

PRESENTACIÓN:

En cumplimiento al artículo décimo sexto, segunda fracción, de la “Ley que crea la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca” y siendo obligación de toda entidad pública y en particular de este órgano autónomo dar a conocer a la sociedad en general las actividades desarrolladas durante el año de gestión, **se rinde el Informe de Actividades de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca referente al periodo de trabajo Enero-Diciembre 2011**; El cual ha sido aprobado por los integrantes del Consejo General de la Comisión de Arbitraje Médico de Oaxaca de acuerdo con la facultad establecida en el artículo 14, fracción quinta de su ley de creación.

Todas las actividades realizadas están orientadas a cumplir cabalmente con la misión y visión de la Comisión de Arbitraje Médico de Oaxaca, de acuerdo a los valores que actualmente posee la Institución: imparcialidad, respeto, confidencialidad, honestidad y cordialidad; todo ello, nos ha impulsado a ofrecer un servicio con calidad a través de un personal seleccionado y especializado, para estar en condiciones de atender los problemas planteados ante este organismo autónomo por la ciudadanía, y resolver con profesionalismo los conflictos que puedan derivar de la atención médica y de la relación del profesional de la salud con el usuario, llamada relación médico-paciente.

La relación médico-paciente es una práctica compleja, pues está constituida por una interrelación entre usuarios y profesionales de la salud con muchos factores en donde la comunicación y el apego a la Lex Artis médica ad hoc son parte del éxito. Sin embargo, existen circunstancias que pueden obstaculizar que se cumpla con esa finalidad, por ello, en los últimos años han surgido inconformidades en relación a las actividades médicas, cuyo número crece día a día, generando una cultura de la queja médica que se transmite paulatinamente.

La Comisión de Arbitraje Médico de Oaxaca se crea como una instancia especializada en la atención de las inconformidades derivadas de la atención médica, su ley de creación le confiere el carácter de representante social especializado en la prestación de servicios de salud, y en la cual los pacientes y sus familiares o representantes, tienen la posibilidad de canalizar sus inconformidades, de esta manera tienen los pacientes la oportunidad de resolver conflictos que eventualmente se lleguen a generar con las instituciones y los responsables de prestar servicios relacionados con la salud.

Los servicios que se ofrece la CEAMO, motivo del presente informe son diversos: Orientaciones, asesorías especializadas, gestiones inmediatas, trámite de quejas por conciliación y arbitraje, emisión de dictámenes médicos institucionales, recomendaciones, actividades de difusión e investigación médica, educación médica continua, vinculación con asociaciones y colegios médicos; actividades todas que tienen como objetivo principal mejorar la calidad de la atención médica, evitar la medicina defensiva, disminuir la cultura litigiosa en la atención médica, fortalecer la relación médico-paciente, buscar la solución negociada de las controversias jurídicas entre prestadores y usuarios de los servicios de salud e informar y capacitar a los prestadores de servicios de salud para prevenir el conflicto derivado de la atención médica.

A continuación se presenta ante este Honorable Congreso de la LXI Legislatura del Estado de Oaxaca y ante la sociedad, la síntesis de las actividades desempeñadas por el equipo de trabajo de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca durante el año 2011.



CONSEJO DE LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA

El Consejo de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca debe estar conformado por profesionales de la salud de reconocido prestigio y credibilidad moral, es decir, con una trayectoria conocida, pero además reconocida por la sociedad y por los propios colegas; la tarea de coadyuvar a mejorar la calidad de los servicios médicos en el Estado a través de esta representatividad institucional en la CEAMO, es un compromiso que supone la aportación de ideas y experiencias adquiridas a lo largo de la práctica profesional, por ello es imprescindible que la designación de estas personalidades esté cimentada en la capacidad y prestigio del individuo.

El Consejo médico de la administración 2009–2013 de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, está integrado por los siguientes médicos:



ACAD. DR. ARTURO MOLINA SOSA
CONSEJERO PRESIDENTE

DR. JOSÉ MANUEL CEJA SÁNCHEZ
CONSEJERO

DR. CRISTOBALITO ORTIZ GARCÍA,
CONSEJERO

DR. CARLOS MACARIO PACHECO SKIDMORE
CONSEJERO

DRA. ROCÍO ZÚÑIGA BONILLA,
CONSEJERA

DR. PEDRO AARÓN SANTIAGO MARTÍNEZ
CONSEJERO

DRA. LAURA ISABEL TABOADA ROBLES,
CONSEJERA

DRA. MARÍA DE LOURDES ESCUDERO MORALES,
CONSEJERA

DRA. NORMA ASUNCIÓN LÓPEZ VELÁZQUEZ,
CONSEJERA

El consejo de la CEAMO llevó acabo 12 sesiones ordinarias y 3 extraordinarias, en donde se trataron puntos referentes al desarrollo institucional de la CEAMO.

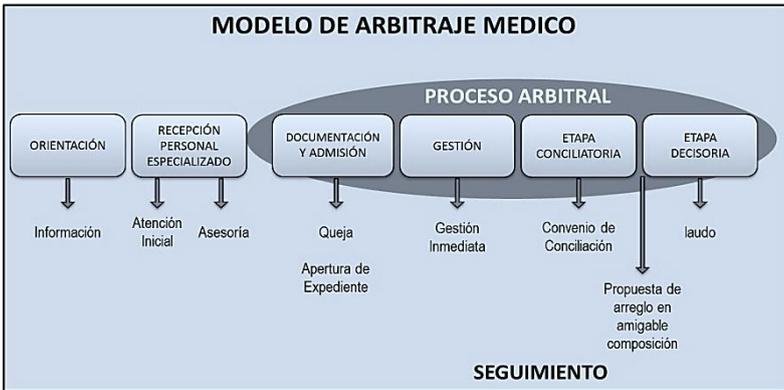
SESIONES ORDINARIAS 2011	
MES	FECHA
ENERO	06 ENERO
FEBRERO	08 FEBRERO
MARZO	10 MARZO
ABRIL	14 ABRIL
MAYO	12 MAYO
JUNIO	13 JUNIO
JULIO	14 JULIO
AGOSTO	04 AGOSTO
SEPTIEMBRE	19 SEPTIEMBRE
OCTUBRE	10 OCTUBRE
NOVIEMBRE	15 NOVIEMBRE
DICIEMBRE	8 DICIEMBRE
TOTAL	12

SESIONES EXTRAORDINARIAS 2011	
MES	FECHA
FEBRERO	17 FEBRERO
SEPTIEMBRE	22 SEPTIEMBRE
NOVIEMBRE	17 NOVIEMBRE
TOTAL	3

EL ARBITRAJE MÉDICO EN OAXACA

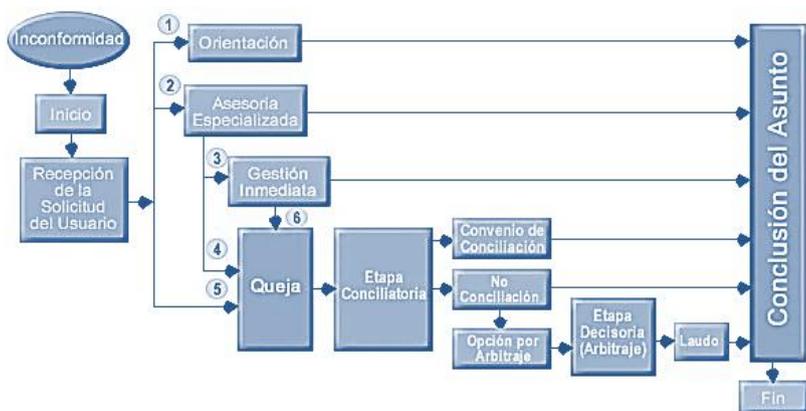
Las actividades desarrolladas por la Comisión Estatal de Arbitraje Médico durante el año 2011 permiten dar muestra de la importancia del arbitraje médico en el Estado de Oaxaca; los procedimientos y servicios ofrecidos tienen la característica de ser confidenciales, sin daño a la imagen profesional, son analizados por médicos pares en la rama o especialidad de que se trate, son procesos primordialmente conciliatorios, determinamos la responsabilidad legal del profesional de la salud y no la culpabilidad, actuamos en amigable composición, el trámite es personal sin necesidad de abogados y sin la necesidad de generar gastos de representación, los servicios ofrecidos son gratuitos, todos los procesos son voluntarios para las partes y sin la intervención de las autoridades policíacas, procurando con esto una solución a corto plazo lo que sin duda evitara el estrés personal y familiar del paciente y del médico, todo ello con la intención de mejorar la calidad en la atención médica y evitar la medicina defensiva en nuestro Estado.

La Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca así como las demás comisiones de arbitraje médico del país implementan un mismo sistema de atención denominado “Modelo Mexicano de Arbitraje Médico”.



Este modelo permite atender las inconformidades derivadas de la atención médica mediante la implementación de Medios Alternativos de Solución de Conflictos denominados (MASC).

Los procesos de atención permiten dar un trámite oportuno sin tantos requisitos y etapas procedimentales, observando siempre la validez legal para cada caso, procurando la avenencia de las partes para conciliar los conflictos respetando la confidencialidad y los intereses y necesidades de las partes.

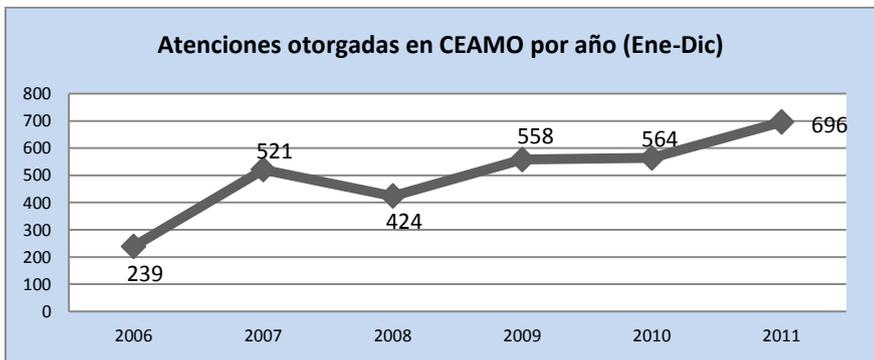


“En el sector salud en México, contar con esta herramienta como mecanismo alterno a la solución de controversias, ha resultado de gran utilidad tanto para los contendientes, como para el sistema de salud y los medios judiciales de resolución de conflictos. Su contribución al resolver el conflicto que nace de la ruptura de la relación médico-paciente, es de suma importancia para identificar la génesis del problema, los elementos que participan o intervienen y la información utilizada para beneficio de la calidad en la prestación del servicio médico, la seguridad del paciente y la generación de políticas que permitan prevenirlo y disminuirlo, en beneficio de la sociedad.”

ACTIVIDADES DESARROLLADAS

ASUNTOS RECIBIDOS

La CEAMO recibió durante el periodo de enero a diciembre del año 2011 un total de **696 asuntos**, cifra que supera la registrada el año pasado 2010 que fue de 564 casos. El crecimiento en cuanto a servicios prestados por la CEAMO fue de *18.9 por ciento* comparado con el año anterior, para el año 2012 se espera que los asuntos recibidos superen el 15 por ciento de incremento.

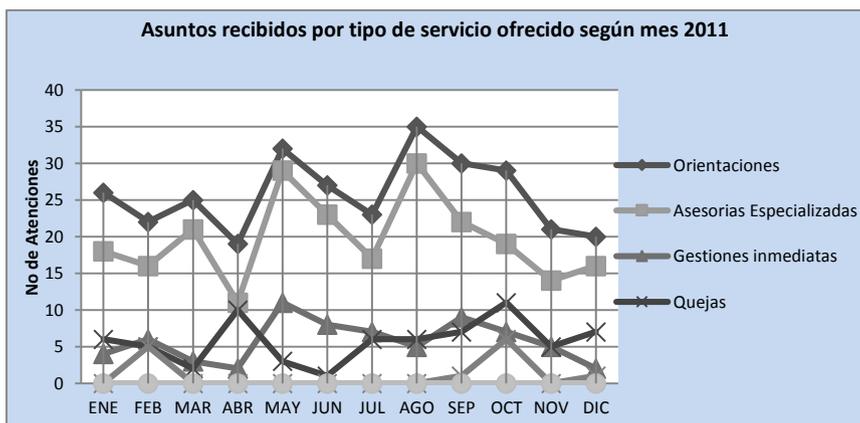


Los diversos asuntos que se recibieron en la CEAMO se atendieron mediante diversas modalidades: *orientación, asesoría especializada, gestión inmediata, convenio de conciliación, propuesta de arreglo en amigable composición, laudo o emisión de un dictamen médico pericial.*



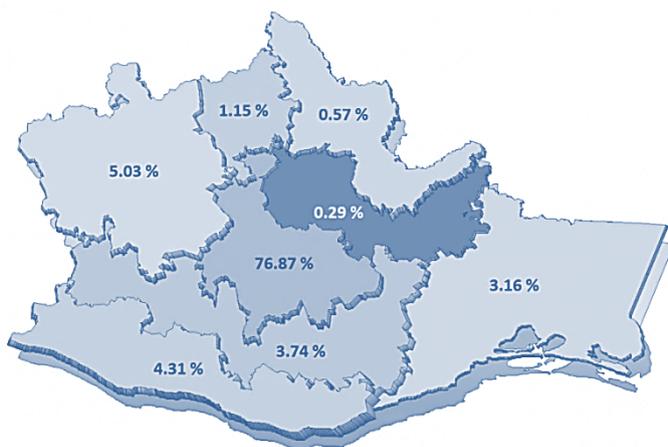
ATENCIÓNES OTORGADAS	TOTAL	%
Orientaciones	309	44.40
Asesorías Especializadas	236	33.91
Gestiones inmediatas	69	9.91
Quejas	69	9.91
Inconformidades	138	19.83
Dictámenes Médicos emitidos	13	1.87
Recomendaciones	0	0
TOTAL	696	100

Referente al comportamiento mensual de acciones en CEAMO, de acuerdo al tipo de servicio ofrecido, se observó lo siguiente:



Algunos datos curiosos: el mes con más actividades fue Agosto con 76 acciones y por el contrario el mes más bajo en cuanto acciones fue abril con 42; en Abril y Octubre se registraron el mayor número de procedimientos de queja médica 10 y 11 quejas respectivamente, mientras que en marzo y junio no se superaron las 2 quejas.

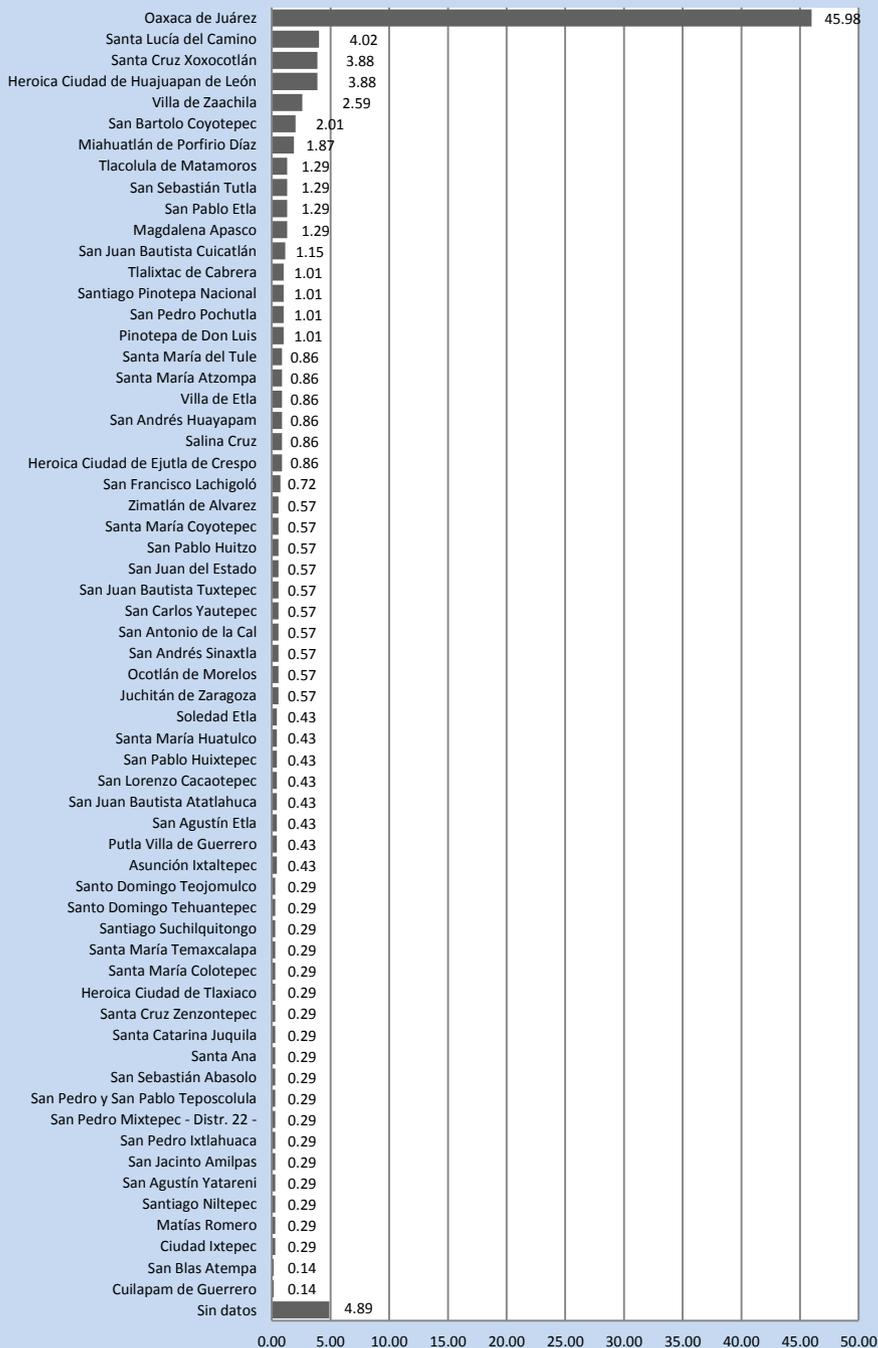
En 2011, de los asuntos recibidos el 76.87 por ciento procedía de Valles Centrales, el 5.03 por ciento de la región de la Mixteca y 4.31 por ciento de la región de la Costa, ocupando los tres primeros lugares en número de atenciones otorgadas.



REGIÓN	TOTAL	%
Valles Centrales	535	76.87
Mixteca	35	5.03
Costa	30	4.31
Sierra Sur	26	3.74
Istmo	22	3.16
Cañada	8	1.15
Papaloapan	4	0.57
Sierra Norte	2	0.29
Sin datos	34	4.89
TOTAL	696	100

Desagregando la información anterior por entidades municipales, el Municipio del Estado en donde se realizaron mayor número de acciones, según la procedencia del usuario, fue el Municipio de Oaxaca de Juárez con 320 atenciones (45.98%), seguido de Santa Lucía del Camino con 28 atenciones (4.02%), Huajuapán de León y el Municipio de Santa Cruz Xoxocotlán con 27 acciones cada uno (3.88%), la Villa de Zaachila 18 atenciones (2.59%), San Bartolo Coyotepec con 14 atenciones (2.01%), Miahuatlán de Porfirio Díaz registro 13 atenciones (1.87%), Magdalena Apasco, San Pablo Etla, San Sebastián Tutla y Tlacolula de Matamoros con 9 atenciones cada uno (1.29% respectivamente), 8 casos de San Juan Bautista Cuicatlan (1.15%), 7 asuntos (1.01%) respectivamente de los Municipios de Pinotepa de Don Luis, San Pedro Pochutla, Santiago Pinotepa Nacional y Tlaxiáctac de Cabrera, otros municipios registraron menos del 1 %.

Acciones otorgadas según procedencia del Usuario



ORIENTACIONES

Los servicios de **Orientación** tienen la finalidad de sensibilizar a los usuarios, brindando información sobre los métodos de solución de conflictos que ofrece la CEAMO, quehacer y alcances de la Comisión; así también se ofrece información general a médicos y pacientes que tienen que ver con la atención a la salud y sus derechos.

En 2011 de los 696 asuntos recibidos por la CEAMO, **309** fueron atendidos bajo esta modalidad, lo que representa el *44.40 por ciento* de las actividades.



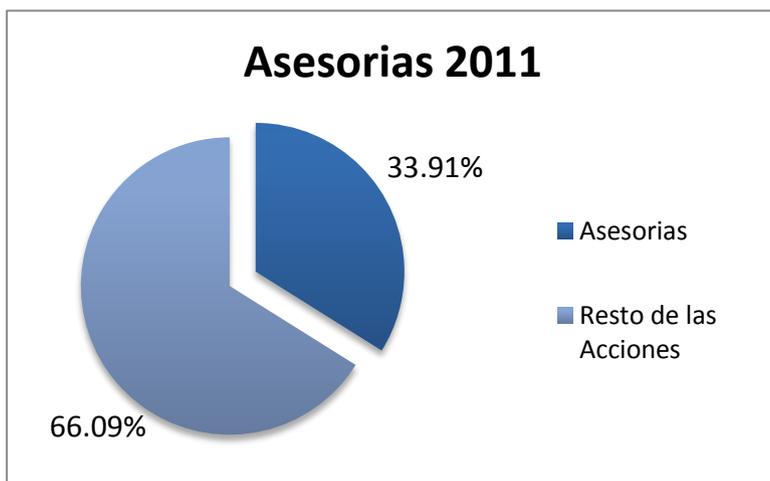
Las orientaciones pueden ser ofrecidas personalmente, vía telefónica, por correo electrónico, en nuestra página web, entre otros; lo anterior con el objeto de facilitar el acceso a nuestros servicios, y no necesariamente requieren ser otorgadas por personal médico-jurídico especializado de la CEAMO.

TOTAL 309 ORIENTACIONES

ASESORÍAS ESPECIALIZADAS

Las atenciones otorgadas bajo la modalidad de **Asesoría Especializada**, permiten a nuestros usuarios obtener información amplia y específica relacionada con su inconformidad, tiene como finalidad informar a médicos y pacientes sobre sus derechos y obligaciones, así como de los alcances del proceso arbitral, sus reglas y los requisitos para presentar una queja, en su caso, alternativas de solución ante otras instancias.

Este proceso es parte fundamental en las actividades de la CEAMO; todas las asesorías permiten desahogar las interrogantes en el área médica y legal de los usuarios y son otorgadas a través de un binomio de profesionales conciliadores, médico-abogado.



El incremento comparado con el año anterior fue de 24.5 por ciento del total de asesorías brindadas tanto a médicos como a pacientes en 2011.

TOTAL 236 ASESORÍAS

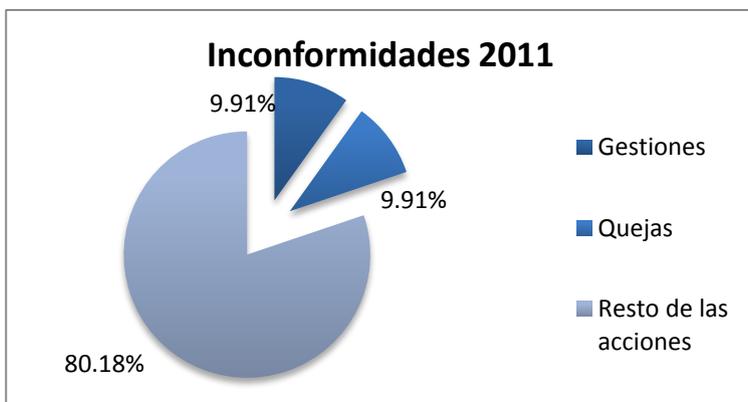
INCONFORMIDADES MÉDICAS

Las **Inconformidades médicas**, deben entenderse como un fenómeno social, a través del cual, los pacientes o sus familiares manifiestan las expectativas no cumplidas y las características del sistema de salud que anhelarían tener.

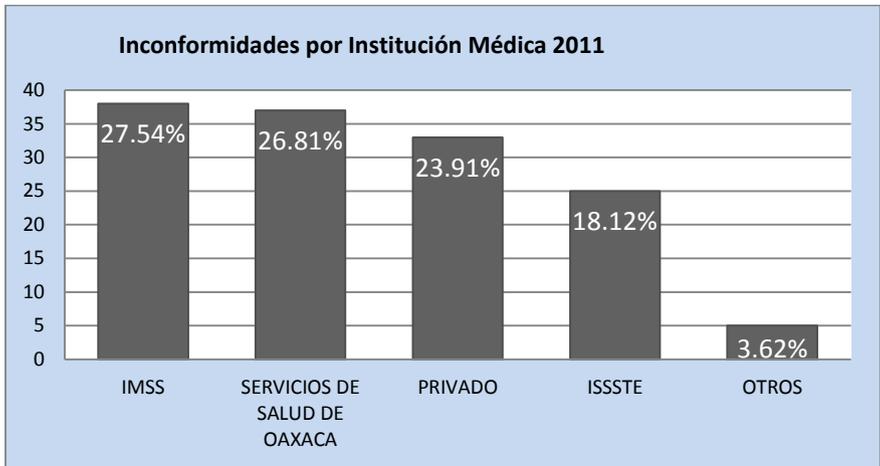
El Modelo Mexicano de Arbitraje Médico establece diversos métodos alternos de solución de conflictos. Para la tramitación y resolución de las inconformidades médicas, los métodos más comúnmente utilizados son: la GESTIÓN INMEDIATA y la apertura de un expediente de QUEJA.

Gestiones inmediatas	69	50%
Quejas	69	50%
Total Inconformidades	138	100 %

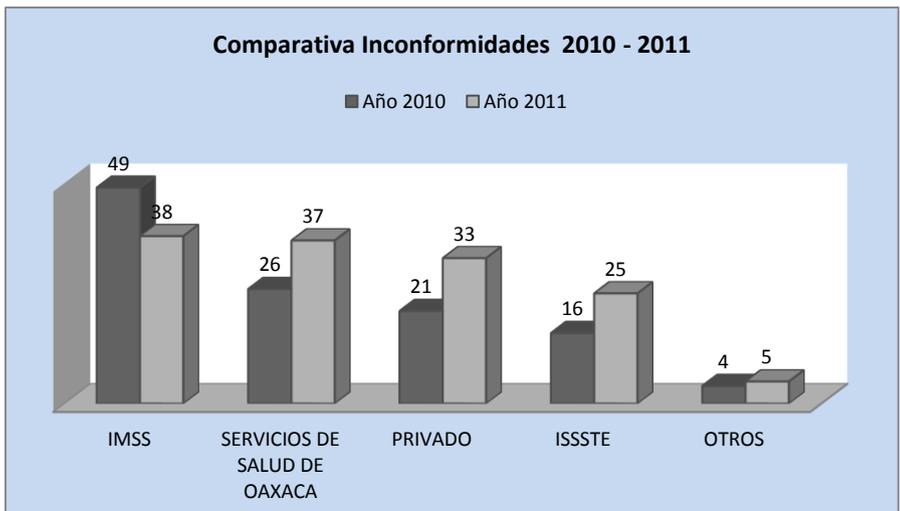
El total de inconformidades en 2011 fue de **138**, cantidad equivalente al 19.83 por ciento de las acciones realizadas.



Estas inconformidades procedieron de diversas instituciones médicas públicas y privadas, el IMSS registro 38 inconformidades (27.54%), seguido de los Servicios de Salud de Oaxaca con 37 inconformidades (26.81%), el Sector Privado registro 33 inconformidades (23.91%), el ISSSTE 25 inconformidades (18.12%) y otros con 5 inconformidades (3.62%).



El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), redujo este año el número de inconformidades de 49 a 38 (22.4 % menos inconformidades registradas); en cambio los Servicios de Salud de Oaxaca que el año anterior tenían 26 inconformidades, aumentaron a 37 (29.7% más inconformidades registradas) al igual que el sector privado que, de 21 inconformidades en 2010 subieron a 33 en 2011 (36.36%); el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado ISSSTE aumento las inconformidades en un 56.25%.



Al conocer la especialidad o servicio médico en donde se genera el mayor número de inconformidades nos permitirá orientar hacia una rama específica de la medicina el problema, con ello la CEAMO contribuirá a mejorar la calidad en la atención médica realizando políticas internas que ayuden a evitar o disminuir estas inconformidades.

En el año 2011 la Especialidad médica con mayor número de inconformidades fue la Gineco-obstetricia con 18 casos (13.04%), seguido de 16 inconformidades motivadas por cuestiones administrativas (11.59%), en tercer lugar se empataron las especialidades de Cirugía General y Traumatología con 12 cada una (8.70%), el resto de las especialidades se muestran a continuación:

INCONFORMIDADES ESPECIALIDAD 2011	TOTAL	%
GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA	18	13.04
ADMINISTRACIÓN	16	11.59
CIRUGÍA GENERAL	12	8.70
TRAUMATOLOGÍA	12	8.70
MEDICINA GENERAL	11	7.97
PEDIATRÍA	10	7.25
ODONTOLOGÍA GENERAL	8	5.80
URGENCIAS MÉDICAS	7	5.07
MEDICINA FAMILIAR	6	4.35
OFTALMOLOGÍA	5	3.62
ONCOLOGÍA QUIRÚRGICA	4	2.90
GASTROENTEROLOGÍA	3	2.17
ANESTESIOLOGÍA	2	1.45
ENDOCRINOLOGÍA	2	1.45
NEONATOLOGÍA	2	1.45
NEUROLOGÍA	2	1.45
ODONTOLOGÍA PEDIÁTRICA	2	1.45
OTORRINOLARINGOLOGÍA	2	1.45
CIRUGÍA MAXILOFACIAL	1	0.72
CIRUGÍA NEUROLÓGICA	1	0.72
CIRUGÍA RECONSTRUCTIVA	1	0.72
CIRUGÍA VASCULAR Y ANGIOLOGÍA	1	0.72
DERMATOLOGÍA	1	0.72
ENFERMERÍA	1	0.72
HEMATOLOGÍA	1	0.72
HOMEOPATÍA	1	0.72
MEDICINA INTERNA	1	0.72
ONCOLOGÍA MÉDICA	1	0.72
PATOLOGÍA	1	0.72
RADIOLOGÍA E IMAGEN	1	0.72
SERVICIOS AUXILIARES DE DIAGNÓSTICO	1	0.72
UROLOGÍA	1	0.72
TOTAL	138	100



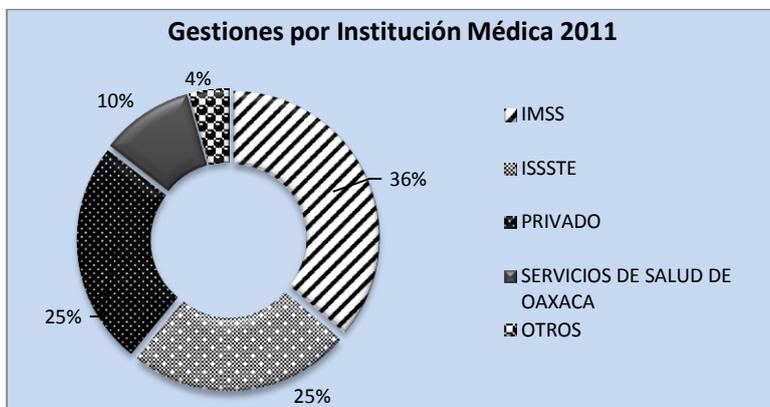
Es importante mencionar que de la principal especialidad causante de quejas en 2011 (Gineco-obstetricia) el 44.5 por ciento se atendió por gestión inmediata y se resolvió favorablemente en un plazo no mayor de 48 horas, el resto 55.5 por ciento, se atendieron mediante los procesos de conciliación y propuesta de arreglo en amigable composición.

La región poblacional que acudió con mayor frecuencia a la CEAMO a dirimir su conflicto médico-paciente fue la región de Valles Centrales.

GESTIÓN INMEDIATA

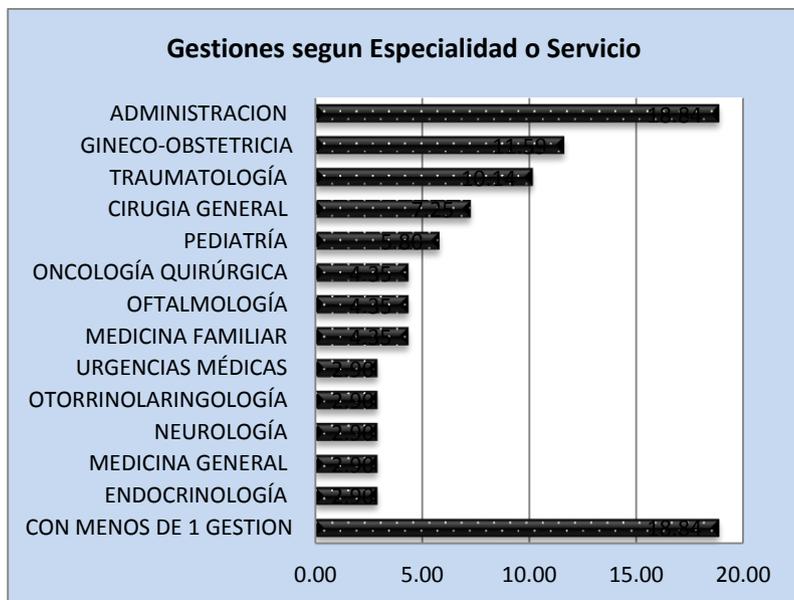
De las 138 inconformidades recibidas en 2011, el 50 por ciento ellas se resolvieron mediante la figura de **Gestión Inmediata** (69 gestiones), proceso en el que personal de la CEAMO, Médico-Abogado, revisan, analizan y evalúan una inconformidad y si ésta amerita atención urgente por parte de los prestadores de servicios médicos públicos o privados, se establece una comunicación inmediata a través de la línea telefónica con la institución correspondiente, argumentando las necesidades inmediatas mediante la defensa de los derechos del paciente, en resumen, se busca ante las instituciones médicas competentes la pronta atención del paciente en un plazo corto, no mayor a 48 horas.

La gestión inmediata es la modalidad de resolución de conflictos más eficiente, éste método permite resolver conflictos comunes que van desde la falta de atención médica oportuna, la reprogramación de consultas o cirugías, revaloraciones médicas especializadas, falta de medicamentos, entre otros; solicitudes que los centros médicos se comprometen a resolver en un corto plazo. La CEAMO actúa como intermediario entre el paciente y la Institución médica con el objeto de evitar riesgos mayores en la salud del paciente y que con ello se genere un conflicto mayor; por lo anterior se reconoce y agradecen las facilidades de todas las instituciones de salud pública y privada que han participado voluntariamente con esta comisión en la atención y resolución de inconformidades por este medio, la cual trasciende positivamente en beneficio de los pacientes.



El Instituto Mexicano del Seguro Social IMSS resolvió el 34.21 por ciento de sus inconformidades por medio de gestión inmediata, entabladas telefónicamente principalmente.

La Especialidad o servicio médico que motivó más Gestiones Inmediatas en el año 2011 fue la Administrativa, principalmente por diferimientos de consultas médicas o cirugías, así como fechas prolongadas para revaloraciones por especialistas.

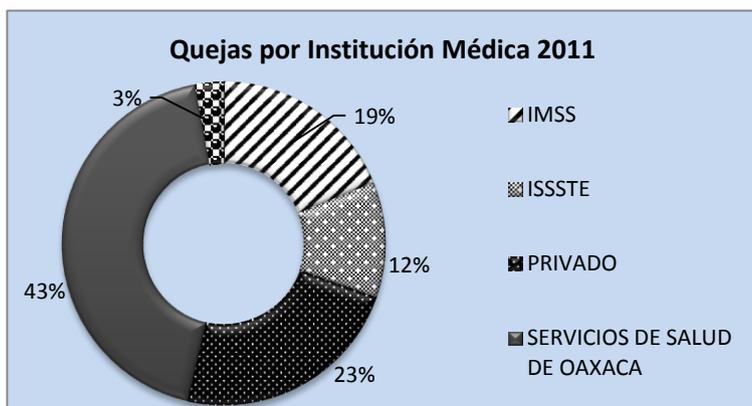


Motivos de Inconformidad en Gestiones	TOTAL	%
ATENCIÓN INICIAL	13	18.84
TRATAMIENTO MEDICO	10	14.49
TRATAMIENTO QUIRÚRGICO	8	11.59
AUXILIARES DE DIAGNOSTICO	6	8.70
DIAGNOSTICO	5	7.25
RELACIÓN MEDICO-PACIENTE	2	2.90
TRATAMIENTO ODONTOLÓGICO	2	2.90
ATENCIÓN DE PARTO	1	1.45
OTROS	22	31.88
TOTAL	69	100

QUEJA

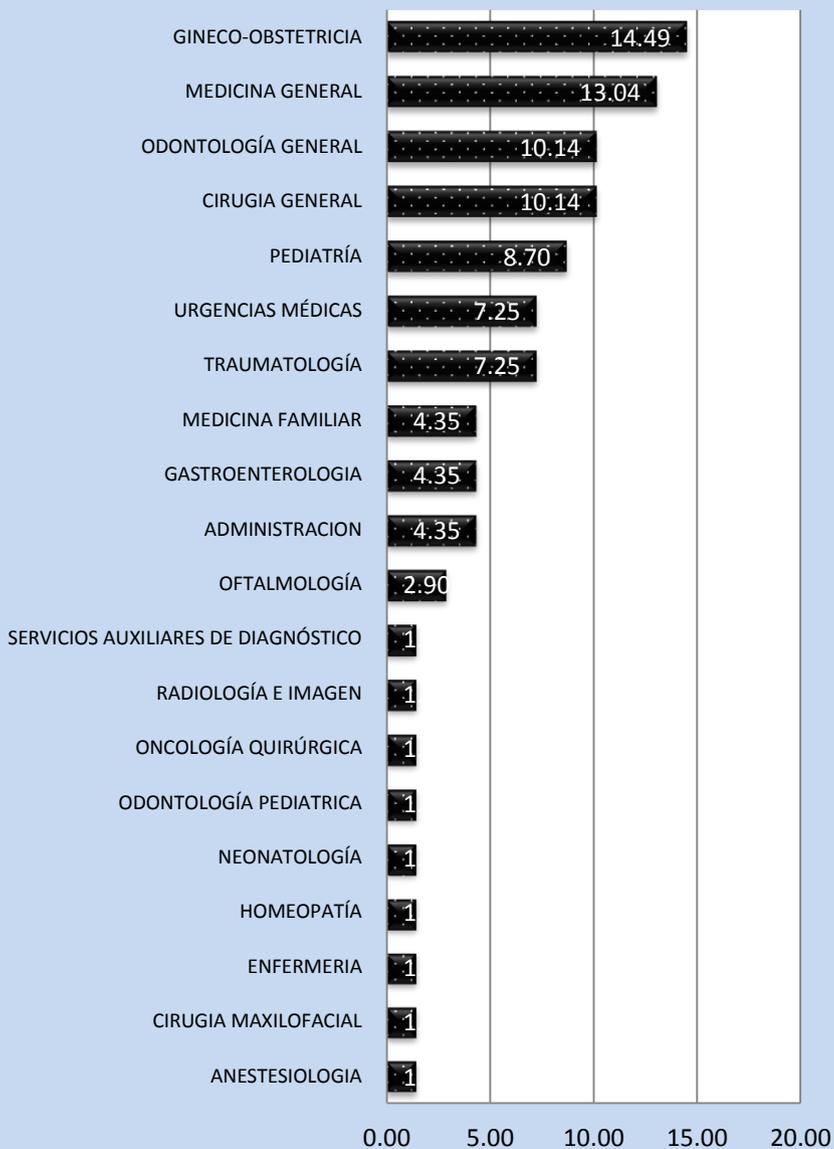
Si la inconformidad no puede solucionarse mediante las modalidades antes mencionadas, y ante una posible irregularidad o negativa de la prestación de servicios, con repercusión en la salud del paciente; se documenta la inconformidad para dar origen a una **Queja** formal (expediente de Queja) para su atención, a través del PROCESO ARBITRAL en sus etapas *Conciliatoria* y *Decisoria*.

Durante el periodo que se informa, se admitieron **69 quejas** formales, conforme a los criterios que deben aplicarse para integrar un expediente de queja, esta deberá estar debidamente justificada y jurídicamente fundamentada, anexando el expediente clínico y demás documentación que acredite el acto médico.



Motivos de Inconformidad en Quejas	TOTAL	%
ATENCIÓN INICIAL	19	27.54
TRATAMIENTO QUIRÚRGICO	15	21.74
TRATAMIENTO MEDICO	12	17.39
TRATAMIENTO ODONTOLÓGICO	8	11.59
RELACIÓN MEDICO-PACIENTE	6	8.70
ATENCIÓN DE PARTO	4	5.80
DIAGNOSTICO	2	2.90
OTROS	2	2.90
AUXILIARES DE DIAGNOSTICO	1	1.45
TOTAL	69	100

Quejas segun Especialidad o Servicio 2011



PROCESO ARBITRAL

ETAPA CONCILIATORIA

La CEAMO, implementa técnicas pacificadoras con la finalidad de lograr la avenencia de las partes, promueve audiencias de **conciliación** basadas en una valoración integral de la práctica médica y de los aspectos médicos, éticos y legales, en las que se sugiere a las partes propuestas de arreglo, facilitando el acercamiento entre el médico y el paciente, con el objeto de poner fin a la controversia planteada.

La conciliación es una alternativa extrajudicial validada legalmente por las partes en conflicto, dándole al conciliador las bases objetivas e imparciales para conducir a las partes a un arreglo.

En 2011 de los 69 expedientes de queja abiertos se resolvieron 40 casos en total, de los cuales el 55 por ciento lograron conciliarse (22 quejas), en 15 asuntos se dejaron a salvo los derechos de las partes para que los ejercieran en la vía legal que mas les convenga, 2 finalmente concluyeron por la falta de interés de las partes, 1 asunto fue turnado a la CONAMED (Comisión Nacional de Arbitraje Médico).

Modalidad de Conclusión de las Quejas recibidas en 2011	TOTAL	%
Concluidas por conciliación	22	55.00
Concluidas por desistimiento de las partes	15	37.50
Concluidas por falta de interés	2	5.00
Remitidas a CONAMED	1	2.50
TOTAL RESUELTOS	40	100
En tramite al final del año	29	
TOTAL GLOBAL	69	

La modalidad de conclusión de las inconformidades tramitadas por conciliación fue en dos medios: conciliación por *acuerdo económico* y conciliación por *explicación médica*.

De las 22 quejas conciliadas:

MODALIDAD DE CONCILIACIÓN	TOTAL	%
Conciliada por acuerdo económico	17	77.27
Conciliada por explicación medica	5	22.73
TOTAL	22	100

ETAPA DECISORIA

Cuando las partes no logran llegar a un acuerdo conciliatorio se les propone someterse a una segunda etapa denominada **arbitraje** (etapa decisoria). El arbitraje constituye la opción más viable para resolver el conflicto cuando las partes no han podido llegar a un acuerdo a través de la conciliación.

Las partes le otorgan a la CEAMO la facultad para determinar como un tercero imparcial la existencia o no de responsabilidad médica, mediante el análisis de las constancias en el expediente clínico, disertando además sobre el factor tiempo-espacio en el que se prestaron los servicios médicos.

El arbitraje es una figura jurídica reconocida por el derecho positivo, con amplias ventajas para el sistema de impartición de justicia de nuestro estado, debido a que permite desahogar parte del trabajo de los órganos de impartición de justicia en un corto plazo, beneficiando a la sociedad oaxaqueña.

En esta etapa la CEAMO, a través de un grupo de médicos pares en la rama médica motivo del conflicto, determinan la verdad del acto médico, emitiendo para ello un LAUDO ARBITRAL (el cual goza de la misma validez legal que una sentencia en un tribunal), que puede emitirse en los siguientes sentidos: laudo con evidencia de mala práctica (responsabilidad médica), laudo sin evidencia de mala práctica médica (absolutorio), y laudo con responsabilidad de la institución.

En 2011 no existieron casos en etapa de arbitraje.

COMPROMISOS ECONÓMICOS

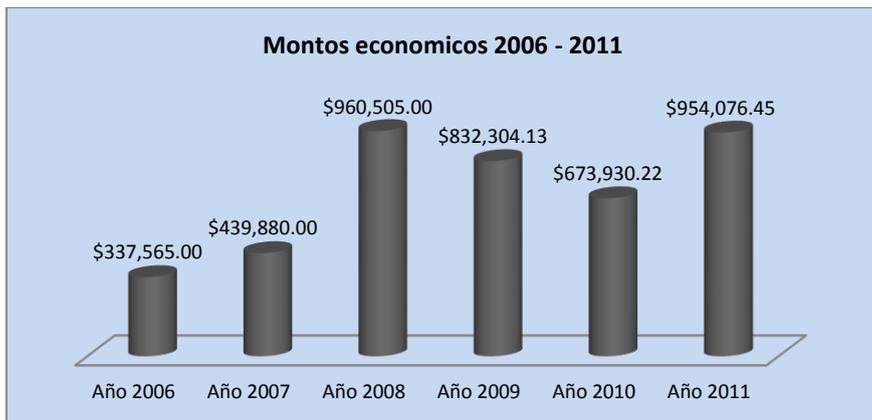
Las modalidades de resolución de conflictos planteadas con anterioridad (conciliación y arbitraje) pueden concluir con el pago de un monto económico por concepto de reembolso, pago de gastos, pago de daños, indemnización, ayuda económica, etc. Este es un recurso que las partes proponen para resolver el conflicto.

En el año 2011 se erogó la cantidad de \$954,076.45 pesos que se entregaron a los pacientes.

Conclusión por monto económico		
Institución	Monto	%
Privadas	\$188,692.45	19.78
Servicios de Salud de Oaxaca	\$585,000.00	61.32
IMSS	\$180,384.00	18.91
TOTAL	\$954,076.45	100

Los pagos descritos de las instituciones públicas (I.M.S.S. y S.S.O.) fueron realizados por conducto de instituciones aseguradoras.

La finalidad de la CEAMO no es fomentar pagos de dinero a cambio del perdón del ofendido, las partes adquieren la facultad para negociar y llegar a un arreglo, los acuerdos económicos son el medio alterno de solución del conflicto que las partes pueden proponer.



CONCLUSIÓN DE LAS INCONFORMIDADES

La CEAMO logró la conclusión del 77.25 por ciento de las inconformidades, de las cuales 69 se resolvieron en forma inmediata a través de una Gestión; 22 quejas se conciliaron; en 15 casos hubo desistimientos, 2 concluyeron por falta de interés y 1 caso se turno a la CONAMED, quedando en trámite 29 asuntos que representan el 21.01 por ciento.

MODALIDAD DE CONCLUSIÓN DE LOS ASUNTOS RECIBIDOS EN 2011	total	%
Concluidas por medio de Gestión Inmediata	69	50.00
Quejas conciliadas	22	15.94
Desistimientos	15	10.87
Concluida por falta de interés	2	1.45
Remitidas a CONAMED	1	0.72
En tramite	29	21.01
total	138	100

} 77.25 %

El principal motivo por el cual los pacientes se inconformaron fue durante la **atención inicial**, esto se traduce en una deficiente comunicación que el profesional de la salud ofrece a los pacientes y sus familiares. La falta de comunicación aumenta la preocupación del paciente o sus familiares y crea en muchas ocasiones expectativas falsas. De la misma manera los pacientes desconocen el funcionamiento de los sistemas de salud y también ocasionan retrasos en la atención oportuna.

ATENCIÓNES OTORGADAS	TOTAL	%
Atención inicial	32	23.19
Tratamiento quirúrgico	23	16.67
Tratamiento médico	22	15.94
Tratamiento odontológico	10	7.25
Relación médico-paciente	8	5.80
Diagnóstico	7	5.07
Auxiliares de diagnóstico	7	5.07
Atención de parto	5	3.62
Otros	24	17.39
TOTAL	138	100

DICTÁMENES MÉDICOS INSTITUCIONALES

Los **dictámenes** médicos institucionales o **peritajes**, son acciones que la CEAMO realiza en apoyo a los diversos órganos de impartición y procuración de justicia así como a los órganos contralores y administrativos en el área médica institucional, en 2011 se emitieron 13 dictámenes.

En ese sentido, se hace llegar a la CEAMO la documentación y los elementos que permitan conocer si el acto médico, planteado en una solicitud de dictamen, se llevó a cabo conforme a la normatividad médica aplicable, si cumplió con los requisitos legales y principios médicos científicos y éticos que rigen la práctica médica.

La mayoría de los dictámenes fueron solicitados por la Procuraduría del Estado y un caso por el Ministerio Público Militar.

DICTÁMENES EMITIDOS POR ESPECIALIDAD		
ESPECIALIDAD	TOTAL	%
Ginecología	4	30.77
Cirugía General	2	15.38
Traumatología	2	15.38
Medicina General	1	7.69
Neumología	1	7.69
Neurología	1	7.69
Obstetricia	1	7.69
Oftalmología	1	7.69
TOTAL	13	100

En los 13 dictámenes emitidos el sentido de la resolución fue la siguiente:

DECRETOS CONCLUIDOS:		
SENTIDO DEL DECRETAMEN	TOTAL	%
Sin responsabilidad	8	61.54
Con responsabilidad médico-institucional	5	38.46
Total	13	100

Cabe señalar la confianza que han puesto diversas instituciones en la CEAMO como organismo imparcial para emitir peritajes en el área médica, los cuales se rinden bajo un estricto apego a las normas médicas y es analizado por profesionales médicos en la especialidad o materia motivo del conflicto.

RECOMENDACIONES

El artículo 7, fracción VII de la Ley de creación de la CEAMO, señala como facultad de la misma: “Emitir recomendaciones sobre las quejas que conozca, así como intervenir de oficio en cualquier otra cuestión que se considere de interés general en la esfera de su competencia”, esta atribución tiene la finalidad de contribuir a la mejora de los servicios que prestan las instituciones de salud.

Sin embargo, se ha solicitado información a las instituciones respecto de circunstancias que pueden afectar el interés general dentro del ámbito de nuestra competencia, iniciando con ello investigaciones al respecto.

VINCULACIÓN INSTITUCIONAL

CONVENIOS

En el año 2011 se mantuvieron vigentes los diversos convenios institucionales firmados con las Comisiones de Arbitraje Médico del país, universidades y otros organismos como la Comisión Estatal de Derechos Humanos, y la Procuraduría General de Justicia del Estado; el convenio firmado con esta última Institución de impartición de Justicia en febrero de 2010, es de gran trascendencia por lo que en el año 2011, nos dimos la tarea de seguir coordinando el trabajo institucional con la nueva administración de Gobierno Estatal, en específico con los organismos encargados de procuración e impartición de justicia.



El día 07 de febrero de 2011 se sostuvo una **reunión de trabajo con el Presidente del Tribunal Superior de Justicia del Estado Lic. Alfredo Iagunas**. En este encuentro cordial, el titular de la CEAMO, además, invitó al presidente del Tribunal Superior de Justicia del Estado, a participar en la inauguración del Curso Taller titulado “El perito en Medicina”.



Posteriormente el 22 de febrero del 2011 se realizó una **entrevista de trabajo con el Procurador de Justicia del Estado Lic. Manuel de Jesús López López**, con el objeto de ratificar el convenio de **Colaboración Institucional** de la CEAMO con la Procuraduría Estatal en la emisión de peritajes Institucionales, coadyuvando así a la impartición de una mejor

justicia, ágil para la población oaxaqueña, ambos titulares se mostraron interesados en la colaboración mutua para la resolución de conflictos de los profesionales de la salud y sus pacientes.

COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL

ASOCIACIONES Y COLEGIOS MÉDICOS:

Se llevaron a cabo **26 eventos** con diferentes colegios y asociaciones médicas de Oaxaca, de los cuales fueron **10 reuniones de trabajo**, se impartieron **12 pláticas** sobre diversos temas médico-legales a integrantes de los colegios médicos en todas las regiones del Estado, se participó en **1 panel** sobre responsabilidad médico legal del profesional en la Salud, con el Colegio Oaxaqueño “Dr. Aurelio Valdivieso”.

Además se coordinó con el Colegio de Especialistas en Cirugía de Oaxaca A.C. **3 cursos** denominados: Curso Taller “*El Perito en Medicina*”, como hacer del médico un perito en cirugía y medicina. Entregando a la sociedad oaxaqueña 28 médicos peritos en diversas especialidades.

INSTITUCIÓN	EVENTOS	ASISTENTES
Colegios y Asociaciones Médicas	26	679



Reunión de trabajo con el Colegio de Medicina Interna de Oaxaca.



Reunión de trabajo con el Consejo Estatal de Certificación en Medicina General



Reunión con el Colegio de Profesionales de Medicina General del Estado de Oaxaca (CPROMECEO).



Pláticas al Colegio de Médicos Cirujanos de la Mixteca A.C.



Plática al Colegio de Pediatría del Estado de Oaxaca en su XIII congreso Estatal



Pláticas al Colegio Oaxaqueño de Ginecología y Obstetricia A.C.

SINDICATOS

De igual manera el acercamiento con los sindicatos y sus delegaciones en el estado fue estrecha, en total se llevaron a cabo **12 eventos**, consistentes en una serie de pláticas sobre diversos temas como el EXPEDIENTE CLÍNICO, EL ERROR MÉDICO, FUNCIONES DE LA CEAMO, RESPONSABILIDAD PROFESIONAL, MORTALIDAD MATERNA, HEMORRAGIA OBSTÉTRICA, CONTROL PRENATAL, ENTRE OTROS.

Se sostuvo además reuniones de trabajo para analizar y dar planteamientos a la propuesta de reforma al Código Penal del Estado sobre la “Violencia Obstétrica”.

INSTITUCIÓN	EVENTOS	ASISTENTES
Sindicatos	12	840



17 Octubre de 2011.- La CEAMO participo con diversos temas durante el “Primer Curso Estatal del Defensa de los Trabajadores Profesionales de la Medicina”, organizado por la sección 35 del sindicato nacional de trabajadores de la salud. Los temas expuestos están encaminados a fomentar la buena práctica médica y a informar sobre las responsabilidades y derechos que tienen los médicos y demás profesionales de la salud



11 Octubre de 2011.- La Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca visito la región de la Cañada, en la localidad de Teotitlán de Flores Magón, la finalidad fue impartir una serie de pláticas a personal médico y de enfermería perteneciente al sindicato nacional de trabajadores de la salud en esa región, los asistentes recibieron un reconocimiento por parte del sindicato Estatal.

24 Noviembre de 2011.- Miembros del Sindicato Nacional de Trabajadores de la Salud sección 35, visitaron las instalaciones de la CEAMO para platicar sobre la propuesta de reforma al código penal de Oaxaca en donde se pretende incluir la figura de violencia obstétrica.



CONSEJO MEXICANO DE ARBITRAJE MEDICO

El Consejo Mexicano de Arbitraje médico CMAM, es una agrupación conformada por todas las Comisiones Estatales de Arbitraje Médico del País, fue creada en el año 2002 y la CEAMO se incorporó a este Consejo en febrero de 2006; ésta Consejo está presidido por el titular de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico CONAMED.

El CMAM tiene por objeto fortalecer la vinculación institucional entre las diversas Comisiones de Arbitraje Médico, con el objetivo de establecer políticas comunes que refuercen el modelo mexicano de arbitraje médico, además las comisiones tienen la posibilidad de exponer en sus sesiones, propuestas que ayuden a mejorar la calidad de la atención médica.

En el año 2011 **se asistieron a 5 reuniones** convocadas por el Consejo Mexicano de Arbitraje Médico, **en dos de ellas se expusieron propuestas, y acciones** realizadas en el Estado por la CEAMO.



“El día martes 8 de noviembre de 2011, recibió el Mtro. Salomón Chertorivski Woldenberg, Secretario de Salud, a los miembros del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico en la Sala de Consejo Guillermo Soberón de la Secretaría de Salud.

Lo acompañaron el Dr. Germán Fajardo Dolci, Comisionado Nacional de Arbitraje Médico y Presidente del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico, funcionarios de la

CONAMED y los consejeros de las Comisiones Estatales de Baja California, Coahuila, Colima, Estado de México, Guanajuato, Hidalgo, Morelos, Nayarit, Oaxaca, Puebla, Querétaro, San Luis Potosí, Sonora, Tamaulipas, Tlaxcala, Veracruz y Yucatán.”

Por este conducto se hace un notable reconocimiento y felicitación al Dr. Germán Fajardo Dolci quien por instrucciones del Presidente de la República fue nombrado Subsecretario de Integración y Desarrollo del Sector Salud, cargo que estamos seguros desempeñará con la misma entrega que ha mostrado siempre.



Sesión Ordinaria del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico Tijuana, Baja California (9 de junio de 2011).



Reunión de subcomisionados en CONAMED Ciudad de México (6 de octubre de 2011).



Sesión Ordinaria del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico Campeche, Campeche (10 noviembre de 2011).

COADYUVANCIA LEGISLATIVAS EN EL ÁREA MÉDICA

Las actividades de la Comisión de Arbitraje Médico no solo se resumen en la atención de las inconformidades médicas, también en este año, se realizaron diversas gestiones y propuestas ante nuestros representantes en el H. congreso Estatal, las cuales se resumen a continuación:



26 Enero de 2011.- Se presentó ante el pleno del H. congreso del Estado por conducto de la diputada local Marlene Aldeco Reyes Retana, Presidenta de la Comisión Permanente de Salud Pública de la LXI Legislatura, una **iniciativa de reforma** y adiciones al Código de Procedimientos Penales para el Estado de Oaxaca.

Dicha innovación pretende el reconocimiento del peritaje institucional de la CEAMO, figura que no existe actualmente. De aceptarse la propuesta tendría diversos beneficios como: Certidumbre jurídica para el Cuerpo Médico, hacer más eficiente la calidad de los servicios médicos, Consolidación de la CEAMO como un organismo autónomo, imparcial y especialista en dictámenes colegiados.



23 de febrero de 2011.- La CEAMO se reunió con los diferentes Colegios Médicos del Estado de Oaxaca y la Diputada Marlene Aldeco Reyes Retana, Presidenta de la Comisión Permanente de Salud Pública del Congreso del Estado. El objeto de la reunión fue escuchar propuestas para mejorar los servicios médicos, la diputada dio a conocer a los asistentes los avances de la propuesta de reforma enviada al congreso para otorgar valor probatoria pleno

al peritaje Institucional de la CEAMO.

Marzo de 2011.- La CEAMO entregó a la Legislatura Local su propuesta para las modificaciones a la Ley Estatal de Salud, propuesta que integra en forma resumida lo siguiente:

La actual propuesta consta de:

10 títulos

La CEAMO propone adicionar 3 títulos más: Investigación para la salud.

Donación, trasplantes y pérdida de la vida.

Recursos humanos para la salud.

43 capítulos

La CEAMO propone adicionar 6 capítulos.

313 artículos

La CEAMO propone adicionar 35 artículos y

1 artículo BIS.

8 artículos transitorios.



27 Septiembre de 2011.- Con el objeto de reforzar la participación del gremio médico en las reformas a la ley estatal de salud, la CEAMO convocó a las diversas asociaciones y colegios para sostener pláticas de trabajo con La Diputada Estatal Marlene Aldeco Reyes Retana Presidenta de la Comisión Permanente de Salud Pública del H. Congreso del Estado, los profesionales de la salud son los principales interesados en incluir ideas y propuestas para hacer de esta ley un documento realmente útil a la ciudadanía.



17 Octubre de 2011.- la CEAMO sostuvo una reunión de trabajo con miembros del Colegio de Ginecología y Obstetricia de Oaxaca y con el Diputado Estatal Martín Vásquez Villanueva, con el objetivo platicar sobre la Propuesta de Reforma al Código Penal del Estado de Oaxaca, sobre la llamada propuesta de reforma para incluir el delito de violencia obstétrica en el código penal de Oaxaca.



03 y 04 Noviembre de 2011.- Se llevaron a cabo reuniones de trabajo con diputadas y asesores de la cámara de diputados de la Comisión Permanente de Equidad y Género del H. Congreso del Estado de Oaxaca, participaron la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca (CEAMO), miembros del Colegio de Ginecología y Obstetricia y médicos especialistas del hospital general "Dr. Aurelio Valdivieso", el tema fue la propuesta de reforma al código penal de Oaxaca para incluir la figura de violencia obstétrica.

Durante 2011 la CEAMO convocó la participación de los diversas Asociaciones y Colegios Médicos en el Estado de Oaxaca, fungimos como el vínculo de coordinación entre los representantes en el H. Congreso Estatal y las Agrupaciones médicas del Estado.

Las Comisiones de Arbitraje Médico deben velar por que las leyes y normas no afecten el desempeño de los profesionales de la salud y con ello se perjudique a la población. Debemos además, ser Instituciones que aporten propuestas en base a la experiencia de inconformidad médica, siempre en la medida de nuestras competencias; es decir, velar por que los derechos de los Pacientes y de Profesionales de la Salud sean respetados.

INFORMÁTICA E INFORMACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Con el objeto de mejorar la información que se genera en la CEAMO referente a la queja médica, este año se implementó un nuevo “Sistema de Atención de Quejas Medicas de Oaxaca”, SAQMEDO, con el cual se sustituyó al anterior sistema de registro de información llamado SINAREQ “Sistema Nacional de Registro de la Queja Médica” creado por CONAMED; el nuevo Sistema Informático de base de datos nos permite tener información especializada de nuestro Estado, conocer más subcategorías de información del fenómeno de la queja médica, profundizar en el fenómeno que motiva las inconformidades, la región y municipio del Estado con más quejas, los motivos y la especialidad, entre Otras subcategorías de información. Lo cual sin duda, nos ayudara a reconocer y ubicar las áreas en donde el sistema de salud Estatal está fallando mayor recurrencia.

Reportes de Usuarios

Expediente del Último Usuario Añadido: CEAMO/02/038/2012
 Fecha de atención: 20-02-2012
 Forma de recepción: PERSONAL ANTE LA COMISIÓN
 Representante:
 Atiende: MÓDULO 1
[Ver](#)

Estadísticas rápidas

- Total usuarios atendidos: 348
- Total de usuario en el 2012: 38
- Usuarios por tipo de atención 2012:

Orientaciones	38
Asesorías	25
Gestión Inmediata	8
Quejas	6

Bienvenido(a):
[Modificar datos](#)

CEAMO
 Por una relación justa

COMISION DE ARBITRAJE MEDICO DE OAXACA

Inicio

Conoce la CEAMO

Carta de los Derechos de Pacientes

WEPKEY CEAMO

El trabajo para poder desarrollar el SAQMEDO duró un año, se realizaron algunas precisiones a los catálogos de las siguientes variables: lugar de procedencia, estado social, modalidad de conclusión, unidades médicas, edad, modulo de atención, entre otros.

- Se incluyeron dictámenes, recomendaciones, encuestas y noticias acerca del mismo.
- Se generaron listados de usuario, listado de atenciones, listado de dictámenes, consultas por medio de criterios, búsquedas mediante palabras sencillas.
- Se desarrolló un reporte anual de todas las estadísticas de las atenciones:

- Por módulo de atención
 - Por atenciones otorgadas
 - Por instituciones
 - Por motivos de inconformidad
 - Por motivos de conclusión
 - Por Especialidad
 - Por municipio
- Se construyó un módulo para el personal del sistema, que se utiliza para llevar un control de todos los registros ingresados y para agilizar los trámites con los usuarios.
 - Se aumentaron los campos del registro de usuarios para tener un mejor análisis de la información, además de automatizo el ingreso de datos para disminuir el tiempo en las atenciones con los usuarios.
 - Se modificaron las actas de impresión para una mejor visualización de la información, además de mejorar la conclusión de las quejas y generar estadísticas de las mismas.
 - Se diseñó una interfaz gráfica muy sencilla de utilizar para todo el personal.

PAGINA DE INTERNET CEAMO

En la Actualidad los medios de comunicación masivos se están convirtiendo en medios por internet, en el año 2011 se reforzaron las actividades para dar a conocer nuestra página de internet www.ceamooax.org.mx, la cual ha dado buenos resultados, de enero a diciembre del año 2011 **la pagina de la CEAMO registró la visita de dieciséis mil novecientos cuarenta y siete usuarios de internet**; además se realizó una actualización de información de gran utilidad tanto a los profesionales de la salud como a los usuarios de los servicios médicos.

¿Qué es la Comisión de Arbitraje Médico de Oaxaca?
Es un organismo público autónomo que se encarga de brindar atención especializada a las alteraciones derivadas de una prestación o mala atención médica, entre usuarios y prestadores de servicios médicos, basándose a cabo solo, mediante la conciliación.

Mensaje del Presidente

Eventos
Eventos, cursos y actividades que se realizan con el fin de evitar errores médicos y conflictos entre la relación médico-paciente.

Presentar una queja
Puede enviarnos sus datos para presentar una queja, recibir atención personalizada o para aclarar sus dudas.

Portal de transparencia
Con base en el establecimiento en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Oaxaca en su artículo 9.

Otros enlaces de interés:
Preguntas y respuestas Frecuentes

Bazón electrónico

Como llegar a la CEAHO

Video acerca de la CEAHO

Conocer a la CEAMO

Misión:
Brindar atención especializada a las alteraciones derivadas de la atención médica, para lograr una entera satisfacción entre pacientes y profesionales de la salud, en un ámbito de respeto, confidencialidad, profesionalismo e imparcialidad.

Visión:
Ser la institución donde se obtiene confianza entre usuarios y profesionales de la salud, para darlos su deferencia y lograr la calidad de atención médica en nuestro estado.

Servicios:

- 1.- Análisis especializado
- 2.- Gestiones inmediatas
- 3.- Conciliación
- 4.- Arbitraje
- 5.- Dictamen médico institucional

CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

Por este medio se pudieron brindar 6 orientaciones a nuestros usuarios, como lo establece nuestra normatividad, que posteriormente se turnaron a los módulos de atención para su atención personalizada, nuestro correo electrónico **ceamo.oaxaca@gmail.com** ha funcionado como un enlace más entre la CEAMO y la población.

REDES SOCIALES

En enero de 2011 la CEAMO abrió su cuenta de Facebook, con el objeto de dar a conocer de sus actividades y acercar del servicio que ofrece en tiempo real con mensajes breves e información resumida a los usuarios. Diariamente se otorgan orientaciones e información general y se invita a cursos y eventos coordinados por la CEAMO y otros organismos.



Hasta diciembre de 2011 contamos con **mil trescientos diez contactos**, aproximadamente el 90% de ellos están inmersos en la prestación de servicios médicos en nuestro Estado (médic@s, enfermer@s, odontólog@s, paramedic@s, estudiant@s universitarios de las diversas ramas médicas, trabajador@s de los Servicios de Salud, profesor@s, población en general, etcétera.

The screenshot shows the Facebook profile page for 'Comisión Arbitraje Médico Oaxaca'. The page header includes the Facebook logo, a search bar, and navigation links for 'Comisión' and 'Inicio'. The profile name is 'Comisión Arbitraje Médico Oaxaca', with a bio stating 'Ha trabajado en SERVICIOS DE SALUD DE OAXACA' and 'Estudó en facultad de medicina UAQXO'. The page features a cover photo, a post with the text '¿Qué estás pensando?', and a list of subscribers. The left sidebar shows navigation options like 'Inicio', 'Pendiente de re...', 'Información', 'Fotos (45)', 'Notas', 'Amigos', and 'Suscripciones (5)'. The bottom right corner shows a notification for a friend's subscription.

ACCIONES EN DIFUSIÓN

DIFUSIÓN

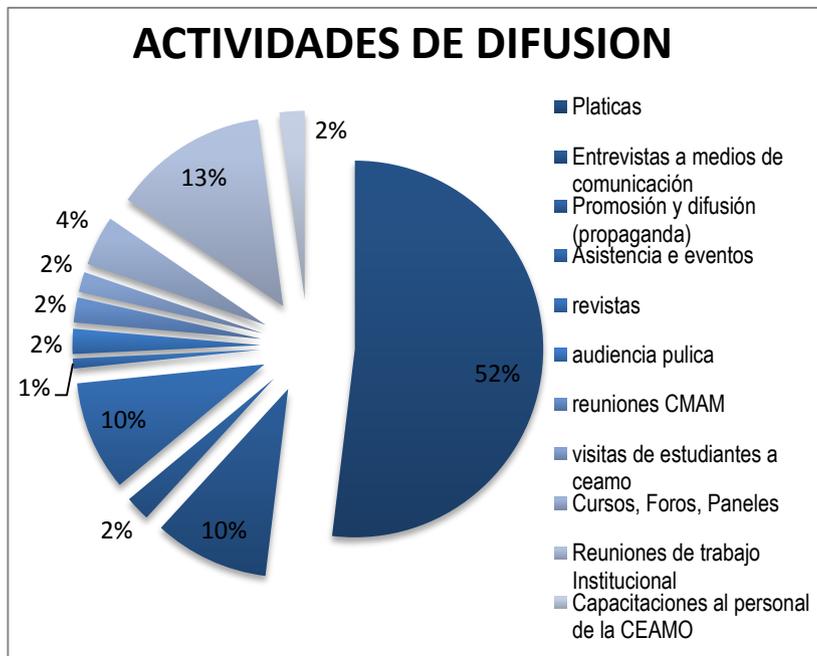
A partir de enero de 2011, la administración de la CEAMO reforzó los esfuerzos para dar a conocer las funciones y servicios que ofrece éste Organismo, las acciones tendientes a este rubro fueron:

ACCIONES	TOTAL
Platicas	121
Reuniones de trabajo Institucional	31
Entrevistas a medios de comunicación	23
Asistencia a eventos	22
Cursos, Foros, Paneles	10
Promoción y difusión (propaganda)	5
Asistencias a las Audiencias Públicas del Gobernador	5
Reuniones con el Consejo Mexicano de Arbitraje Médico CMAM	5
Capacitaciones al personal de la CEAMO	5
Visitas de escuelas y estudiantes a las instalaciones de la CEAMO	4
Revistas publicadas	2
TOTAL	233

Se realizaron 121 pláticas, 31 reuniones de trabajo, 23 entrevistas, se asistió a 22 eventos organizados por diversas instituciones, 10 cursos y foros, se realizaron 5 ocasiones de difusión de propaganda institucional, se asistió a 5 reuniones con el Consejo Mexicano de Arbitraje Médico, el personal de la CEAMO recibió 5 capacitaciones y se publicaron 2 revistas.

Entre las nuevas actividades de este año se encuentran:

- La asistencia a 5 audiencias públicas del gobernador realizadas en diversas sedes (Heroica Ciudad de Huajuapán de León, Ixtlán de Juárez, Puerto Escondido, Salina Cruz y en la Ciudad de Oaxaca de Juárez).
- Visitas de Escuelas y estudiantes de medicina y enfermería a las instalaciones de la CEAMO, en donde se les dio a conocer de nuestras actividades y servicios.



MES	No DE ACCIONES
Enero	7
Febrero	15
Marzo	34
Abril	20
Mayo	11
Junio	37
Julio	8
Agosto	17
Septiembre	13
Octubre	39
Noviembre	22
Diciembre	10
TOTAL	233

PLATICAS Y CONFERENCIAS

Al final del año 2012 se registraron un total de **127 pláticas**, con un total de **6,568** asistentes, entre médicos generales, médicos especialistas, personal de enfermería, odontólogos, radiólogos, paramédicos, estudiantes de enfermería, odontología y medicina, etcétera.

PLATICAS 2011 CEAMO		
	platicas	asistentes
Servicios de Salud de Oaxaca S.S.O.	37	1314
Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado I.S.S.S.T.E.	20	587
Asociaciones y Colegios Médicos	18	631
Escuelas y Universidades	13	1989
Sindicatos	11	840
Instituto Mexicano del Seguro Social I.M.S.S.	8	240
Platicas en diversos Cursos	6	133
Platicas en Congresos y Foros	3	583
Centros de Desarrollo Infantil C.E.N.D.I	3	20
Platicas ante el Consejo Mexicano de Arbitraje Médico C.M.A.M.	2	85
Municipio de Santa Cruz Xoxocotlán	1	46
Asociaciones Civiles	1	25
Platicas en reuniones del Comité Estatal SiCalidad	1	18
Otros	3	57
Total	127	6568

Los temas de las ponencias fueron los siguientes:

- o Funciones de la CEAMO
- o Expediente Clínico
- o Responsabilidad Profesional Médica
- o Medicina Defensiva
- o Expediente Clínico en Odontología
- o Relación Médico – Paciente
- o Consentimiento bajo Información

- o Responsabilidad en Enfermería
- o Documentación del Acto Clínico
- o NOM-046-SSA2-2005 atención de personas en caso de violencia
- o Error Médico y la Seguridad del Paciente
- o Creando una Cultura de Prevención del Conflicto derivado del Acto Médico
- o Cirugía Segura Salva Vidas
- o Hemorragia Aguda en Obstetricia
- o Atención y Control Prenatal

Se proporcionaron pláticas a profesionales de la salud de diversos hospitales del IMSS, ISSSTE, Servicios de Salud de Oaxaca, Colegios, Sindicatos, Universidades, etcétera.



Plática durante la reunión del Comité Por una Maternidad Sin Riesgos



Plática a personal médico del Centro de Salud Urbano 1 de los S.S.O.



Plática a enfermeras del Hospital General "Dr. Aurelio Valdivieso"



Plática en el hospital Regional del ISSSTE



Plática en el Hospital de Tehuantepec de los S.S.O.



Plática en el Hospital de ISSSTE en la Heroica Ciudad de Huajuapán de León.



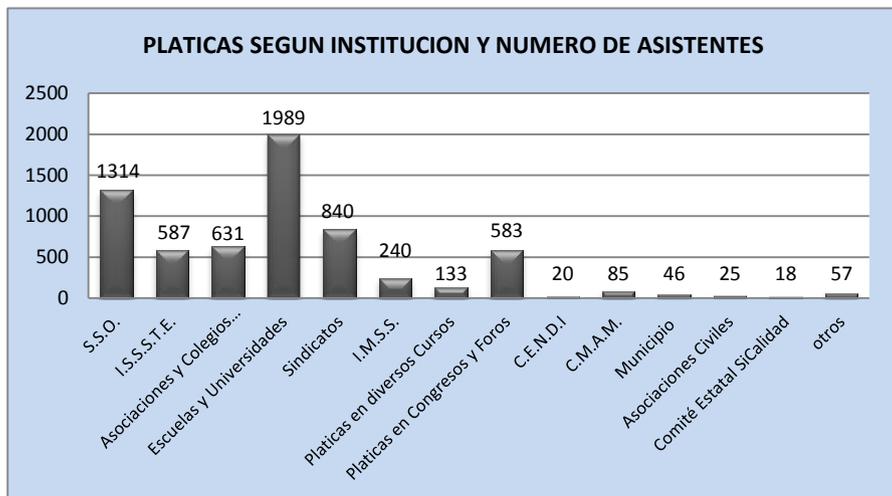
Pláticas a estudiantes de medicina de la URSE



Pláticas a médicos de los CENDI en Oaxaca



Pláticas a médicos y enfermeras del Hospital del IMSS en Tuxtpec, Oaxaca.



FOROS Y CURSOS ORGANIZADOS POR CEAMO

En 2011 se organizaron 3 eventos de esta naturaleza, 1 Foro Regional de Calidad y Seguridad del paciente y 3 cursos más denominados “curso taller el perito en medicina”



08 y 09 de Abril de 2011.- Se realizó el **“Foro Regional por la Calidad y Seguridad del Paciente”**, con la asistencia de importantes miembros de la academia mexicana de cirugía, la inauguración estuvo a cargo del Secretario de salud del Estado de Oaxaca Dr. Germán Tenorio Vasconcelos.

El Foro Regional congregó a 500 profesionales de la medicina, entre médicos, enfermeras y demás profesionales de la salud.

La presencia en este Foro de ocho miembros de la Academia Mexicana de Cirugía (AMC), constituye todo un acontecimiento que en Oaxaca no se había dado hace mucho tiempo; César Athié Gutiérrez, Leopoldo Salvador Gutiérrez, José Antonio Carrasco Rojas, Jorge Elías Dib, Medardo Uriah Guevara López, Carlos Sánchez Basurto, Alejandro Pedroza Meléndez, y el Comisionado Nacional de Arbitraje Médico Germán Fajardo Dolci, otorgaron conferencias magistrales a los asistentes.

La CEAMO ha puesto principal interés para impulsar la enseñanza a los profesionales de la salud, quienes deben conocer las normas establecidas que reglamentan el acto médico, las instancias legales existentes; así pues, se llevaron a cabo 3 cursos los cuales fueron:



29 y 30 de Abril de 2011.- Se realizó el curso taller básico "El perito en medicina", con sede en el Hotel Victoria, en el que participaron connotados médicos y prestigiados miembros de la Asociación Mexicana de Cirugía General (AMCG).



18 y 19 de Noviembre de 2011.- Se realizó el segundo curso básico de peritos en medicina. El Objetivo del Curso fue Obtener los conocimientos teórico- prácticos del Marco Jurídico en la práctica médica segura, así como los fundamentos teórico -prácticos de la peritación en medicina.



18 y 19 de Noviembre de 2011.- Se realizó el Curso Taller avanzado: El Perito en Medicina, que en breve colocará a Oaxaca a la vanguardia en la formación de oaxaqueños en esta materia. La Segunda Jornada Académica fue inaugurada por el Lic. José Luis Reyes Hernández, Magistrado de la Segunda Sala Familiar, representante personal del

Lic. Alfredo Lagunas Rivera, magistrado presidente del Tribunal Superior de Justicia

VIDEOCONFERENCIAS

La educación médica a través de los medios electrónicos es cada vez más recurrente, la CONAMED implementa un curso denominado "Prevención del conflicto derivado del acto médico" el cual tiene el aval académico de la Facultad de Medicina y Cirugía de la "UNAM". Este curso es coordinado en Oaxaca por la CEAMO a través de videoconferencia; en el año 2011 se realizaron **3 cursos** con duración de una semana cada uno, aprobando el 99 % de los asistentes.





A partir del mes de agosto del año 2011 y gracias a la invitación que la Comisión Nacional de Arbitraje Médico nos hizo, se inició 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: I.S.S.S.T.E., I.M.S.S. y S.S.O., dicho evento durará hasta el mes de marzo del año 2012.

MATERIAL DE DIFUSIÓN

En materia de publicidad se publicaron **2 revistas** con un tiraje de mil ejemplares cada una, el contenido de las revistas versa sobre cómo prevenir inconformidades, como mejorar la atención médica y artículos médicos de investigación. Se repartieron **2 mil ejemplares** mediante el envío a hospitales de todo el Estado, repartidas en escuelas, congresos, cursos y en la CEAMO; además, se repartieron revistas, folletos y posters que la CONAMED nos hizo llegar.

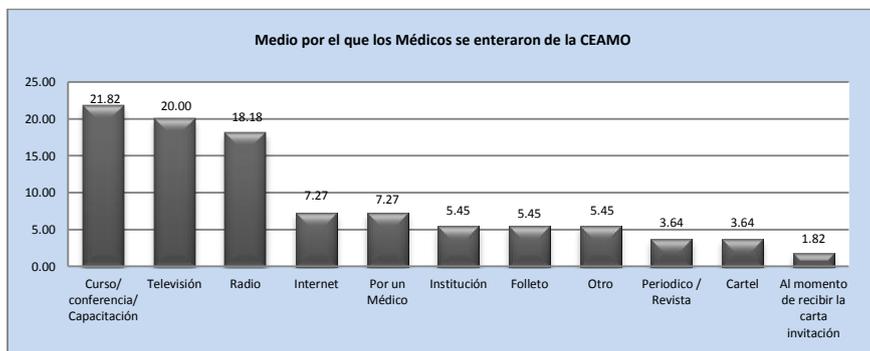
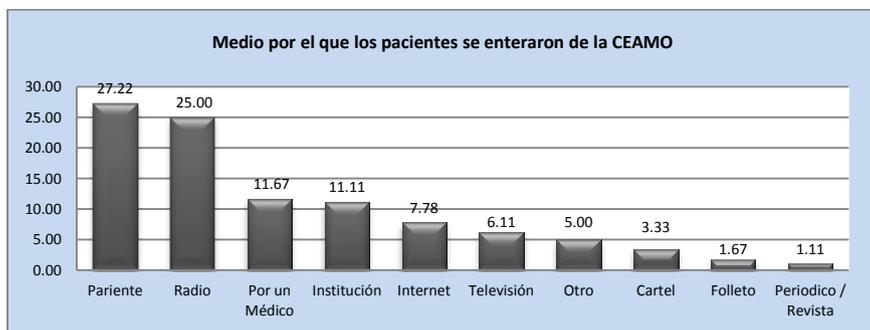
Se repartieron **1500 trípticos** y **3365 posters** con contenido sobre los derechos de médicos y pacientes así como información sobre la CEAMO y publicidad sobre cursos organizados por la CEAMO.

DIFUSIÓN DE PROPAGANDA		
Trípticos	revistas	posters
1500	2051	3365



MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Es importante para la CEAMO conocer cómo se enteran los profesionales de la salud y la población en general de nuestros servicios, como resultado de la implementación de una encuesta, se obtuvieron los siguientes resultados:



En general el medio con más penetración en la sociedad fue la Radio, seguido por la información que un pariente o amigo dio sobre la CEAMO y en tercer lugar la mayoría de los usuarios (médico y pacientes) se enteraron a través de un médico. En este tenor de ideas, se brindaron 23 entrevistas a diversos medios de comunicación (radio, televisión, prensa escrita, prensa en internet, etcétera).



REUNIONES DE TRABAJO INSTITUCIONAL

Se llevaron a cabo **31 reuniones de trabajo** con diversos organismos y representantes de agrupaciones sociales, colegios, comités, etc., con la finalidad de coordinar actividades.

Las reuniones que destacan son:



03 de Marzo de 2011; Con el objetivo de mejorar la calidad y seguridad de los servicios que brindan las instituciones que conforman el sector Salud en el estado, reducir los índices de mortalidad materna, así como incrementar la acreditación de unidades y capacitación del personal, los Servicios de Salud de Oaxaca realizaron la reinstalación del Comité Estatal de Calidad, en la cual la CEAMO forma parte. A esta reunión asistieron otras instituciones de salud, asociaciones y colegios médicos.



30 junio de 2011; Se asistió a la reunión para la conformación del "Comité Estatal de Bioética" este comité estará integrado por diversos organismos e instituciones médicas como lo son: Los servicios de Salud de Oaxaca (SSO), la delegación en Oaxaca del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), la delegación en Oaxaca del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), Universidad regional del Sureste, Universidad Benito Juárez de Oaxaca UABJO, la Comisión de Arbitraje Médico de Oaxaca CEAMO, etc.



20 Septiembre de 2011; El Dr. Arturo Molina Sosa recibió el nombramiento como miembro del Comité Dictaminador para la evaluación de los trabajos que participaron en el Premio de Investigación en acciones de prevención de la Infección por el Virus de la Inmunodeficiencia Humana, organizado por los SSO y COESIDA-CAPASIT, por conducto de su presidenta la Dra. Gabriela Velásquez Rosas.

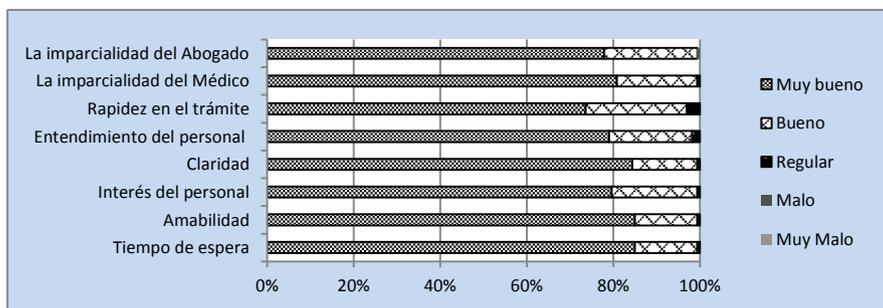
CALIDAD DE LOS SERVICIOS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

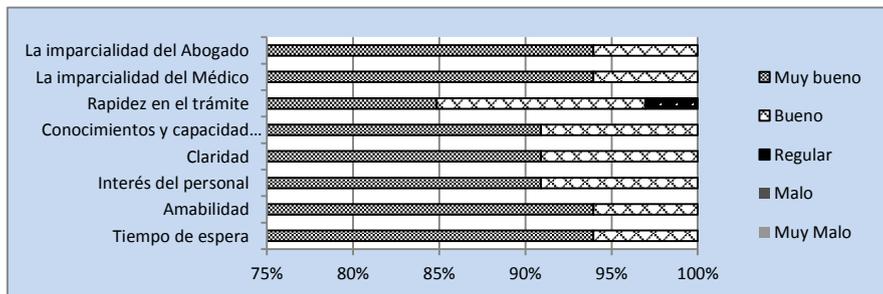
La encuesta de satisfacción del usuario de nuestros servicios en CEAMO, nos permite conocer la situación y realidades de los servicios que prestamos por conducto de nuestro personal en las diversas áreas de atención. Este sondeo reflejo durante el año 2011 resultados útiles que nos permitirán mejorar los servicios en algunas áreas para otorgar a nuestros visitantes una mejor atención, la característica de estas encuestas radican en la confidencialidad de quien las rellena, por medio de las mismas podemos detectar datos como la capacidad e imparcialidad de nuestro personal, la celeridad del servicio, la calidad de la información que se brinda, además de otra información como el medio de comunicación por el que los usuarios se enteraron de los servicios que ofrece la CEAMO.

Se realizo una encuesta de salida a un total de 167 pacientes Y 33 médicos en donde los resultados fueron los siguientes:

RESULTADOS SATISFACCIÓN DEL PACIENTE



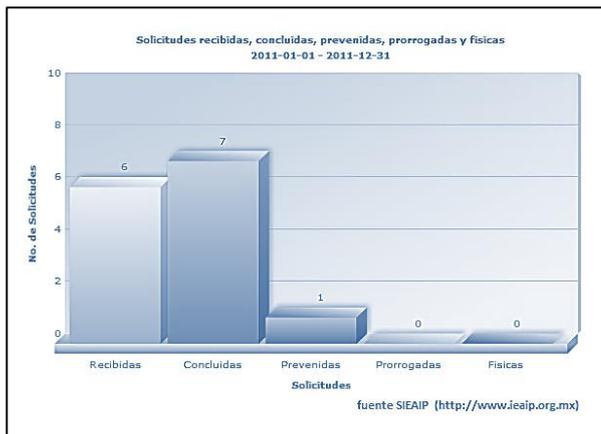
RESULTADOS SATISFACCIÓN DEL PROFESIONAL DE LA SALUD



TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

En 2011 se recibieron y tramitaron 6 solicitudes de información, las cuales fueron recibidas mediante el Sistema Electrónico de Acceso a la Información Pública de Oaxaca SIEAIP.

No.	Folio	Sujeto Obligado	Modalidad	Admitida	Prevenida	Publica de oficio	Costo	Fecha de Contestación
1	4358	CEAMO	Electrónica	Si	Si	Si	no	10 Marzo 2011
2	5093	CEAMO	Electrónica	Si		Si	no	14 junio 2011
3	5398	CEAMO	Electrónica	Si		Si	no	01 Agosto 2011
4	5440	CEAMO	Electrónica	Si			no	17 Agosto 2011
5	5873	CEAMO	Electrónica	Si			no	07 Octubre 2011
6	6223	CEAMO	Electrónica	Si			no	25 Octubre 2011



La página de la CEAMO se mantiene actualizada cada tres meses con la información pública de oficio, la ciudadanía puede consultar cualquier información en www.ceamooax.org.mx

En este rubro se solicitó al Instituto Estatal de Acceso a la Información Pública

IEAIP brindara capacitaciones a personal de la CEAMO para conocer el adecuado manejo de la información generada.

Además se conformó el manual del comité interno de transparencia y acceso a la información pública de la CEAMO.



ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS:

Para el ejercicio presupuestal del 2011, se autorizaron once millones seiscientos siete mil novecientos setenta y dos pesos (\$11'607,972.00 pesos M.N.); se ejerció el 100% de lo autorizado. El 84.27 por ciento se destinó a los servicios personales (recursos humanos) y el 15.73 por ciento para gastos de operación, adquisición de equipo y mobiliario.

GASTOS	\$	%
Gastos personales (Recursos Humanos)	\$9,782,000.00	84.27
Gastos de operación	\$1,825,972.00	15.73
TOTAL	\$11,607,972.00	100

Entendemos que corresponde a todo Organismo Público Autónomo, planear y programar sus actividades en forma ordenada, así como aplicar criterios de disciplina y racionalidad, pero sobre todo entendemos que también significa transparencia y rendición de cuentas, por lo que hemos ejercido nuestro presupuesto con toda responsabilidad, por lo mismo, consideramos que hemos cumplido con lo estipulado en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Oaxaca.

Por su naturaleza, la inversión que el Estado de Oaxaca haga en el arbitraje médico, se verá reflejado con la mejora de los servicios de salud, es decir, se tendrán mejores condiciones de combatir la mala práctica médica y para ello, un ejemplo: la medicina defensiva en el Estado de Oaxaca es ejercida por un 77% del profesional médico. La medicina defensiva se define como la aplicación de tratamientos, pruebas y procedimientos con el propósito explícito y principal, de defender al médico de la crítica, contar con las evidencias documentales ante una demanda y evitar controversias, todo ello, por encima del diagnóstico y/o del tratamiento del paciente. Es decir, el médico adopta deformaciones en su práctica profesional encareciendo innecesariamente la atención médica en forma importante.

En Estados Unidos de América, se ha calculado que la Medicina Defensiva representa el 20% del costo final de la atención médica. Uno de los principales objetivos de la CEAMO es combatir precisamente la práctica de la Medicina Defensiva, con lo que el sector salud podría ahorrar un 20% de lo ejercido o destinarlo a ampliar su cobertura o mejorar la calidad de sus servicios.

CONTRALORÍA INTERNA

ACTIVIDADES DESARROLLADAS:

- Elaboración del **“ACUERDO DE CONTROL INTERNO POR EL QUE SE ESTABLECE LA OBLIGATORIEDAD DE LA PRESENTACIÓN DE LAS DECLARACIONES DE SITUACIÓN PATRIMONIAL, A CARGO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA”**, publicado mediante Periódico Oficial del Gobierno del Estado, Extra de fecha 15 de marzo de 2011.
- Elaboración del “Formato de Declaración de Situación Patrimonial” de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca.
- Elaboración de la “Guía para el llenado del Formato de la Declaración de Situación Patrimonial” de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca.
- Recepción de las Declaraciones Iniciales de Situación Patrimonial de los servidores públicos de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca.
- Organización de la plática denominada **“ASESORÍA EN MATERIA DE DECLARACIONES PATRIMONIALES”** impartida por el Lic. Williams Jesús Aguirre Sánchez, Jefe del Departamento de Registro y Control de Situación Patrimonial de la Dirección de Procedimientos Jurídicos de la Secretaría de la Contraloría y Transparencia Gubernamental, el 20 de marzo de 2011.
- Elaboración del **“ACUERDO DE CONTROL INTERNO POR EL QUE SE INSTITUYE LA OBLIGACIÓN DE INTEGRAR LIBROS DE GOBIERNO PARA EFECTUAR EL REGISTRO Y CONTROL DE LOS EXPEDIENTES, CORRESPONDENCIA Y ASUNTOS TRAMITADOS EN LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA”**, publicado mediante Periódico Oficial del Gobierno del Estado, Extra de fecha 27 de junio de 2011.
- Revisión efectuada a los Expedientes de Personal de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca.
- Elaboración de los Proyectos de Cédulas de Evaluación del Desempeño Laboral del personal de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca.

CONCLUSIONES

La práctica de la medicina constituye una compleja interacción entre los diferentes procesos administrativos de la salud a través de la rectoría del estado, incluye infraestructura adecuada, mantenimiento de la misma, surtimiento adecuado de los insumos, administración eficiente de los recursos financieros, oferta de una cobertura adecuada de recursos humanos, y una compleja relación médico-paciente, presionada por el aumento en la demanda de los servicios, y por situaciones subjetivas de los proveedores de la atención médica, así como la esperanza de la población en que la atención sea oportuna y eficaz, sin fallas en el proceso de atención y sin desenlaces fatales, cuestión ésta última imposible de realizar, por lo que externamos las siguientes consideraciones a manera de conclusión.

1. Se hace necesario que las instituciones cuenten con un sistema de comunicación adecuada entre el otorgamiento de la atención médica y la información, concisa y clara a la familia, que permita disminuir el número de inconformidades, 35% de éstas se resuelven con una explicación médica, para que el familiar o el enfermo entiendan que sucedió durante la atención a su salud.
2. Fomentar y mantener entre las instituciones de salud un sistema interno de reportes de fallas en el proceso de atención, confidencial, no punitivo, y confiable que permita prevenir errores médicos en la atención de los enfermos.
3. La seguridad de los pacientes dentro del sistema de salud, se basa en la prevención de eventos adversos, las instituciones deben apostar a mejorar en todos sentidos la calidad de la atención utilizando cotidianamente sistemas de reporte confiables del cuasi error, así como en la capacitación constante de su personal, brindándole los insumos necesarios para la buena practica médica.
4. La seguridad de los médicos en su práctica cotidiana debe estar basada en protocolos de atención aceptados internacionalmente, la actualización continua y el acceso a bases de datos que les permitan tomar decisiones acertadas, a través de diferentes dispositivos electrónicos, para tomar acciones que no estén basadas exclusivamente en la memorización de

actos, dosis e interacciones medicamentosas, esto les permitirá tener una práctica más segura y que disminuya los riesgos legales para ellos con prácticas más seguras para los pacientes.

5. Es función de la CEAMO acercar nuevas comunicaciones en cuanto al marco legal que rige a los médicos, así como el fomento de acciones en cuanto la calidad de la atención médica y la seguridad de los pacientes, por lo que la difusión es parte medular de las actividades de la Comisión.

Este es el compromiso de éste grupo de trabajo, para ser garante de la atención médica en el Estado, falta mucho por hacer, el sistema está en crisis no sólo en México, sino en el mundo, la atención a la salud es cada vez más costosa, y las enfermedades se hacen más crónicas presionando aún más la calidad y costos de la atención, el trabajo multidisciplinario entre directiv@s y personal médic@, de enfermería y técnic@s es fundamental, compartir acciones entre las diferentes instituciones de salud es un reto para el Sistema de Atención, un reto que la CEAMO quiere compartir con todas ellas, sin pretender ser una institución punitiva sino altamente propositiva del mejoramiento de la salud de los Oaxaqueños.

ACAD. DR. ARTURO MOLINA SOSA

PRESIDENTE DE LA CEAMO