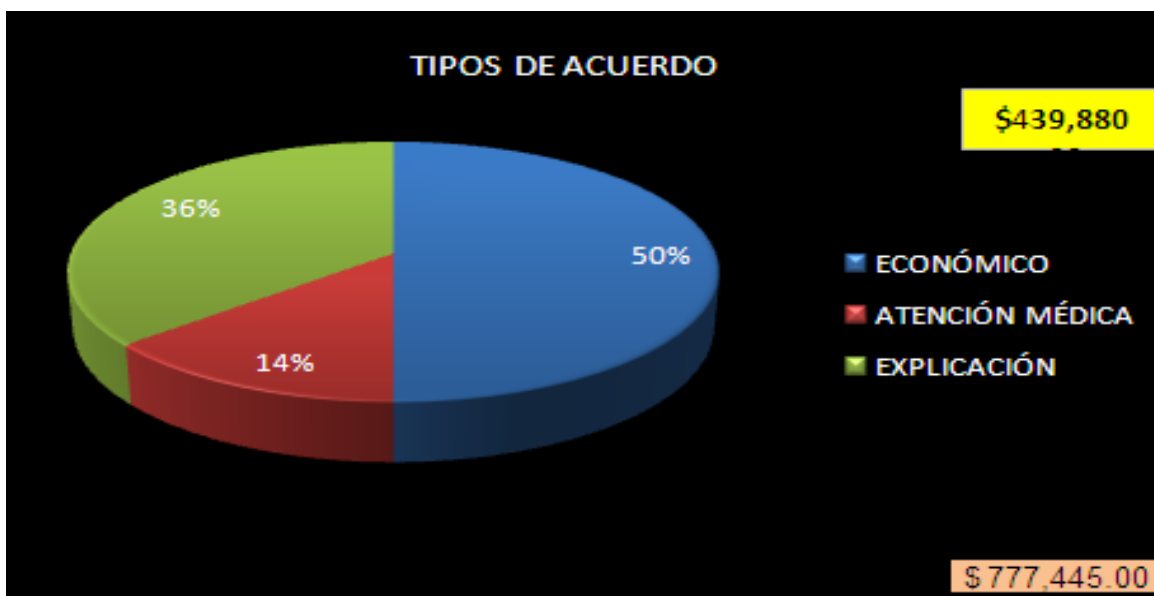
Laudo	3	1 concluido	2 en proceso
-------	---	-------------	--------------



## MODALIDAD DE CONCLUSIÓN DE LAS QUEJAS

De los 22 casos conciliados, todos ellos se conciliaron en amigable composición mediante acuerdos económicos en 11 casos, es decir mediante la devolución de honorarios médicos, con lo que se recuperaron \$439,880.00; 3 acuerdos mediante la prestación de una nueva atención médica al paciente sin costo y hasta su entera satisfacción, y 8 casos conciliados mediante explicación técnica de lo sucedido por parte del profesional de la salud y a satisfacción por parte del usuario.

CONCILIADOS			
TIPOS DE ACUERDO	No.	%	
ECONÓMICO	11	50%	\$439,880.00
ATENCIÓN MÉDICA	3	14%	
EXPLICACIÓN	8	36%	
T O T A L	22	100%	



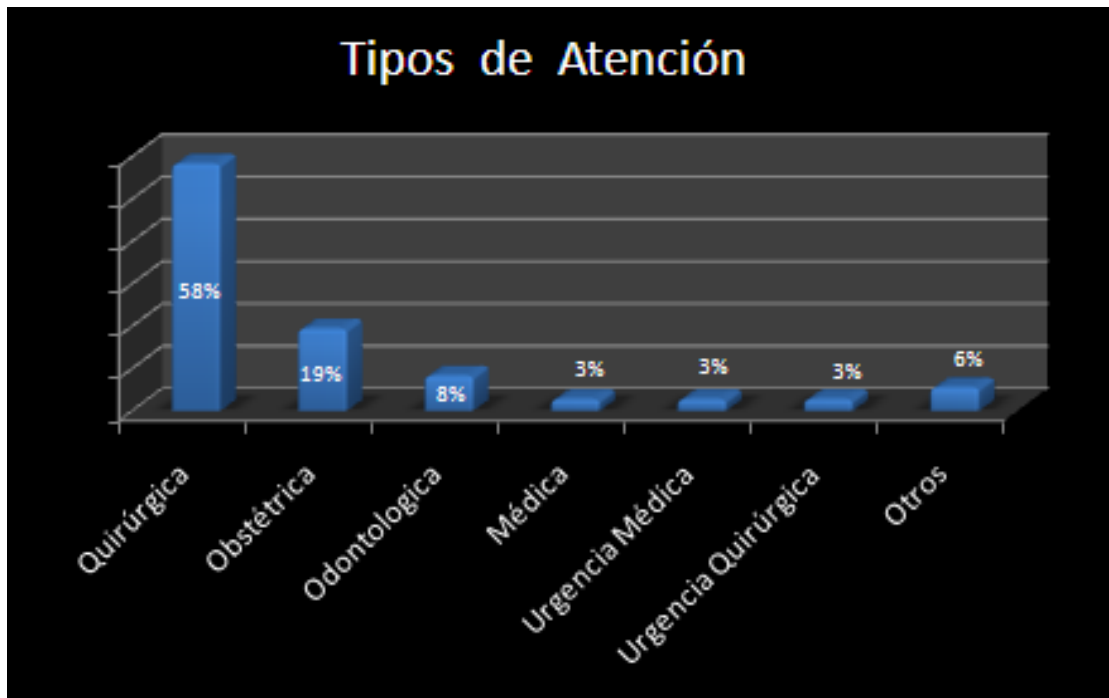
Como podemos observar, la conclusión de las 77 inconformidades a través del proceso arbitral, la mayoría (71 casos) se resolvió a través de la Gestión Inmediata, de la conciliación y la emisión de laudos, es decir el 92%. Estamos por arriba del índice aceptado que es del 70% de la eficacia del proceso arbitral.

## MODALIDAD DE CONCLUSIÓN DE LAS INCONFORMIDADES

Modalidad de conclusión	No.	%	
Gestión Inmediata	46	47%	} 77 casos 92%
Conciliación	22	23%	
Laudos (1 concluido y dos en proceso)	3	4%	
No Conciliación	2	3%	
Desistimiento	4	5%	
Irresolubles	2	3%	
Enviadas a Otras Comisiones	13	14%	
En Arbitraje (Queja en proceso)	1	1%	
T O T A L	93	100%	

Los tipos de atención que se proporcionaron en los casos de quejas recibidas fueron: 58% en atención quirúrgica, 3% por atención médica, 19% Obstétrica, 3% por urgencia médica, 3% por atención quirúrgica, 8% por atención odontológica y 6% por otros servicios.





## DICTÁMENES MÉDICOS 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 médicos 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 8 dictámenes médico-periciales y se ha elaborado una recomendación, las cuales fueron enviadas a las diferentes autoridades e instituciones, encontrando en 5 casos evidencia de mala práctica, un caso con responsabilidad institucional y dos casos sin evidencia de mala práctica.

**DICTÁMENES MÉDICOS  
COMPORTAMIENTO DEL ACTO MÉDICO**

	No. Casos	Sin evidencia de mala práctica	Con evidencia de mala práctica	Con responsabilidad institucional*
Dictámen Médico-Pericial	8	2	5	1
		1 PEDIATRIA	3 GINECO-OBSTETRICIA	1 GINECO-OBSTETRICIA
		1 MEDICINA GENERAL	1 ANESTESIOLOGIA	
			1 PEDIATRIA	

\*Falta de personal, equipo, insumos, no permanencia de personal, ausencia de los médicos especialistas en los momentos clave del caso, saturación de servicios, etc.

## **ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN**

### **DIFUSIÓN**

Una actividad prioritaria y de trascendental importancia para la CEAMO es la difusión del organismo; transmitir a toda la población oaxaqueña cuáles son nuestras actividades y los límites de nuestra competencia, con el objeto de que las controversias que se originan en la prestación de un servicio de salud, se resuelvan en el seno de esta Comisión. Para cumplir con este objetivo se han llevado a cabo

un total de 956 acciones de las cuales corresponden 780 spots transmitidos en televisión de 20 segundos c/u, con total de tiempo aire de 4 horas 20 minutos; 153 anuncios en prensa escrita; se dieron 18 entrevistas: 5 en televisión, 4 en radio y 9 en prensa escrita; finalmente se publicaron 5 artículos en revistas locales relacionadas con la salud.

**DIFUSIÓN**  
**TOTAL DE ACCIONES: 956**

Medio	Entrevistas	Spots/Anuncios	Publicaciones
Prensa	9	153	5 artículos
Televisión	5	780*	
Radio	4		
<b>T o t a l</b>	<b>18</b>	<b>933</b>	<b>5</b>
		*4 hrs 20 min	

Así mismo, se repartieron 5,000 trípticos sobre las recomendaciones generales para una buena práctica de la medicina y 5,000 trípticos de información a usuarios sobre las atribuciones de la CEAMO.

Se han publicado hasta la fecha 4 números de nuestra revista como el Órgano Oficial de Difusión de la CEAMO, con un tiraje de 1,000 ejemplares cada número.

## REVISTA CEAMO

# de Revista	Número de Artículos Originales	Otros	Tiraje
Vol. 1, No. 1	5 + Un caso Médicolegal + Recomendaciones	Noticias	1,000
Vol. 1, No. 2	2 + Un caso Médicolegal + Recomendaciones	I Informe de labores	1,000
Vol. 1, No. 3	3 + Un caso Médicolegal + Recomendaciones	Biografía del Dr. Enrique Reyes G.	1,000
Vol. 2, No. 1	4 + Un caso Médicolegal + Recomendaciones	Noticias	1,000
<b>TOTAL</b>	<b>14 Artículos + 4 casos clínicos + 8 Recomendaciones Generales</b>		<b>4,000</b>

Hemos participado con COPLADE del gobierno del estado, proporcionándole información que genera este organismo para integrarla al Anuario Estadístico del Estado de Oaxaca.

### **CAPACITACIÓN**

En cuanto a la capacitación del personal de la CEAMO, se acudió a los eventos siguientes:

### Participación en eventos locales, nacionales e internacionales

Comité por una Maternidad sin Riesgos	Oaxaca, Oax.
Congreso Nacional del Colegio Médico de México	Tijuana, Baja California
Foro sobre Seguridad del Paciente	Veracruz, Ver.
La Prueba Pericial en la valoración del acto médico en las Comisiones de Arbitraje Médico	San Luís Potosí, S.L.P.
Perspectivas a Futuro de las Comisiones de Arbitraje Médico	Campeche, Camp.
La Queja, instrumento indispensable para la mejora en la calidad en la atención en los servicios de salud	México, D.F.
Congreso Iberoamericano de Derecho Médico*	Córdoba, Argentina
Congreso Internacional de Infectología Pediátrica	San José, Costa Rica

\*Se logró ingresar como miembros titulares a la Sociedad Iberoamericana de Derecho Médico, los 3 Médicos de la Comisión que participaron en dicho congreso, presentando un trabajo sobre “Síndrome de Bournot”

La CEAMO participó durante el 2007, en la décima y onceava sesiones generales del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico en las Ciudades de Puebla y Mazatlán respectivamente, y en la Primera Sesión Extraordinaria del mismo Consejo en la Ciudad de México. Asimismo, 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 asistir solo a 5 Estados.

## **ACTIVIDADES ACADÉMICAS**

Se impartieron 28 conferencias a diferentes asociaciones, colegios, sociedades, instituciones, con una asistencia de 2743 profesionales y técnicos de la salud.

### **Acciones en Eventos Académicos**

Institución	Conferencias	Asistentes
Instituciones de Salud	9	640
Agrupaciones Profesionales	10	390
Congresos Estatales	4	1500
Eventos Nacionales	2	120
Evento Internacional	1	80
Conjuntamente con CONAMED	2	33
<b>T O T A L</b>	<b>28</b>	<b>2743</b>

En el mes de mayo se participó en el Congreso Internacional de Infectología Pediátrica en San José de Costa Rica, con la presentación de un trabajo de la CEAMO, y en el mes de Octubre, participamos en el Foro “Perspectivas a Futuro de las Comisiones de Arbitraje Médico” presentando el tema de “Posicionamiento del Arbitraje Médico”.

En el mes de octubre del año en curso se presentó por parte de la CEAMO el trabajo intitulado “Síndrome de Burnout” en el Congreso Iberoamericano de Derecho Sanitario en Córdoba, Argentina. En el mismo evento ingresaron como parte integrante de la Sociedad Iberoamericana de Derecho Médico, 3 médicos de la CEAMO con la categoría de Socios Titulares de la Sociedad Iberoamericana de Derecho Médico. Durante el mes de Noviembre se desarrolló el I Encuentro Internacional de Bioética en esta Ciudad de Oaxaca de Juárez, organizado por la CEAMO, en donde se trajeron como profesores del evento a prestigiosos profesionales de la salud de Argentina y de Chile, así como de la ciudad de México. Durante este evento, el Presidente de la Asociación Mexicana de Derecho Sanitario nombró al Presidente de la CEAMO, Dr. Manuel Ortega González, Consejero Nacional de dicha Asociación, así mismo se instaló el capítulo Oaxaca de la mencionada Asociación Mexicana de Derecho Sanitario.

A partir del mes de enero del año en curso se ha iniciado en las instalaciones de la CEAMO un Diplomado en Enfermería Pericial a distancia a través del sistema de videoconferencia, el cual es



organizado e impartido por la Escuela de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Nacional Autónoma de México y la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, en dicho evento participan enfermeras de diversas instituciones, tales como: ISSSTE, IMSS, SSO y del Hospital de Especialidades, dicho evento durará hasta el mes de julio del año en curso.

Se realizaron 5 cursos durante el 2007:

- 1) Jornadas Académicas en el Centro de Salud número 1 de los Servicios de Salud de Oaxaca (del 12 al 16 de marzo y con valor curricular de 20 horas crédito).
- 2) Curso “Prevención del Conflicto Derivado del Acto Médico” (18 al 22 de Junio, con un valor curricular de 30 horas crédito).
- 3) Curso “Prevención del Conflicto Derivado del Acto Médico” (10 al 14 de Septiembre, con valor curricular de 30 horas crédito).
- 4) I Encuentro Internacional de Bioética (16 de Noviembre, con valor curricular de 9 horas crédito).
- 5) La CEAMO y la Calidad de la Atención en Enfermería ( del 24 al 28 de Septiembre )

Asistiendo un total de 223 profesionales de la salud a dichos cursos.

El Centro de Información Bibliográfica de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca (CIBCEAMO), cuenta con 142 ejemplares, de los cuales 92 son libros, 40 revistas, 8 CD, 2 DVD, todos ellos con temas relacionados con el Derecho Sanitario y el

Derecho Médico. Todo este material se encuentra 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, etcétera.

## **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 del conocimiento y del análisis de las mismas nos pueden conducir a recomendaciones y con ello a elevar la calidad de la práctica médica, y consecuentemente a la prevención del conflicto derivado del acto médico. Es por ello que a partir del mes de enero del año en curso se ha puesto en marcha en la CEAMO el Archivo Estatal de Quejas derivadas de la Atención Médica, por lo cual pido el apoyo de las instituciones públicas y privadas para que nos puedan proporcionar sus datos estadísticos al respecto.

## **COLABORACIÓN CON OTRAS INSTITUCIONES**

Durante el periodo del que se informa se ha estrechado la colaboración con diversas instituciones por parte de este Organismo, destacándose la colaboración con las instituciones siguientes:

A partir del mes de enero del 2008 se tuvo una invaluable reunión con la Comisión de Salud del Honorable Congreso del Estado, en la cual inicialmente se dio a conocer a dicha Comisión el quehacer institucional de este Organismo, acordándose tener reuniones cuatrimestrales para darle seguimiento a diversos tópicos de interés común, lo cual redundará en un mejor trabajo en beneficio de la población Oaxaqueña. Por tal motivo hago patente mi más amplio reconocimiento a la Comisión de Salud del Honorable Congreso del Estado, a través de su Presidente Diputado Gerardo García Henestroza, que aquí nos acompaña, por el apoyo e interés que ha mostrado en el trabajo de esta Comisión.

También se han firmado importantes convenios de colaboración interinstitucionales en beneficio de los usuarios de la CEAMO, tales como los firmados con:

La Procuraduría General de Justicia del Estado de Oaxaca, dicho convenio fue signado con el objeto de contribuir al cumplimiento del 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.

La Universidad José Vasconcelos, a fin de establecer mecanismos de colaboración para que los estudiantes en formación puedan realizar su servicio profesional de las carreras y/o licenciaturas que se imparten en dicha Universidad y con esto sean capacitados en cuestiones de índole sanitaria.

La Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Chiapas, esto con la finalidad de que por la situación geográfica del usuario, pueda éste acudir a su conveniencia a una u otra Comisión y atender su inconformidad con los mismos estándares de calidez y calidad.

De igual manera es de destacarse, que a partir del mes de enero del año en curso se ha logrado obtener un lugar dentro del Comité de Reembolsos del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, con la finalidad de que en el momento que algún derechohabiente de dicho Instituto promueva una solicitud de un reembolso ante el citado Comité, la CEAMO emita su opinión técnica respecto de la atención médica proporcionada, dando con esto mayor certidumbre a los usuarios del ISSSTE, ya que con la intervención de este Organismo, se garantizará una opinión técnica imparcial y especializada.

Finalmente, se ha tenido también importante colaboración con todas las Comisiones Estatales de Arbitraje Médico del País, destacándose las opiniones técnicas vertidas en diversos asuntos por parte de las Comisiones de los Estados de Jalisco y Puebla, a cuyos comisionados aquí presentes hago mi más amplio reconocimiento.

## **ENCUESTAS DE OPINIÓN**

A la fecha se han llevado a efecto 304 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 304 encuestas realizadas, 223 fueron aplicadas a usuarios y 81 a prestadores de servicios de salud.

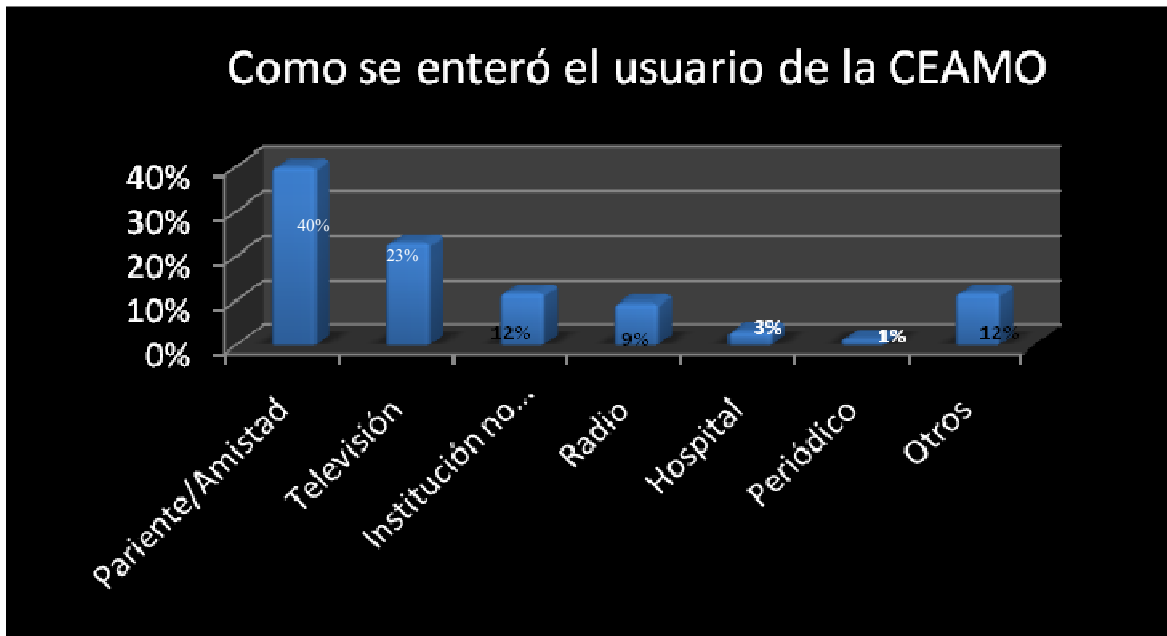
Resulta realmente significativo el hecho de que el 96.41% de los usuarios consideraron la atención como excelente y el 3.59% como bueno, es decir que se puede considerar la satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios recibidos en la CEAMO del 100%. En relación a los prestadores de servicios de salud, el 98.78% reportó una atención excelente, y el resto, el 1.22% de bueno, en donde inclusive llegaron a manifestar haber comprendido de las bondades del proceso arbitral en la Comisión.

**EVALUACION DE GRADO DE SATISFACCIÓN**  
(Encuesta de salida)

<b>USUARIOS</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
EXCELENTE	215	96.41%
BUENO	8	3.59%
REGULAR	0	
MALO	0	
PÉSIMO	0	
TOTAL	223	100%

<b>MÉDICOS</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
EXCELENTE	80	98.78%
BUENO	1	1.22%
REGULAR	0	
MALO	0	
PÉSIMO	0	
TOTAL	81	100%

Ahora bien y respecto a la forma de como los usuarios se enteraron de la existencia de la CEAMO, el 40% se enteró a través de un pariente o amigo; 23% a través de la televisión; 12% por una institución no médica; 9% por medio de la radio; el 3% por hospitales; el 1% por el periódico y el 12% por otros medios.



## ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Para el ejercicio presupuestal del 2007, se presentó un anteproyecto presupuestal por parte de la Comisión, autorizándose solamente el 69%, recibiendo y ejerciendo el 100% de lo autorizado, que fue un total de \$9'500,000.00, de los cuales el 79% se destinó a servicios personales (recursos humanos) y el 21% 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 que la Secretaría de Finanzas del Estado no cuenta todavía 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.

Ciudadano Gobernador Constitucional del Estado Libre y Soberano de Oaxaca, los logros conseguidos y aquí presentados, son el producto del apoyo decidido que se nos ha dado por parte de Usted y por el Congreso del Estado, así como del trabajo y la participación responsable y entusiasta de todo los trabajadores de la CEAMO, que con su entrega diaria y armonía hemos logrado los resultados citados. Mi reconocimiento a todo el equipo que hemos logrado conformar en la CEAMO.

Licenciado Ulises Ruiz Ortiz: dentro de la actual administración gubernamental sabemos que uno de sus ejes principales es el de elevar la calidad de los servicios médicos en el Estado y por consiguiente de mejorar la calidad y expectativa de vida de la población oaxaqueña, por lo cual los integrantes de este Organismo, tanto su Consejo General como todos sus trabajadores operativos, le hacemos patente el compromiso que tenemos con todos y cada uno de los habitantes del Estado de Oaxaca, para realizar bien lo que nos corresponde hacer, convencidos de que la vida y la salud son el patrimonio más valioso del ser humano.

Muchas Gracias.

Dr. Manuel Ortega González  
Presidente de la CEAMO