

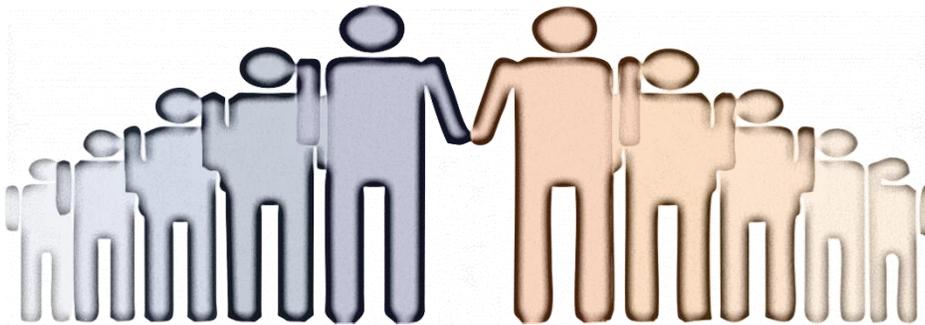
1ER

INFORME DE ACTIVIDADES 2013-2014

DR. MARIO C. BUSTAMANTE DEL VALLE
COMISIONADO PRESIDENTE DE LA CEAMO



INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES
2013



POR UNA SOLUCIÓN JUSTA

CONTENIDO

- I. **INTRODUCCIÓN**
- II. **PRESENTACIÓN**
- III. **CONSEJO GENERAL DE LA CEAMO**
- IV. **MODELO MEXICANO DE ARBITRAJE MÉDICO**
- V. **ACTIVIDADES DE ADMINISTRACIÓN Y DIVULGACIÓN DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS EN SALUD Y LOS PACIENTES**
 1. Congreso CEAMO
 2. Simposios
 3. Investigación original
 4. Asesorías de investigación
 5. Publicaciones
 6. Edición revista
 7. Difusión en medios impresos
 8. Difusión en radio y televisión
 9. Acuerdos universidades
 10. Reunión comité editorial
 11. Reunión comité de ética en investigación
 12. Organización de archivo
 13. Participación en conferencias
 14. 13. Material de difusión (trípticos, carteles, etc.)
 15. 14. Personal capacitado

VI. ACTIVIDADES DE LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN MÉDICO-JURÍDICA PARA LA POBLACIÓN OAXAQUEÑA

1. Orientaciones
2. Asesorías Especializadas
3. Gestión Inmediatas
4. Conciliación
5. Arbitrajes
6. Compromisos económicos
7. Recomendaciones
8. Dictámenes

VII. CONCLUSIONES

VIII. ANEXOS

- a) Otras Actividades
- b) Administración y finanzas
- c) Contraloría interna
- d) Transparencia y acceso a la información
- e) Informática y administración de la información

I.- INTRODUCCIÓN

La Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca (CEAMO) surge como Institución en el año 2006 luego de la publicación de la Ley de creación en el año 2004, desde su origen la CEAMO fue creada con la finalidad de ser el organismo especializado en los casos de controversias generadas por el actuar del equipo sanitario y las instituciones prestadoras de servicios de salud en el Estado de Oaxaca, con **el objetivo primordial de promover la buena práctica de la Medicina como medio para elevar la calidad de los servicios de atención a la salud, de manera autónoma y colegiada**, además de dar solución mediante los diferentes mecanismos que existen dentro de los medios alternativos de solución de conflictos a las inconformidades y quejas suscitadas de la prestación de servicios personales de salud.

De manera que la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca se erige como el Organismo encargado en el Estado de ayudar al cumplimiento del artículo 4º constitucional sobre el derecho a la protección de la salud, cuidando que esta protección sea restablecer o mejorar la salud, para brindar trato digno y para proteger el gasto, así mismo para orientar a las instituciones prestadoras de los servicios de salud y los servidores públicos de salud a promover las buenas prácticas médicas, sobre sus derechos y obligaciones, al igual que se orienta a los usuarios de los servicios médicos sobre estos derechos y los suyos propios, tomando entonces la facultad de **ser el representante social especializado para intervenir de oficio, emitir recomendaciones y resolver los conflictos derivados del acto médico**.

Además de todo lo anterior la CEAMO está facultada para generar convenios de colaboración con las instituciones de educación superior y otros organismos relacionados con la salud para que a través de estos se generen mejoras en la atención médica, se capacite a los servidores públicos en materia de salud fomentando la cultura de los derechos de los pacientes y los prestadores de servicios de salud.



II.- PRESENTACIÓN

El presente informe tiene fundamento en la Ley de creación de la CEAMO, en el artículo 16 fracción XII “Remitir anualmente el informe que rinda el Consejo al titular del Poder Ejecutivo y a la Legislatura Local procurando que este informe sea difundido ampliamente entre la sociedad”. Así pues con este informe se da cumplimiento cabalmente con las actividades contempladas presentándolo al Titular del Poder Ejecutivo Lic. Gabino Cué Monteagudo, al Congreso del Estado y a la Sociedad Oaxaqueña.

La práctica médica actualmente se encuentra pasando por un grave proceso en el que la falta de calidad en la prestación de los servicios es evidente, la medicina defensiva se encuentra expresada al nivel más alto dentro del Estado y los usuarios de los servicios de salud tienen cada vez más información acerca de sus derechos. Esta mezcla resulta en una compleja relación en la que no se puede establecer un correcto vínculo entre el médico y el paciente, hay falta de comunicación entre los involucrados debido a que la información se maneja de tipo vertical estando siempre en desventaja el que menos sabe.

La falta de calidad tiene que ver con los obstáculos que se oponen a la búsqueda, obtención y poder de utilización de los servicios de salud, es decir no existe el uso efectivo de los recursos de atención a la salud o utilización de los servicios de salud. Las barreras identificadas para el uso de los servicios de salud son principalmente de índole Organizacional, donde los horarios inapropiados, tiempos de espera prolongados, y el maltrato a los usuarios son los principales motivos, independientemente de la falta de servicios adaptados a las condiciones culturales de la población; pero más allá de esto existen también detalles de tipo técnico y conocimientos del personal que generan disconformidad debido a la presentación de eventos adversos de tipo previsible, definitivamente los usuarios pueden entender que existen fallas en la atención, que existen eventos adversos, pero ninguna de estas causas justifica la falta de información y el maltrato. Con esto se pone de manifiesto la necesidad de llevar a cabo acciones de capacitación y desarrollo personal a los profesionales de salud para que presten los servicios con mayor calidad, desde la perspectiva de mejorar el trato por dos mecanismos, el primero Respeto por las personas (incluye Dignidad, Autonomía y Confidencialidad), y el segundo con Orientación al usuario (incluye Atención pronta, Servicios básicos, Acceso a redes sociales de apoyo y Capacidad de elección).

Cuando se genera una inconformidad en la prestación del servicio, los usuarios pueden acudir a la CEAMO que desde la perspectiva de ser el Organismo especializado, se encarga de dar solución a este tipo de conflictos mediante diferentes metodologías englobadas en los medios alternativos de solución de conflictos, mediante la autocomposición y heterocomposición, siendo un instrumento que coadyuva en el proceso del litigio antes de llegar a las instancias de procuración de justicia en el Estado.

El proceso de resolución de quejas médicas se encuentra establecido en el *Modelo Mexicano de Arbitraje Médico*, que se describe más adelante, es un medio que ha resultado eficaz en la resolución de conflictos en relación con la actividad médica por lo que su uso se ha generalizado en nuestro país. El detalle de estas actividades y otras más se encuentran contenidas en el presente informe de actividades diseñado en función del programa único denominado “**Resolución de conflictos en la atención médica**”, que consta a su vez de dos actividades principales, la primera denominada *Administración y divulgación de los derechos y obligaciones de los médicos y pacientes* a cargo de la Dirección de Difusión e Investigación de la CEAMO y la segunda actividad llamada *Módulos de atención médico-jurídica para la población Oaxaqueña*, a cargo de las Subcomisiones Médica y Jurídica del mismo organismo.

Con base en la misión y visión por la cual fue creada la CEAMO, los servicios ofrecidos garantizan diversos beneficios a pacientes y profesionales de la salud como:

- **Confidencialidad.**
- **Imparcialidad.**
- **Profesionalismo.**
- **Celeridad**
- **Equidad.**
- **Respeto.**
- **Gratuidad**
- **Cordialidad.**

III.- CONSEJO GENERAL DE LA CEAMO



La fracción I, del Artículo 8 de la Ley que Crea la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado del 11 de septiembre de 2004, establece que para el cumplimiento de sus funciones la CEAMO contará con un Consejo General integrado por nueve consejeros, quienes tiene la tarea de establecer las políticas generales necesarias para salvaguardar el derecho a la protección de la salud y atender las inconformidades derivadas del acto médico en el Estado de Oaxaca.

La integración del Consejo General se compone de cuatro consejeras y cinco consejeros elegidos por la Legislatura del Estado mediante ternas de las que cuatro serán propuestas que envíe el C. Gobernador del Estado y los cinco consejeros restantes serán elegidos a propuesta de realicen los colegios médicos que funcionen en el Estado. Es importante precisar que la designación de tal cargo debe recaer en distinguidas personalidades de la sociedad civil con reconocida trayectoria profesional, no solo por el gremio médico, sino además reconocida por la sociedad; debe ser una persona con una autonomía probada para la toma de decisiones y así poder desempeñar sus funciones con absoluta libertad, pues al ser la Comisión Estatal de Arbitraje Médico un Organismo Autónomo cobra una gran importancia esa característica. Cada consejero deberá ejercer diferente especialidad en la Ciencia médica, procurando que los integrantes del consejo tengan las especialidades con mayor número de incidencias en la CEAMO.

El nuevo Consejo de la CEAMO fue designado por el Legislativo el 27 de abril de 2013, nombrando a los siguientes miembros: *Dra. Gloria Araceli Morales Medina, Dra. María Paolina López Juan, Dr. Martín Rafael Aragón, Dr. Mario Constantino Bustamante del Valle, Cirujano dentista Víctor Armando Torres Castillo, Dra. Rosa Magdalena Márquez Castillo, Dr. Omar Calvo Aguilar, Dr. Salvador Zapién Aguilar y Lic. En Enfermería Roma Betzy Cruz Lara. Posteriormente en la primera Sesión del Consejo General fue elegido como Comisionado Presidente el Dr. Mario Constantino Bustamante del Valle.*

Durante el año 2013 el Consejo general sesionó en 16 ocasiones, de las cuales 5 corresponden a la administración 2010-2013, y 11 corresponden a la actual administración que inicio sus actividades el 29 de abril de 2013; en suma 13 Sesiones fueron Ordinarias y 3 extraordinarias.

SESIONES DEL CONSEJO GENERAL DE LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO 2010-2013

No	FECHA	TIPO DE SESIÓN	ACUERDOS RELEVANTES
1	Enero 10-ene-13	Ordinaria	IV. AUTORIZACIÓN PARA LA TRANSFERENCIA DE RECURSOS ENTRE PARTIDAS PRESUPUESTALES VI. APROBACIÓN DEL TABULADOR DE SUELDOS DEL PERSONAL
2	Febrero 14-feb-13	Ordinaria	IV. INFORME DEL PERIODO DE ACTIVIDADES 2012 VI. PRESENTACIÓN DE LA REVISTA CEAMO
3	Marzo 14-mar-13	Ordinaria	IV. APROBACIÓN DEL INFORME DE ACTIVIDADES V. APROBACIÓN DE LA FIRMA DEL CONVENIO DE COLABORACIÓN CON EL COLEGIO DE ENFERMERAS DE OAXACA. VI. ACUERDO PARA LA SUSPENSIÓN DE PAGO DE HONORARIOS AL CONSEJERO DR. JOSÉ MANUEL CEJA SÁNCHEZ POR INASISTENCIAS A LAS SESIONES.
4	Abril 11-abr-13	Ordinaria	V. ENVÍO DEL INFORME DE ACTIVIDADES A LA CÁMARA DE DIPUTADOS
5	Abril 26-abr-13	Extraordinaria	IV. ACUERDO PARA LA ENTREGA-RECEPCIÓN DE LOS BIENES Y RECURSOS DE LA COMISIÓN A LA ADMINISTRACIÓN ENTRANTE

SESIONES DEL CONSEJO GENERAL DE LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO 2013-2017

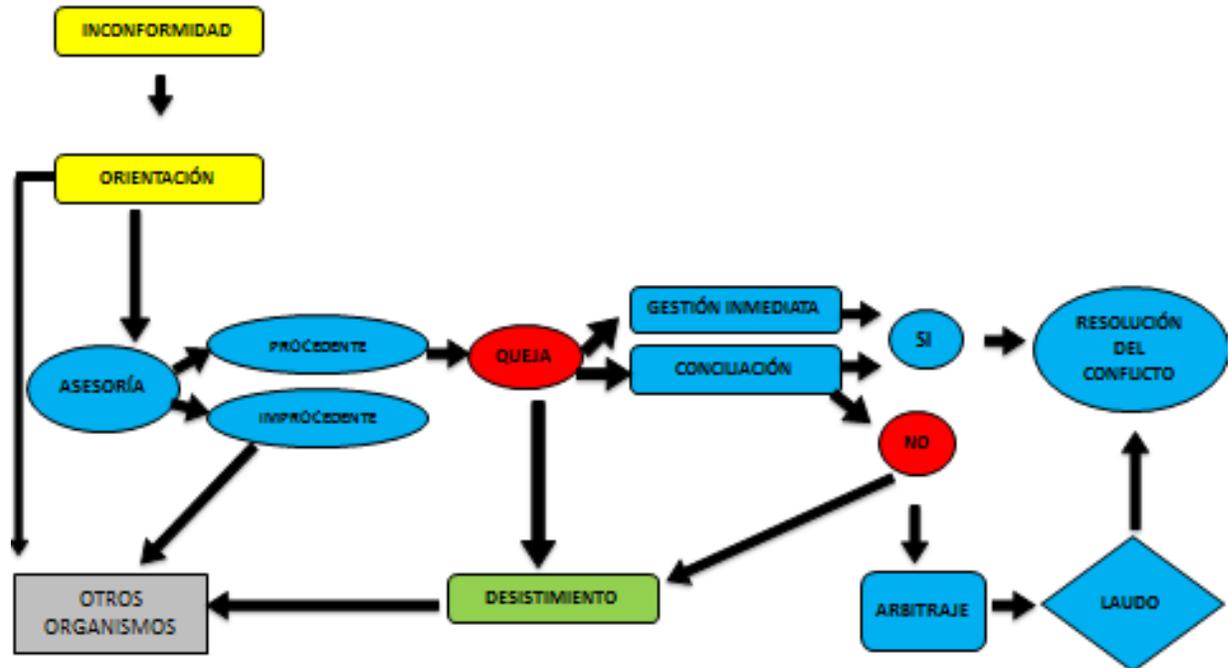
No	FECHA	TIPO DE SESIÓN	ACUERDOS RELEVANTES
6	Abril 29-abr-13	Ordinaria	IV. ELECCIÓN DEL PRESIDENTE V. DESIGNACIÓN DEL SECRETARIO EJECUTIVO.
7	Mayo 09-may-13	Ordinaria	V. INFORME SOBRE LOS AVANCES EN EL CAMBIO DE ADMINISTRACIÓN Y EQUIPO DE TRABAJO
8	Junio 05-jun-13	Ordinaria	VI. PRESENTACIÓN DEL CUERPO DE GOBIERNO
9	Julio 03-jul-13	Ordinaria	V. ACUERDO PARA LA BAJA DEFINITIVA DE BIENES MUEBLES OBSOLETOS VI. ACUERDOS PARA LA ELABORACIÓN DE PROPUESTAS PUBLICITARIAS
10	Agosto 07-ago-2013	Ordinaria	V. PROPUESTAS DE DIFUSIÓN VI. INFORME DE LAS ACCIONES REALIZADAS DURANTE LOS PRIMEROS MESES DE ACTIVIDADES.
11	Agosto 14-ago-13	Extraordinaria	IV. ANÁLISIS Y APROBACIÓN DE LA NUEVA ESTRUCTURA ORGÁNICA, OBJETIVO, MISIÓN Y VISIÓN VI. ACUERDO POR EL CUAL SE AUTORIZA AL PRESIDENTE OTORGAR PODER GENERAL Y ESPECIAL EN FAVOR DEL LIC. JUAN GABRIEL HERNÁNDEZ DÍAZ LABORALISTA

12	Septiembre	04-sep-2013	Ordinaria	V. PROPUESTA DE MODIFICACIÓN AL MANUAL DE ORGANIZACIÓN
13	Octubre	02-oct-13	Ordinaria	IV. APROBACIÓN PARA CELEBRAR LA FIRMA DEL CONVENIO CON UABJO Y URSE V. ACUERDO PARA LA REALIZACIÓN DEL SIMPOSIO EN BIOÉTICA Y DERECHO SANITARIO VII. PROPUESTA DE CÓDIGO DE ÉTICA VIII. ANÁLISIS DEL REGLAMENTO INTERNO IV. APROBACIÓN DE LA RECOMENDACIÓN 003/2013
14	Noviembre	06-nov-13	Ordinaria	V. INFORME SOBRE LOS AVANCES EN LA ORGANIZACIÓN DEL PRIMER CONGRESO CEAMO
15	Diciembre	04-dic-13	Ordinaria	IV. APROBACIÓN DE LA RECOMENDACIÓN 002/2013 V. INFORME FINANCIERO 2013 Y APROBACIÓN DEL PROGRAMA OPERATIVO ANUAL PARA EL AÑO 2014 VI. APROBACIÓN DEL PERIODO VACACIONAL
16	Diciembre	10-dic-13	Extraordinaria	IV. APROBACIÓN DEL REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA.

Dentro de las actividades destacadas cabe mencionar la actualización en la visión y misión de la Institución, así como la revisión del reglamento interno de la CEAMO, como está descrito en los acuerdos.

IV.- MODELO MEXICANO DE ARBITRAJE MEDICO

El Consejo Mexicano de arbitraje Médico como referente nacional, en su desenvolvimiento cotidiano, ha ido ajustando progresivamente un modelo de atención de inconformidades médicas mediante la integración del proceso arbitral, definiendo los procedimientos de las etapas inicial, conciliatoria y decisoria, quedando incluido el seguimiento de los compromisos asumidos por las partes en cada uno de los instrumentos de las referidas etapas, hasta alcanzar hoy en día un proceso integral y estandarizado que permite satisfacer las expectativas de los usuarios, este proceso ha sido adoptado por las diferentes Comisiones de Arbitraje Médico en el interior del país, homologando la manera de resolver los conflictos derivados del acto médico.



El proceso de arbitraje médico está integrado por varios elementos documentales:

- A) **Escrito de queja:** Se trata del documento inicial para el arbitraje médico, el cual será emitido por el quejoso con la participación de la CEAMO ante la que se promueve y contendrá los siguientes elementos: 1) Narración de los hechos. 2) Citación del derecho que se estime pertinente. 3) Fijación de pretensiones civiles (no deberían ser contrarias a derecho). 4) Designación como árbitro a la CEAMO.
- B) **Fijación de las pretensiones:** El promovente podrá solicitar indemnización de manera general o determinar prestaciones específicas, en tales supuestos, la CEAMO informará a éste, de los alcances de las mismas y del trámite correspondiente.
- C) **Cláusula compromisoria:** Se trata de un acuerdo de voluntades que puede pactarse por escrito y no deberá ser contraria a derecho. En ella se deberá designar a la Comisión como árbitro y se aceptara seguir el proceso hasta la emisión del laudo.
- D) **Fijación del objeto del arbitraje:** Permite acotar límites del acto reclamado con los criterios que a continuación se citan:
- Obtener el acuerdo de ambas partes, el cual deberá ser por escrito y referirse a materias susceptibles de ventilarse en arbitraje.
 - Ser posible y lícito.
 - Ser emitido con claridad y precisión.
 - Fijar la fuente de obligaciones.
 - Prestaciones determinadas o determinables.
- E) **Ventajas del procedimiento arbitral:**
- Se trata de un contrato, pues proviene de la voluntad de las partes.
 - Apreciación especializada de quien participa como perito.
 - Las partes fijan el procedimiento.
 - Señalan la legislación aplicable.
 - Permite la conciliación en cualquier momento.
 - Otorga mayor celeridad.
 - El procedimiento es confidencial.
 - Designa al juez competente para la ejecución del laudo.

Tanto el consultor médico como el consultor jurídico deben actuar en forma complementaria y nunca el médico interpretar la ley ni el abogado interpretar la lex artis médica. La riqueza del proceso arbitral, con el compromiso voluntario de las partes, en un ambiente que asegure el respeto a sus derechos y obligaciones, con la congruencia que deba existir en cada aspecto que se presente o se discuta, hacen que la búsqueda de la verdad sea más objetiva, veraz y equitativa.

V.- ACTIVIDADES DE ADMINISTRACIÓN Y DIVULGACIÓN DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS EN SALUD Y LOS PACIENTES.

Este grupo de actividades del programa se encuentran a cargo de la Dirección de Difusión e Investigación de la CEAMO, se desarrolla por medio de acciones para capacitación de personal (prestadores de servicios de salud) en materia de Derecho Sanitario, llevándose a cabo en el interior del Estado. El programa de actividades consta de 49 acciones, ejecutadas por el personal de la Dirección de Difusión e Investigación con el apoyo del personal del área jurídica y médica. A continuación se detallan a las diferentes actividades desarrolladas durante el año 2013; se aprovechó la visita al interior del Estado de Oaxaca para entrevistarnos con las autoridades municipales a fin de crear un vínculo informativo con nuestra Institución.

1) CONGRESO CEAMO

Los días 14, 15 y 16 de noviembre del año 2013, Se realizó el primer congreso de la CEAMO titulado “Bioética y Derecho Sanitario”, con el objeto de capacitar al personal de la salud y profesionales vinculados a la salud en los principales paradigmas actuales de la bioética con profesores expertos a nivel local y nacional, se trataron temas relacionados con la auditoría en gestión de calidad como curso precongreso, en el que dos médicos especialistas en Calidad de la Atención Médica expusieron temas y taller de **AUDITORÍA AVANZADA** auditoría avanzada el día 14 de noviembre.



Pre-congreso de Auditoría en Calidad de la Atención Hospitalaria en el Hospital de la Niñez Oaxaqueña.

El día 15 de noviembre se llevó a cabo la inauguración del congreso con la participación de los Académicos Carlos Viesca Treviño y Uriah Guevara López, los Doctores en Derecho Eric García López y José Antonio Sánchez Barroso, así mismo ponentes nacionales como la Dra. Beatriz Cárdenas Morales, el Dr. Fidel Herminio López López, Dr. José Manuel Ortega González, Dr. Omar Calvo Aguilar y autoridades en Bioética como el Comisionado Estatal Enrique Domville Domville. Los temas abordados fueron La ley de voluntad anticipada, Los medios alternativos de solución de conflictos, La finalización voluntaria del embarazo, Dispraxis en Medicina y temas de historia en Medicina. Se contó con la participación de más de 210 asistentes, con lo que se confirmó la consolidación de la CEAMO como el principal organismo en estado encargado de mejorar la calidad de la atención a la salud.



2) CURSOS SIMPOSIOS

La realización de los simposios es una de las actividades más importantes de capacitación a personal prestador de servicios de salud, ya que por este medio llegamos hasta las diferentes regiones del Estado y permite la actualización en derecho sanitario, de manera que los prestadores de servicios médicos reconocen la importancia de la documentación del acto médico y los derechos de los pacientes. Se tiene contemplada esta actividad durante todo el año con la finalidad de acudir a las diferentes jurisdicciones sanitarias del Estado y las diferentes instituciones, el objetivo propuesto fue de 12 eventos en el año, mismo que se cumplió, rebasando la meta con 14 cursos Simposios. Se describen a continuación las fechas y sedes donde se realizaron:

FECHA	EVENTO
25 enero 2013	"Prevención del conflicto derivado del acto médico", a personal adscrito al Hospital Regional de Ixtlán de Juárez con 65 asistentes, 35 médicos y 30 enfermeras de los diferentes turnos.
23 febrero 2013	"Prevención del conflicto Médico" Enfermería Militar de la 28 Zona SEDENA. Con la participación de 88 asistentes 40 médicos y 48 Enfermera de los diferentes turnos.
05 abril 2013	"Prevención del conflicto Médico" Unidad Médica de Ixhuatán, en la Región del Istmo de Tehuantepec, con la asistencia de 12 médicos y 46 enfermeras con un total de 58 asistentes.
23 mayo 2013	"Prevención del conflicto Médico" Hospital de la Niñez Oaxaqueña. Con la asistencia de 4 médicos y 12 Enfermeras, total de 16 participantes.
23 mayo 2013	"Prevención del conflicto Médico" Colegio de Médicos Homeópatas. Con la participación de 56 médicos del Colegio
15 Junio 2013	"Recomendaciones para la buena práctica de Enfermería" Colegio de Enfermeras de Oaxaca A.C. (Asociación de Enfermeras Quirúrgicas). Con la participación de 104 enfermeras del Colegio.
10 Julio 2013	Simposio Introducción al Derecho Sanitario Matías Romero Oaxaca. Con la participación de 118 asistentes, 80 médicos y 34 Enfermeras y 4 Psicólogas
12 Julio 2013	Simposio Introducción al Derecho Sanitario Colegio de Enfermeras de Oaxaca A.C. sección Istmo con la participación de 65 Enfermeras del Colegio
25 Sep 2013	Simposio Introducción al Derecho Sanitario CEAMO. Hospital "Dr. Alberto Vargas Merino" Cuicatlán, con la participación de 32 médicos y 40 Enfermeras, total de 72 asistentes.
04 oct 2013	Responsabilidad profesional en Enfermería. Colegio de enfermeras de Oaxaca A.C. Filial Cuenca del Papaloapan, con la participación de 94 Enfermeras
15 oct 2013	Simposio en la Región de la costa sobre derecho sanitario (Pinotepa) con la participación de 74 médicos y 31 Enfermeras con un total de 105 asistentes
16 oct 2013	Simposio en la Región de la costa sobre derecho sanitario (puerto escondido) con la participación de 38 médicos y 22 Enfermeras, total de 60 asistentes
17 oct 2013	Simposio en la Región de la costa sobre derecho sanitario (Pochutla), con la participación de 40 médicos y 15 enfermeras, total 55 asistentes
06 Dic 2013	Introducción al Derecho Sanitario en el Hospital Psiquiátrico Cruz del Sur con la participación de 54 asistentes (32 médicos y 24 Enfermeras)



3) INVESTIGACIÓN ORIGINAL

La investigación original representa el medio por el cual los esfuerzos por generar conocimientos y por actuar sobre la realidad se expresan en diversas áreas de aplicación, en cada una de estas áreas de aplicación es posible investigar y actuar sobre las condiciones de mejorar la salud o sobre las respuestas a ellas. A su vez, el conocimiento sobre tales objetos se basa en la aplicación de las ciencias biológicas, sociales y de la conducta. Así, la relación entre decisores e investigadores es una de concertación alrededor de una misión compartida, teniendo en la formulación de prioridades y en la integración de grupos de investigación las facilidades de contar con un foco de atención definido, la calidad en la prestación de los servicios de salud. El conocimiento también avanza más rápidamente, al darse una integración de enfoques y disciplinas alrededor de problemas totalizadores.

En la CEAMO se lleva a cabo investigación original acerca de los principales problemas que originan el conflicto y la capacidad de resolución que el Organismo tiene, por ello durante el periodo 2013 se llevaron a cabo dos investigaciones conforme a lo propuesto en el programa anual de trabajo, la primera investigación lleva por título: *Determinantes de la conciliación de quejas en la CEAMO* y la segunda es una revisión sobre las *implicaciones de la revisión manual de la cavidad uterina en el puerperio*, publicadas en la revista institucional en la segunda edición del año 2013. De manera que se cumplió con el objetivo propuesto de integrar nuevo conocimiento dentro del campo del derecho sanitario.

Es importante que en este campo se ejecuten un mayor número de investigaciones, pero para esto hace falta una mayor fuente de financiamiento, con lo que se daría mayor solidez al conocimiento médico, además de cumplir con una de las funciones de la Dirección de Difusión e Investigación, realizar investigación formal en las materias vinculadas con las atribuciones de la CEAMO.

4) ASESORÍA DE INVESTIGACIÓN

Otro rubro en el que la CEAMO está comprometida es la asesoría en Metodología de la Investigación para las personas o instituciones que lo soliciten, motivo por el que durante el año 2013 se programó la realización de 3 asesorías en investigación para mejorar la calidad técnica de las tesis.

Este objetivo se vio cumplido al haberse realizado cuatro asesorías de protocolos de investigación que se realizaron en el IMSS y los Servicios de Salud de Oaxaca; en el primero las tesis fueron sobre la incidencia de Hepatitis B en trabajadores del Hospital General de Zona número 1 y la tesis sobre el conocimiento y uso de métodos anticonceptivos por adolescentes en la clínica familiar número 65 del IMSS. Las otras dos tesis asesoradas de los Servicios de Salud fueron: Correlación de proteína C con área afectada por TAC en casos de EVC isquémico no trombolizado y Longitud cervical medida por ultrasonido como predictor de parto pretérmino. Las cuatro tesis fueron finalizadas y entregadas en sus respectivas áreas de enseñanza. Se alcanzó el objetivo de 3 asesorías durante el año con lo que la meta fue cumplida.

5) PUBLICACIONES

La publicación de investigaciones por parte de los miembros de la CEAMO es uno de los principales objetivos ya que se favorece que el personal esté generando nuevos conocimientos y a su vez se mantiene en actualización permanente, por este motivo se motiva a todos los miembros a que se realice investigación y sean enviadas para revistas de tipo nacional e internacional. Durante el periodo 2013, se puso por objetivo la publicación de al menos dos investigaciones en revistas nacionales, en este caso la meta fue alcanzada al publicarse cuatro artículos con los siguientes títulos y en las siguientes revistas:

1. Resultados del programa de intervención para disminuir la mortalidad materna en un hospital de segundo nivel. Revista de la Sociedad Iberoamericana de Información Científica. ISSN siicsalud: 1667-9008. Nov 2013. **Autor**
2. Hemorragia obstétrica por acretismo placentario (casos clínicos). En: Equipo de respuesta rápida en urgencias obstétricas (2 tomos) (CQAMC Vol. XVIII). ISBN: 978-607-8283-11-8, 1a. Edición, 2013. **Coautor**.
3. Indicaciones de la revisión manual de la cavidad uterina durante la tercera etapa de trabajo de parto. Revisión de la evidencia. Rev CONAMED. ISSN 1405-6704. Enero 2013. **Coautor**.
4. Comparación de resultados obstétricos y perinatales del parto en postura vertical versus supina. Ginecología y Obstetricia de México ISSN-0300-9041. Vol 81 Num 1 Ene 2013. **Autor**. (Trabajo ganador del primer lugar en Investigación del

6) EDICION REVISTA CEAMO

La revista de la CEAMO es el instrumento por medio del cual llevamos información y actualización en Medicina a los diferentes sectores del Estado de Oaxaca, la edición de la revista se tiene programada de manera cuatrimestral, por lo que deben editarse tres volúmenes al año con un tiraje de 1000 ejemplares, el objetivo propuesto fue la edición de 3 número de la revista con artículos originales, la meta alcanzada fue de 3 ediciones, la primera en cuatrimestre enero-abril con los artículos: *Sistema de selección de pacientes y clasificación de pacientes como alternativa para mejorar la calidad de la atención obstétrica, implicaciones de la revisión rutinaria de la cavidad uterina en las complicaciones del puerperio y morbilidad materna extrema en el Hospital General "Dr. Aurelio Valdivieso"*.

En la segunda edición cuatrimestre mayo-agosto se incluyeron: *Determinantes de la conciliación de quejas en la CEAMO y las implicaciones del determinismo, la predicibilidad y el dogmatismo en la queja médica*. Finalmente en la tercera edición del cuatrimestre septiembre-diciembre los artículos fueron: *Responsabilidad profesional médica, revisión de tres años en histerectomía obstétrica en el Hospital General Dr. Aurelio Valdivieso y un caso clínico sobre Hernia umbilical*.



7) DIFUSIÓN EN MEDIOS IMPRESOS



La difusión por medio de material impreso es la principal forma de llegar a las intrincadas regiones del Estado de Oaxaca, la información que se hace llegar principalmente por este medio son actualidades médicas en Investigación, a través de la revista de la que se realiza un tiraje anual de 3000 ejemplares, que son entregados a Universidades con escuelas y facultades de Medicina y Enfermería, además de distribuirse de manera gratuita en los hospitales y clínicas del Estado, y en las visitas que se realizan a las diferentes jurisdicciones sanitarias. Las actualizaciones en derechos de los pacientes, médicos, odontólogos y personal de enfermería, que se

distribuyen de manera gratuita por medio de carteles entregados en los principales hospitales visitados en el año en las jurisdicciones y en la ciudad capital, el total de carteles entregados fue de 200 distribuidos uniformemente en 50 por área. Se entregaron un total de 300 manuales de consentimiento informado y recomendaciones para la práctica de la enfermería, finalmente se entregaron 2500 trípticos sobre recomendaciones generales para la práctica de la Medicina, además de lo anterior, durante el congreso se entregaron 220 carpetas en las que se incluyó la promoción de los derechos de los pacientes. Para la población usuaria de los servicios de salud se repartieron 400 folletos sobre las recomendaciones generales dirigidas a los pacientes para mejorar la relación con su médico, durante el proceso de consulta. La meta propuesta fue de tres eventos anuales con distribución de más de 3000 documentos entregados, lo cual se rebasó realizando 12 actividades en el año con entrega de más de 6620.

8) DIFUSIÓN EN RADIO Y TELEVISIÓN



Durante el año 2013 la difusión en medios masivos como la radio y televisión se vio afectada profundamente por la reducción en el presupuesto que se suscitó durante el año 2012, este generó que la promoción en estos medios se promoviera sólo en momentos específicos del año, además de utilizar los medios más económicos con los que se contara. El medio utilizado fue la radio en la que se llevó a cabo la campaña publicitaria de la CEAMO con un spot que promueve a los ciudadanos a acudir en caso de no tener servicios de calidad en la atención que reciben, este spot fue puesto al aire en los meses de septiembre y octubre, además de servir como medio de difusión para el congreso de esta institución. Por lo que en esta actividad solo se realizó dos veces en el año por falta de presupuesto para estarla realizando conforme a lo planeado, el objetivo propuesto fue de cuatro intervenciones al año de un mes cada una programa.

9) ACUERDOS UNIVERSIDADES



Los acuerdos con Universidades son actividades de utilidad para fomentar el Derecho Sanitario y el apego a las normas y guías de práctica clínica desde el momento en que el médico se encuentra en etapa formativa, la academia por medio de organismos de educación superior permite generar el cambio desde la raíz misma de la formación médica, se prevé además de la firma para celebrar el acuerdo la realización de actividades académicas como la realización de cursos con los alumnos de las escuelas y facultades de Medicina, la realización de Diplomados y en un futuro próximo la modificación de la curricula para incorporar la materia de Derecho Sanitario en estas Instituciones, por lo que la firma de convenios de colaboración permitirá el desarrollo de la cultura del Derecho Sanitario y conocimiento de los derechos de los médicos y los pacientes en el Estado. La firma de convenios se firma por cada cambio de administración por lo que durante la presente se celebrará una sola vez, esta se llevó a cabo el día 30 de octubre de 2013 en el palacio de gobierno en el marco de la Ceremonia de entrega del premio Estatal de Investigación 2013, en la que fungieron como testigos de honor el Gobernador del Estado de Oaxaca, Lic. Gabino Cué Monteagudo y el Secretario de Salud en Estado.



Es de resaltar que el proceso para llegar a la toma de la decisión de la realización de la firma de convenio, se llevó a cabo mediante 2 reuniones con Directores de las Facultades de Medicina, Odontología y Enfermería de la URSE y UABJO, con sus respectivos Rectores.

10) REUNIÓN DEL COMITÉ EDITORIAL

El Comité Editorial tiene la función de crear el Reglamento Editorial, en el cual se basan las políticas, planes, programas, procedimientos y manuales de funciones del proceso de edición y publicación, para la revista de la CEAMO, además de lo anterior, debe decidir sobre la creación de revistas y revisar cada cuatrimestre los números publicados en el periodo, mejorar la calidad de las mismas. Las decisiones que se toman en el Comité están soportadas por actas escritas por el Secretario que darán cuenta del lugar, la fecha y la hora de la reunión, los miembros presentes, los asuntos tratados, las decisiones adoptadas, la hora de terminación de la reunión. Cabe destacar que no se había contado desde la formación de la CEAMO con un comité editorial, por lo que la primera actividad que se realizó fue la formación del mismo y a partir de este se genera cada cuarto mes una reunión con los integrantes para programar las actividades a realizar. Al momento de este informe se cuenta con una acta de comité (resguardada en el archivo de la contraloría interna) luego de la formación del mismo y a partir de este año se procederá a la regularización del mismo. El objetivo propuesto fue la realización de tres sesiones anuales, de las cuales sólo se alcanzó la meta de una por no contar anteriormente con este comité y haberse iniciado la nueva administración hasta mediados de año.

11) REUNIÓN COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN Y BIOÉTICA

La formación de los Comités de Ética en Investigación y Bioética, obedece a la modificación por decreto constitucional del 14 de diciembre de 2011 en el que se adiciona el artículo 41 BIS y se modifica el artículo 98 de la Ley General de Salud, en el que se hace de carácter obligatorio el contar con los comités respectivos para todas las instituciones de salud u organismos en los que haya que resolver problemas derivados de la práctica médica y los de ética en investigación para aquellos organismos en los que se realice investigación, sean estos de orden público o privado. Para dar cumplimiento a esta ordenanza, la CEAMO en reunión ordinaria se dio a la tarea de la formación de estos dos comités, quedando formados y constituidos en el mes de Octubre de 2013, iniciando actividades un mes después y quedando de acuerdo en tener reuniones cada cuarto mes y

en caso de requerirse la realización de sesiones extraordinarias. Durante el año 2013 se llevó a cabo una sesión ordinaria para da uno de ellos, estando documentado por medio del acta ordinaria respectiva en la contraloría interna del organismo. El objetivo planteado es la reunión de tres reuniones anuales sin embargo por la integración del Consejo a mediados de año y la posterior formación sólo de dio cumplimiento a una reunión de estos comités.

12) ORGANIZACIÓN DE ARCHIVO ESTATAL DE QUEJAS

El Archivo Estatal de Quejas es uno de los departamentos de la CEAMO que se considera elemental en la investigación de quejas, ya que por este medio podemos conocer la cantidad de quejas médicas que se generan en el Estado, los organismos a los que se acude con mayor frecuencia a denunciar sus quejas y las instituciones que son objeto de mayor número de quejas, es por ello de gran importancia mantener el vínculo y coordinación con la Dirección de Difusión e Investigación para poder establecer los mecanismos más acertados para obtener la información y que esta sea fidedigna, las reuniones con el Archivo Estatal de Quejas se programan de manera semestral, en este caso por haber iniciado la nueva administración a mitad de año se realizó solo una reunión en la que se establecieron los mecanismos para mejorar el la obtención de información de las quejas y la metodología para almacenar la información el acta se encuentra a resguardo en la contraloría interna del Organismo.

El análisis de la queja médica arrojó en 2013 que la Institución prestadora de servicios de salud que notificó mayor cantidad de quejas y/o sugerencias fueron los Servicios de Salud de Oaxaca SSO con 371, le sigue el Instituto de Seguridad Social al Servicios de los Trabajadores del Estado ISSSTE con 261 reportes y en tercera posición el Régimen Estatal de Protección Social en Salud REPSS con 85; de éstas se clasificaron como quejas médicas 359, recepcionadas principalmente por el ISSSTE 112, los Servicios de Salud de Oaxaca 68 y el REPSS con 54. En su mayoría las quejas fueron por atención médica con un total de 359, luego de orden administrativo con 345 y sugerencias 145. De las quejas administrativas 109 fueron para los SSO, REPSS 31 y el Hospital de la Niñez Oaxaqueña (organismo descentralizado) con 3.

INSTITUCIÓN	QUEJAS Y/ Ó SUGERENCIAS	QUEJAS MÉDICAS	QUEJAS ADMINISTRATIVAS	SUGERENCIAS
S.S.O.	249*	25	103	121
R.E.P.S.S.	85	54	31	0
HOSPITAL DE LA NIÑEZ OAXAQUEÑA	14	11	3	0
SECRETARÍA DE MARINA	2	1	1	0
PROCURADURÍA GENERAL DEL ESTADO	28	28	0	0
MARINA	1	1	0	0
CONTRALORÍA DEL ESTADO	10	8	0	0
ISSSTE	261	112	141	8
DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS	37	30	7	0
COESIDA	1	0	1	0
HOSPITAL GENERAL "DR. AURELIO VALDIVIESO"	122	63	53	6
IMSS	22	22	0	0
HRAEO.	7	4	3	0
DIF, (CADI).	0	0	0	0
CRIT OAXACA	0	0	0	0
CRUZ ROJA	0	0	0	0
PROFECO	0	0	0	0

12) PARTICIPACION EN CONFERENCIAS

Las conferencias representan un instrumento por medio del cual la CEAMO se hace presente a la sociedad civil y a las sociedades médicas para fomentar la cultura del Derecho Sanitario, la práctica de la *Lex Artis Médica ad hoc* y el fomento de los derechos de los pacientes y los servidores públicos de la salud. Fomenta el conocimiento en el personal de salud y la sociedad civil acerca de los medios alternativos de solución de conflictos y mantiene presente en los gremios médicos la capacitación en los temas relacionados a la Medicina Defensiva, Funciones de la CEAMO, el Marco legal de la práctica Médica, la Prevención de Conflictos Derivados del Acto Médico y la importancia de la Documentación del Expediente Clínico, la integración y el las características del Consentimiento Bajo Información, además de algunas herramientas en la práctica clínica como la Comunicación Asertiva. Por ello es de vital importancia la realización conferencias tanto en Escuelas y Universidades en el Estado de Oaxaca, como en los Colegios de Medicina y con las diferentes agrupaciones que se dedican a la Salud. La programación de conferencias como una de las actividades primordiales de difusión se llevó a cabo de manera constante durante el año, el objetivo planteado fue un total de 12 conferencias, la meta alcanzada en el periodo fue de 12 Conferencias en distintas Escuelas y Universidades.

A continuación se detallan las conferencias en que se participó:

FECHA	EVENTO
15 enero 2013	Serie de Conferencias a estudiantes de la Escuela de medicina de la URSE "Implicaciones legales de la práctica médica" (210 asistentes)
18 enero 2013	Reunión de Trabajo Institucional con Profesoras de la URSE de la Escuela de Enfermería para coordinar platicas a alumnos
12 febrero 2013	Conferencia a personal del Hospital General Dr. Aurelio Valdivieso. Medicina Defensiva
16 marzo 2013	Conferencia a Profesionales de la Salud de la Enfermería Militar de la Zona 28 "Trato digno"
19 abril 2013	Ponencia durante Congreso de Odontología "Funciones de la CEAMO"
16 mayo 2013	Asistencia a la reunión del Comité de Investigación en Salud "la investigación en Salud"
15 Junio 2013	Conferencia "recomendaciones para la buena práctica de Enfermería" Colegio de Enfermeras de Oaxaca A.C. (Asociación de Enfermeras Quirúrgicas)
22 Agosto 2013	Conferencia "Implicaciones Legales y Jurídicas de una muerte clínica IMSS" HGZ 1

3 y 4 Sep. 2013	Conferencias en Taller de partería. Asoc. 9 Lunas. "Hemorragia Obstétrica"
13 Sep. 2013	Conferencia NOM 004 Expediente clínico y consentimiento informado. Jurisdicción sanitaria 01
06 Dic 2013	Introducción al Derecho Sanitario en el Hospital Psiquiátrico Cruz del Sur
17 Dic 2013	Implicaciones Legales del Expediente Clínico, personal de los Servicios de Salud de Oaxaca. Jurisdicción Sanitaria 01





14) PERSONAL CAPACITADO

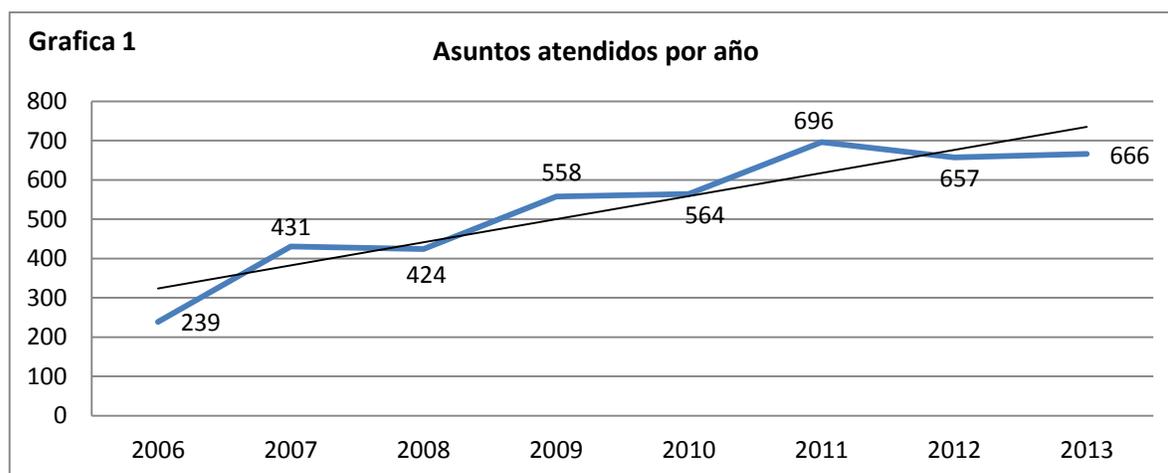
Durante el año se llevaron a cabo dos cursos on line realizados en coordinación con la CONAMED para formación de recurso humanos en salud, enfocados a la prevención del conflicto derivado del acto médico, en estos se contó con un total de 21 asistentes. Además delo anterior con los cursos de capacitación se logró la asistencia y capacitación de aproximadamente 1476 profesionales de salud, distribuidos en 632 médicos, 614 enfermeras, 210 estudiantes y 20 asistentes más entre químicos, trabajadoras sociales y administradores. Además de lo anterior se capacitó a tres administrativos en salud municipales, y dos regidores de salud de la ciudad de Ixtepec y Matías Romero.

PERSONAL CAPACITADO POR CEAMO		
Profesionales Médicos	632	43%
Profesionales de Enfermería	614	42%
Estudiantes de Universidades en área de la Salud	210	14%
Otros	20	1%
Total	1476	100%

Con esta parte se da por terminado el informe correspondiente a las actividades del 2013 del primer componente del programa, en el que se concluyó el año con cumplimiento en más del 100%.

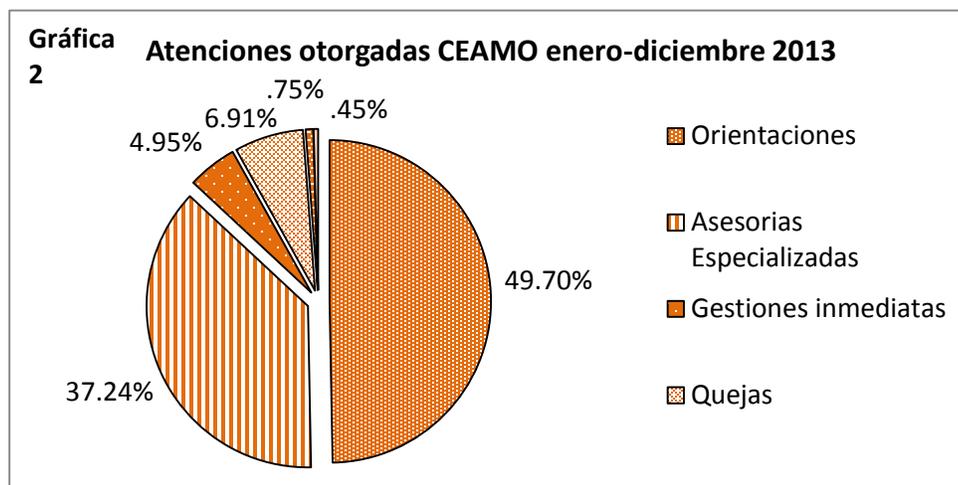
VI.- ACTIVIDADES DE LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN MÉDICO- JURÍDICA PARA LA POBLACIÓN OAXAQUEÑA

Desde su apertura el 09 de febrero del año 2006 la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca ha sido el organismo especializado en la queja médica y representante social en el estado para resolver los conflictos derivados de la prestación de los servicios de salud, año tras año el número de quejas interpuestas por la ciudadanía por problemas con el ejercicio del derecho a la protección a la salud van en aumento (ver gráfica 1), lo que permite darnos cuenta de la relevancia que tiene el Organismo en la resolución de conflictos e inconformidades, el aumento en la demanda de los servicios que ofrece la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca va en relación directa con la información difundida, y con la calidad que se tiene en la resolución de quejas.



En el periodo de enero a diciembre del año 2013 se recibieron y atendieron un total de 666 inconformidades, distribuidas y atendidas mediante las diversas modalidades con las que la CEAMO brinda a la población oaxaqueña para su resolución, mismos que a continuación se desglosan:

331	Orientaciones	49.70%
248	Asesorías especializadas	37.24%
33	Gestiones inmediatas	4.95%
46	Conciliación	6.91%
5	Dictámenes médicos y Opiniones técnicas institucionales	0.75%
3	Recomendaciones	0.45%
666	total	100%



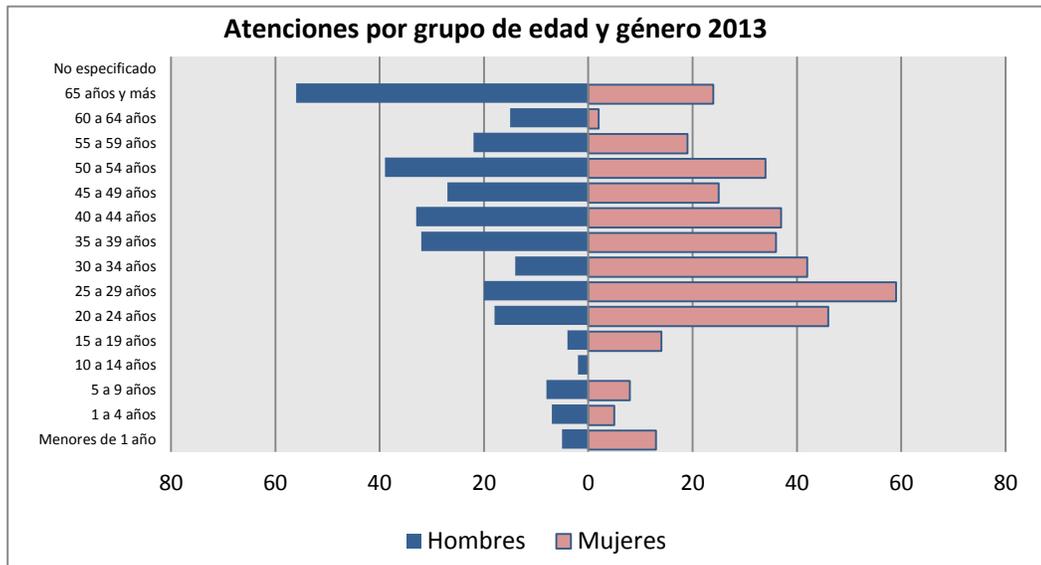
De este total de inconformidades atendidas por la CEAMO, las orientaciones son las que ocuparon la mayor cantidad acciones realizadas, alcanzado a ser la mitad de las acciones llevadas a cabo por los módulos de atención, de estas orientaciones la mayor cantidad de ellas se presentó en el mes de enero con 41 y el mes con menor cantidad fue el mes de junio con 14. El promedio de orientaciones mensuales fue de 27.5, lo que representa casi una orientación por día. En cuanto a las asesorías especializadas, se realizaron un total de 248 en el año, lo que representó el 37.24% del total, siendo una vez más el mes de enero en que se presentó la mayor cantidad de asesorías con 40, mientras que el mes con menor cantidad de asesorías fue septiembre con 10, el promedio mensual de asesorías especializadas fue de 20.6. En cuanto a las gestiones inmediatas, éstas representaron el 4.95% del total de inconformidades resueltas, siendo un total de 33 en el año con un promedio de 2.75 por mes. Las quejas que se presentaron en el periodo corresponden a 6.91%, con un total de 46 en el año, siendo marzo el mes con mayor número de ellas con 10 y junio el mes en el que no se presentó ninguna, el promedio de quejas mensuales es de 3.8. Finalmente en cuanto a dictámenes, opiniones técnicas y recomendaciones este grupo ocupó el 1.2% del total con 8 eventos en el año.

TOTAL ATENCIONES 2013														
ATENCIONES OTORGADAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
Orientaciones	41	24	19	22	34	14	39	33	40	29	20	16	331	49.70
Asesorías Especializadas	40	23	11	23	37	14	18	16	10	18	15	23	248	37.24
Gestiones inmediatas	1	1	2	2	0	1	1	2	4	8	8	3	33	4.95
Conciliación	7	4	10	1	7	0	2	2	2	7	2	2	46	6.91
Dictámenes y opiniones técnicas	0	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	1	5	0.75
Recomendaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	3	0.45
TOTAL	89	52	43	50	79	29	60	53	56	63	46	46	666	100%

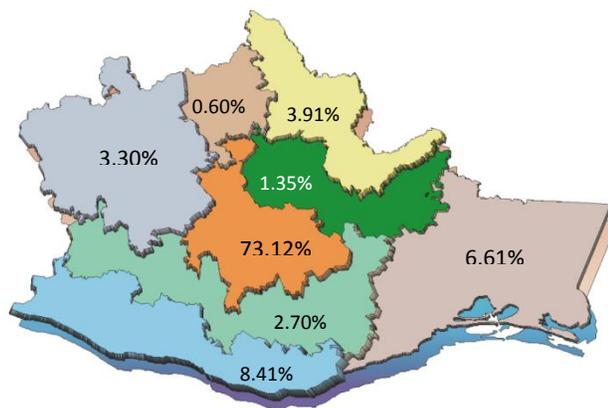
La distribución de las atenciones de acuerdo con la institución contra la que se presentó la inconformidad, mostró que en el IMSS se brindaron 104 Orientaciones, 71 Asesorías Especializadas, 14 Gestiones Inmediatas y 7 Quejas Médicas, siendo esta la principal institución con inconformidades en el estado de Oaxaca en el periodo 2013 al contabilizarse 196 atenciones. Por su parte los Servicios de Salud de Oaxaca, ocuparon la segunda posición en cuanto a inconformidades al ser responsables de 181 atenciones, de las que 91 fueron Orientaciones, 61 Asesorías Especializadas, 12 Gestiones inmediatas, 15 Quejas Médicas y 2 Recomendaciones. En tercer sitio en atenciones por inconformidad se colocó la atención médica privada del estado, al contabilizarse 154 atenciones por inconformidad, distribuidas en 71 Orientaciones, 70 Asesorías Especializadas, 12 Quejas Médicas y 1 Recomendación. En cuarto puesto se encuentra el ISSSTE, con un total de 108 atenciones por inconformidad, de las que 56 fueron Orientaciones, 36 Asesorías Especializadas, 7 gestiones inmediatas y 9 Quejas Médicas. Finalmente las restantes atenciones se distribuyeron en los servicios de PEMEX, SEDENA, HRAEO y cinco atenciones para la realización de dictámenes institucionales para la PGJE.

Atenciones otorgadas por institución 2013		
unida medica	Total	%
IMSS	196	30%
S.S.O.	181	27%
PRIVADO	154	23%
ISSSTE	108	16%
HRAEO	8	1%
PGJE	5	1%
OTROS	14	2%
total	666	100

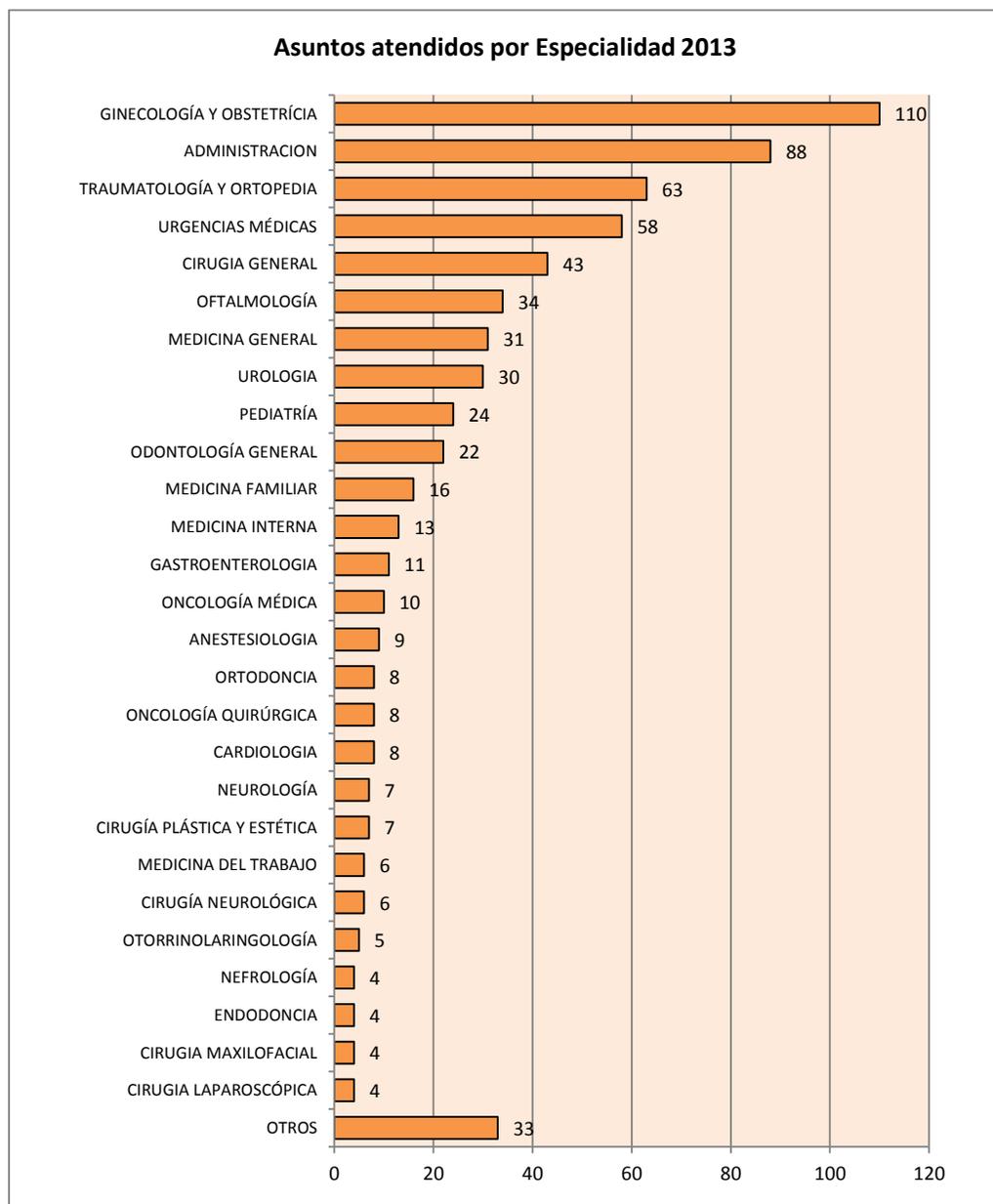
A su vez de este total de atenciones prestadas por la CEAMO durante el año, el 45% fueron dirigidas al género masculino en el que se reportaron 302 casos, mientras que las mujeres representaron el 55% de las atenciones con un total de 364 casos, podemos observar que la gran mayoría de las personas que acudieron a solicitar atención de la CEAMO se encontraron en el grupo de edad entre los 25 a los 50 años, esto se explica porque en su mayoría las atenciones se dieron en el grupo de especialidad en Ginecología y Obstetricia por lo que hay una mayor cantidad de mujeres y a su vez son mujeres adultas jóvenes, corroborado al ser los grupos etarios 20-24 y 25-29 los que presentan la mayor cantidad atenciones en el periodo. Por el contrario en los varones el grupo de edad principalmente afectado es de 65 y más años, explicado a su vez por la transición epidemiológica que ocurre con la población y que lleva a que las personas mayores presenten una mayor carga de enfermedad.



De acuerdo con la información recabada sobre la ubicación geográfica de las atenciones prestadas por la CEAMO, respecto a la procedencia de los usuarios, la distribución fue de la siguiente manera, los Valles centrales fue la región con el mayor número de atenciones prestadas, con 487 que representó el 73.12% del total, esto se explica por la cantidad de inconformidades generadas principalmente de los servicios de hospitalización que sólo se encuentran en los hospitales de segundo y tercer nivel, aunado a la localización de la CEAMO en la ciudad de Oaxaca. La región de la Costa ocupó la segunda posición con 56 atenciones y el 8.41% del total, la región del Istmo de Tehuantepec ocupó la tercera posición en atenciones al recibir 44 que fueron el 6.61% del total, le siguió la región del Papaloapan con un total de 26 atenciones que correspondió al 3.91%, la región de la Mixteca se situó en quinta posición con un total de 22 quejas que representó el 3.31% del total. La Sierra Sur ocupó la sexta posición con 18 atenciones recibidas y porcentaje de 2.7 del total. La Sierra Norte estuvo en la séptima posición de atenciones con 9 que corresponde al 1.35% y finalmente la Cañada en la octava posición con 4 atenciones que representó el 0.6%.



Finalmente dentro de las atenciones prestadas por la CEAMO, en función del tipo de especialidad médica involucrada en el proceso, se obtuvo que Ginecología y Obstetricia con 110 fue la que principalmente se relacionó con la atención, enseguida las atenciones por cuestiones relacionadas a la Administración con 88 atenciones, Traumatología y Ortopedia tuvo un total de 63 atenciones, las Urgencias médicas presentaron un incremento con respecto a años previos al encontrarse en la cuarta posición con 58 atenciones, Cirugía General tuvo 43 atenciones, la especialidad de Oftalmología presentó 34 atenciones, el área de Medicina General tuvo 31 atenciones, mientras que Urología tuvo una menos al encontrarse con 30 atenciones, Pediatría se encontró con 24 atenciones, mientras que las que menor cantidad de atenciones recibieron fueron Odontología con 22, medicina familiar con 16, Medicina Interna con 13, Gastroenterología con 11, y oncología con 10 atenciones.



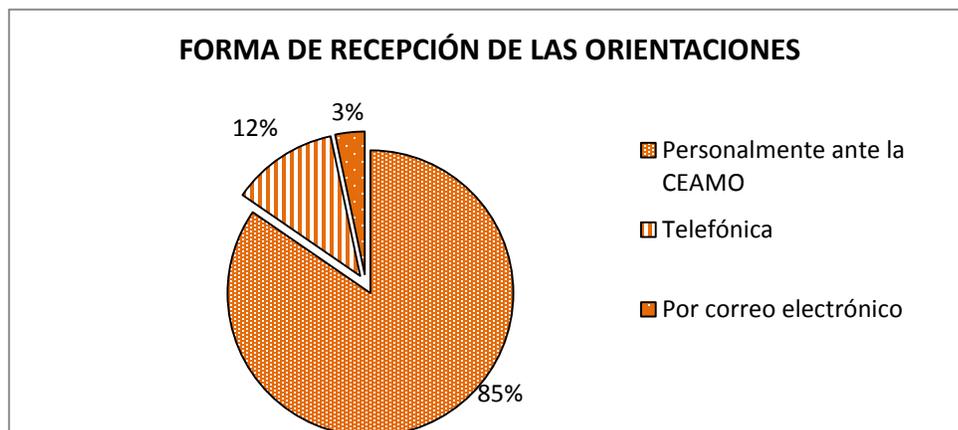


1.- ORIENTACIONES

Los servicios de Orientación que proporciona la CEAMO tienen la finalidad de que los usuarios cuenten con información adecuada sobre el tipo de inconformidad que tienen y el medio correcto para que pueda ser canalizada, atendida y finalmente resuelta. Por tal motivo la orientación es un proceso fundamental para el usuario y facilitar de esta manera la solución de su problema, además de prestar especial atención en que el usuario sepa si el conflicto puede resolverse por otros medios antes de llegar a convertirse en una queja médica, de manera que el tiempo que se dedica a la orientación es fundamental para que se aclaren perfectamente las dudas y el panorama sea claro y objetivo.

En periodo 2013 de los 666 acciones prestadas por la CEAMO las Orientaciones ocuparon casi la mitad de las atenciones con 331, estas orientaciones se brindaron principalmente para usuarios de las siguientes instituciones: IMSS con 104 Orientaciones, SSO con 91 orientaciones, clínicas y hospitales privados con 71 orientaciones, el ISSSTE con 56, 4 para el HRAEO y 10 más para otras instituciones como el DIF, SEDENA, PEMEX etc. Representando el 49.7% del total. De estas asesorías se llevaron a cabo 40 por teléfono y 11 por correo electrónico institucional, esto favorece que los usuarios tengan mayor acceso y facilidad para obtener la información sobre las inconformidades que tienen.

ORIENTACIONES OTORGADAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Total	41	24	19	22	34	14	39	33	40	29	20	16	331





2.- ASESORÍAS ESPECIALIZADAS

Las atenciones otorgadas bajo la modalidad de Asesoría Especializada, permiten a los usuarios obtener información amplia y específica relacionada con su inconformidad, tiene como objetivo informar a médicos y pacientes sobre sus derechos y obligaciones, así como de los alcances del proceso de conciliación, el proceso arbitral, sus reglas y los requisitos para presentar una queja, en su caso, alternativas de solución en el proceso de solucionar una queja. Además de resolver las interrogantes médicas y legales de los usuarios a través de un los consultores médico y jurídico.

En el periodo 2013 se atendieron un total de 248 Asesorías Especializadas que representaron el 37.24% del total de atenciones de la CEAMO. Las instituciones de salud con mayor cantidad de asesorías especializadas fueron el IMSS con 71, los servicios médicos privados con 70, los SSO con 61, el ISSSTE con 36 y 10 más que fueron repartidas entre las restantes instituciones de salud en el Estado de Oaxaca.

ORIENTACIONES OTORGADAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Total	40	23	11	23	37	14	18	16	10	18	15	23	248



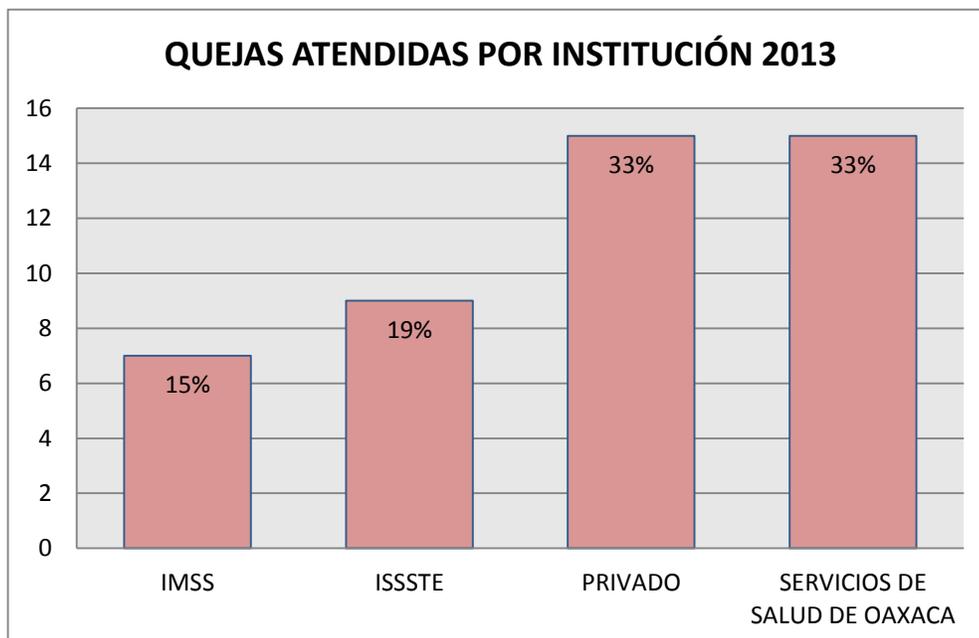
QUEJAS MÉDICAS

Las Quejas contra la prestación de los servicios de salud (personal o institución) deben entenderse como un fenómeno social, a través del cual, los ciudadanos o sus familiares manifiestan las expectativas no cumplidas por las instituciones de salud sea tanto en la prestación de servicios personales como no personales de salud, o bien por la presentación de eventos adversos que generan un resultado inaceptable por parte del usuario. Para la resolución de las inconformidades médicas, la CEAMO implementa

métodos alternos de solución de conflictos a través de un Modelo Mexicano de Arbitraje Médico ya descrito al inicio de este informe. Se denominan Quejas a la suma de Gestiones inmediatas y Conciliaciones o arbitraje médico, debido a que estos casos representan posibles desviaciones en la atención médica, que en la mayoría de los casos son percibidos por los pacientes como falta de atención o mala práctica médica; siendo las quejas las de mayor importancia pues representan problemas en los que, en muchos casos, son irreparables al paciente o sus familiares pues se presentaron eventos adversos. Las Quejas representaron en el año dos mil doce el 11.86 por ciento del total de acciones realizadas del programa correspondió a las quejas, de las que las fueron llevadas por Gestión inmediata 33 que correspondió al 4.95% del total y 46 por conciliación que representó el 6.91% del total.

Este tipo de acción es la que representa la mayor cantidad de inversión de tiempo pues requiere de enlazar con autoridades, concertar reuniones y verificar que en efecto se haya cumplido con lo prometido.

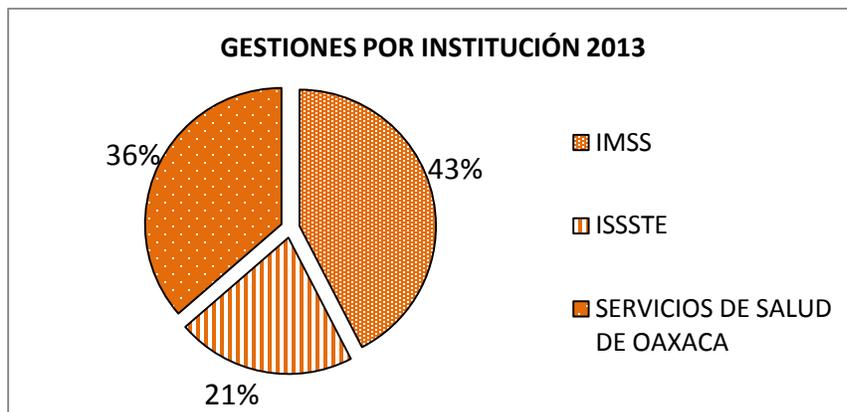
ORIENTACIONES OTORGADAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Total	7	4	10	1	7	0	2	2	2	7	2	2	46





3.- GESTIONES INMEDIATAS PARA EVITAR QUEJA FORMAL

Conforme a la revisión de la queja, si se manifiesta que las pretensiones son exclusivamente prestación de servicios médicos o trámites de índole administrativos puede ser resuelto por medio de este mecanismo, por ser una situación de urgencia o tratamientos médicos incompletos. El mecanismo es establecer comunicación a través de la línea telefónica con la institución correspondiente, argumentando las necesidades del paciente mediante la defensa de sus derechos (artículo 4º Constitucional), con lo la prestación del servicio no se puede negar ni ser incompleta, adquiriendo el compromiso las autoridades de dar solución en un lapso no mayor a 48 horas. En el año periodo 2013 se realizaron un total de 33 gestiones inmediatas, resolviéndose todas de manera favorable, con lo que la resolución del conflicto fue del 100% en estos casos, lo cual se traduce en una efectividad del 100%



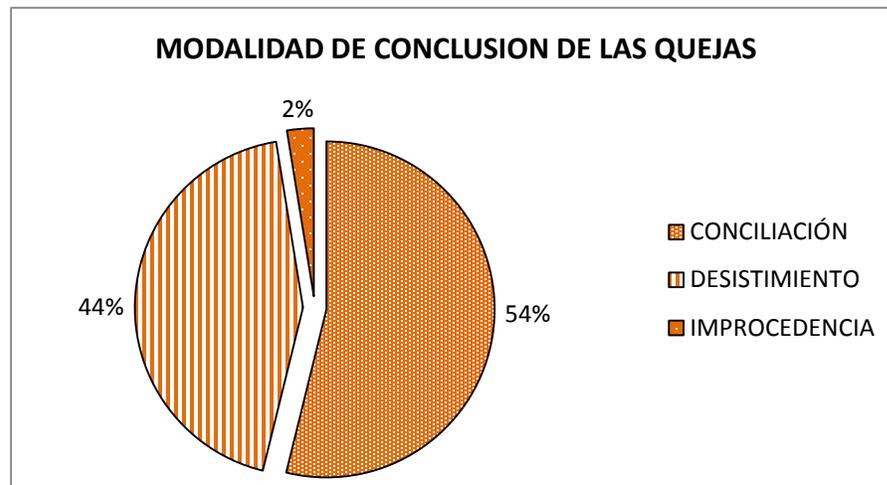
4.- QUEJAS MANEJADAS VÍA CONCILIACIÓN

La conciliación médica es un mecanismo que utiliza la CEAMO incluido en el proceso del Modelo Mexicano de Arbitraje Médico, por este instrumento se brinda solución a los problemas derivados del acto médico, pero específicamente a aquellos que tienen como fundamento el que exista un evento adverso o en los que la mala comunicación haya generado inconformidades con la atención por obtener un mal resultado en el tratamiento médico sea farmacológico o quirúrgico, haciéndoles del conocimiento a los usuarios que en todos los casos, el personal de salud deben cumplir con las obligaciones de medios, no tanto con las obligaciones de resultados puesto que se trabaja con organismos en los cuales no se puede saber con exactitud qué tipo de respuesta darán a un mismo tratamiento. Además de la causa humana dentro del evento adverso (previsible), también se deben considerar diversos factores como la infraestructura, los insumos, la capacitación, así como otras condiciones de índole social y personal del paciente que afectan este resultado (no previsible).

Durante el periodo 2013 se instalaron 46 quejas por la vía de la Conciliación, que representó el 6.91% del total de atenciones en el año, integrándose el expediente correspondiente con su respectivo proceso de conciliación, teniendo éxito en la finalización con un acuerdo aproximadamente en el 54%, de los casos, con lo que se corrobora que este Organismo genera un gran beneficioso tanto para el personal involucrado como para la sociedad Oaxaqueña.

Modalidad de Conclusión Queja:

Modalidad	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
CONCILIACIÓN ANTES DE ARBITRAJE	1	2	6	2	1	2		1		3	1	2	21	54%
DESISTIMIENTO	3		3	4	1		1	1	2		1	1	17	44%
IMPROCEDENCIA				1									1	2%
TOTAL	4	2	9	7	2	2	1	2	2	3	2	3	39	100%



5.- ARBITRAJES

Durante el periodo 2013 no se llevó a cabo ningún arbitraje porque ninguno de los usuarios solicitó la intervención de la CEAMO como árbitro para dar la solución del problema mediante la heterocomposición. Lo anterior significa que la mayoría de los asuntos que se atienden en le CEAMO tienen buena solución con procedimientos integrados la autocomposición que caracteriza el proceso de arbitraje Médico (gestiones inmediatas, asesorías, conciliación) o en su defecto, se dejan a salvo los derechos de usuarios y prestadores de servicios para resolver su controversia por otros métodos; y por otra parte los desistimientos son resultado de las pretensiones excesivas de las partes, lo que se traduce en falta de voluntad para conciliar.

6.- COMPROMISOS ECONÓMICOS

Derivado de los acuerdos que se gestaron por medio de la intervención de la CEAMO, en el proceso de la queja y resolución de la misma mediante la autocomposición o bien la heterocomposición en los casos que así fuera, se generan compromisos de índole económica en los que fue resarcido el daño al ciudadano.

Durante el periodo 2013 la cantidad económica por conciliaciones en vía de acuerdo económico fue de \$ 1'556,730.67 (un millón, quinientos cincuenta y seis mil, setecientos treinta pesos 67/100 M.N.), cantidad que se entregó a los ciudadanos afectados.

Conclusión por monto económico		
Institución	Monto	%
ISSSTE	\$555,222.70	36%
Privados	\$450,000.00	43%
IMSS-Oportunidades	\$238,578.60	15%
Servicios de Salud de Oaxaca	\$74,256.00	5%
IMSS	\$9,730.37	1%
TOTAL	\$1,556,730.67	100



7.- RECOMENDACIONES

Durante el último trimestre del año 2013 se suscitaron una serie de eventos desafortunados, en los que se evidenció a través de los medios masivos de comunicación como las redes sociales, periódico, radio y televisión, la falta de atención de eventos obstétricos en diferentes regiones del estado por lo que la CEAMO al ser el representante social para este tipo de situaciones se presentó para realizar las investigaciones y delimitar las responsabilidades donde esta estuviere presente. Se realizaron tres recomendaciones durante el periodo, 2 dirigidas a los Servicios de Salud de Oaxaca y 1 a un médico particular.

RECOMENDACIONES 2013

INSTITUCIÓN	MOTIVO DE LAS INDAGACIONES	RECOMENDACIÓN
Servicios de Salud de Oaxaca	Deficiencias en la atención médica de la población en general de la localidad de San Juan Bautista La Raya, municipio de Xoxocotlán.	No se obtuvieron elementos suficientes para emitir la recomendación. Pero se dará seguimiento mediante una capacitación continua
Medico particular	Cobros indebidos y desviaciones éticas y profesionales en la atención de pacientes en Hospital General "Aurelio Valdivieso".	Recomendación CEAMO emitida con la finalidad de que el medico involucrado se capacite y observe un actuar profesional ético, se dio vista a la contraloría del Estado.
Servicios de Salud de Oaxaca	Caso San Felipe Jalapa de Díaz, parto en las afueras de la unidad médica por deficiencias médicas e institucionales	Recomendación CEAMO emitida a los Servicios de Salud de Oaxaca, con la finalidad de mejorar la atención e infraestructura de la Unidad Médica.

En ese sentido, se abrieron 6 expedientes de investigación además de los casos de Partos fortuitos en el Centro de Salud de San Antonio de la Cal, Centro de Salud de Servicios Ampliados de San Jacinto Amilpas, Hospital IMSS-Oportunidades de Santiago Jamiltepec, de los cuales se emitirán las respectivas recomendaciones.



8.- DICTÁMENES

Los dictámenes periciales son actividades complementarias de la CEAMO para colaborar con las instancias de Procuración de Justicia en nuestro estado, ponen de manifiesto que la CEAMO es el organismo líder en materia de conflictos del acto médico y las ventajas del peritaje institucional es que se realiza por pares, es aprobado por el consejo con lo que tiene la certeza de colegiación y finalmente se emite bajo estricta confidencialidad e imparcialidad, motivo por el que año con año la elaboración de dictámenes representa un porcentaje de las atenciones que presta este organismo al estado de Oaxaca. Durante el periodo se recibieron 5 dictámenes institucionales, en los meses de marzo, abril, mayo y diciembre. Sin embargo se emitieron 11 dictámenes en total (6 pendientes del año 2012).

DICTÁMENES EMITIDOS EN 2013

No	Autoridad solicitante	involucrado	Especialidad	Conclusión
1	PGJE	SECTOR PRIVADO	CIRUGÍA GENERAL	Sin responsabilidad médica
2	PGJE	SERVICIOS DE SALUD DE OAXACA	GINECOLOGÍA	Sin responsabilidad médica
3	PGJE	SECTOR PRIVADO	MEDICINA GENERAL	Sin elementos para determinar
4	PGJE	SERVICIOS DE SALUD DE OAXACA	URGENCIAS MÉDICAS	Sin responsabilidad médica
5	PGJE	SECTOR PRIVADO	URGENCIAS MÉDICAS	Con responsabilidad médica
6	PGJE	SERVICIOS DE SALUD DE OAXACA	PEDIATRÍA	Sin responsabilidad médica
7	PGJE	SERVICIOS DE SALUD DE OAXACA	GINECOLOGÍA	Con responsabilidad médica
8	PGJE	SERVICIOS DE SALUD DE OAXACA	GINECOLOGÍA	Sin responsabilidad médica
9	PGJE	SECTOR PRIVADO	ORTODONCIA	Sin responsabilidad médica
10	PGJE	SERVICIOS DE SALUD DE OAXACA	ANESTESIOLOGÍA	Sin responsabilidad médica
11	PGJE	SECTOR PRIVADO	GINECOLOGÍA	Con responsabilidad médica

De igual manera, se apoyó a las instituciones con al a emisión de 3 opiniones técnicas.

Autoridad solicitante	involucrado	Especialidad
CONTRALORÍA HRAEO	HRAEO	CIRUGÍA NEUROLÓGICA
CONTRALORÍA DEL ESTADO	SERVICIOS DE SALUD DE OAXACA	GINECOLOGÍA
PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN	HRAEO	MEDICINA FORENSE

VII.- CONCLUSIÓN:

Finalmente es necesario hacer del conocimiento que los objetivos planteados al inicio del programa anual de trabajo indican que cada una de las actividades planteadas se realizó y cumplió conforme los objetivos, alcanzando la meta deseada. De esta manera, el programa de difusión se cumplió en más del 100% mientras que en las actividades de los módulos se superó por un 0.75% de lo planteado. Todo ello a pesar de haberse disminuido el presupuesto económico para las actividades de este organismo público autónomo durante el periodo 2013.

ACTIVIDAD	METAS POR AÑO	ALCANZADO
CONGRESO	1 (actividad anual)	1
SIMPOSIOS	12 (actividad mensual)	16
INVESTIGACIÓN ORIGINAL	2 (actividad semestral)	2
ASESORÍAS DE INVESTIGACIÓN	3 (actividad cuatrimestral)	4
PUBLICACIONES	2 (actividad semestral)	4
EDICIÓN REVISTA	3 (actividad cuatrimestral)	3
DIFUSIÓN EN MEDIOS IMPRESOS	3 (actividad cuatrimestral)	3
DIFUSIÓN EN RADIO Y TELEVISIÓN	4 (actividad trimestral)	2
ACUERDOS UNIVERSIDADES	1 (por administración con cada Universidad del estado)	1
REUNIÓN COMITÉ EDITORIAL	3 (actividad trimestral)	1
REUNIÓN COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN	3 (actividad trimestral)	1
REUNIONES PARA ORGANIZACIÓN DE ARCHIVO	2 (actividad semestral)	1
PARTICIPACIÓN EN CONFERENCIAS	12 (actividad mensual)	12
TOTAL DE ACCIONES	51	51
MATERIAL DE DIFUSIÓN (TRÍPTICOS, CARTELES, ETC.)	2500 U	3500
PERSONAL CAPACITADO	400 MÉDICOS	632
	30 ABOGADOS	0
	100 ENFERMERAS	614
	50 OTROS	17
	200 ESTUDIANTES	210
	10 AUTORIDADES	3
TOTAL 810	1476	

Por otra parte, el Programa Operativo Anual (POA) de servicios a la población, se cumplió al 100% como se indica en el cuadro siguiente:

	1er trimestre			2do trimestre			3er trimestre			4to trimestre			total anual
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
META PROGRAMADA 2013	59	47	59	71	57	56	64	58	55	53	56	26	661
ALCANZADO	89	52	43	50	79	29	60	53	56	63	46	46	666
PORCENTAJE DE AVANCE ALCANZADO	13.46	7.87	6.51	7.56	11.95	4.39	9.08	8.02	8.47	9.53	6.96	6.96	0.75%

COMPARACIÓN DE METAS FIJADAS Y RESULTADOS OBTENIDOS (POA 2013)

	1er trimestre		2do trimestre		3er trimestre		4to trimestre		total anual	
	ORIGINAL	ALCANZADO	ORIGINAL	ALCANZADO	ORIGINAL	ALCANZADO	ORIGINAL	ALCANZADO	ORIGINAL	ALCANZADO
META ESTABLECIDA 2013	165	184 ↑	184	158 ↓	177	169 ↓	135	155 ↑	661	666 ↑

VIII.- ANEXOS

Podemos observar por la distribución de las quejas en las instituciones que son los Servicios de Salud de Oaxaca quienes presentan la mayor problemática, puesto que tienen la mayor cantidad de quejas y a su vez fueron establecidas en diferentes organismos del Estado como la Comisión Estatal de Arbitraje Médico, la Defensoría de los Derechos Humanos del Pueblo de Oaxaca y la Procuraduría General del Estado, esta problemática viene a confirmar la sobresaturación de los servicios de salud.

a) OTRAS ACTIVIDADES

El decreto de creación de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca establece en su artículo 7, fracción XI, como una de sus atribuciones, “convenir con Instituciones, Organizaciones Públicas y Privadas, acciones de coordinación y concertación que les permita cumplir con sus funciones;”.

En los meses de Enero y febrero se llevaron a cabo la firma del Convenio de colaboración entre la CEAMO y el Colegio de Enfermeras de Oaxaca A.C.; al igual que con el Colegio de Profesionales de Medicina General del Estado de Oaxaca.

En Mayo de 2013 se firmó un convenio más con la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas, contando con la presencia del Dr. Andrés Gallardo Ocaña Comisionado del Estado de Chiapas.

Sin lugar a dudas, con estas acciones la CEAMO refuerza sus facultades, permitiéndole mejorar sus servicios y acercarlos aún más a la sociedad.

Desde el inicio de la administración 2013-2017, se han estado realizando reuniones de trabajo con directivos de hospitales, facultades de medicina y colegios médicos con la finalidad de impulsar proyectos de colaboración conjunta para capacitar a los futuros profesionales de la salud, en temas como expediente clínico, ética médica, responsabilidad profesional, bioética, relación médico-paciente, entre otros.

Este es un proyecto iniciado por primera vez en el Estado, lo que sin duda generará grandes beneficios en favor de cientos de pacientes y profesionales de la salud en un mediano y largo plazo.

En ese sentido, se llevaron a cabo 3 reuniones de trabajo con Asociaciones y Colegios Médicos, Directivos de las Instituciones de Salud (IMSS, ISSSTE, SSO, Hospital de la Niñez, HRAEO, 2 reuniones con clínicas privadas



Participación en CMAM

El Consejo Mexicano de Arbitraje Médico (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 2013, la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca participó en dos Reuniones Nacionales, la primera en la Ciudad de Saltillo Coahuila los días 23 y 24 de mayo de 2013 y la segunda en la Ciudad de Guadalajara Jalisco del 23 al 25 de Octubre de 2013 siendo ésta la XXIII Sesión Ordinaria. Ambas presididas por el Dr. José Meljem Moctezuma, Comisionado Nacional de Arbitraje Médico y la participación de veinticinco Comisiones Estatales de Arbitraje Médico, con el objeto de promover actividades conjuntas que contribuyan a la resolución de conflictos derivados de la relación médico-paciente, así como a mejorar la calidad de la atención a la salud que se brinda a los usuarios de los servicios médicos del ámbito público y privado.



Foto: El Presidente de la CEAMO Dr. Mario C. Bustamante del Valle en compañía del Comisionado Nacional de Arbitraje Médico José Meljem Moctezuma



a) ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

En el decreto de creación de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, se establece en su artículo 5, fracción III, que esta Comisión tiene por objeto: “Brindar orientación a los usuarios de los servicios médicos, al personal de salud, así como a establecimientos e instituciones médicas sobre sus derechos y obligaciones en materia de prestación de servicios de atención médica”.

Para este programa de difusión se invirtieron \$ 5'937,938.83 (Cinco millones novecientos treinta y siete mil novecientos treinta y ocho pesos 83/100 M.N.), los cuales se aplicaron de la siguiente forma:

RUBRO	TOTAL
SERVICIOS PERSONALES	\$ 5'420,586.72
IMPRESOS Y PUBLICACIONES OFICIALES	\$ 199,129.40
PASAJES	\$ 63,614.00
PEAJES Y PUENTES	\$ 90.00
VIÁTICOS	\$ 103,700.00
REUNIONES, CONGRESOS, CONVENCIONES Y EXPOSICIONES	\$ 150,848.71
TOTAL	\$ 5'937,938.83

El restante del presupuesto ejercido durante el año 2013 fue distribuido en gastos de operación de los módulos de atención y departamentos que integran la CEAMO.

Derivado del cambio de Consejo General, se realizaron todos los trámites necesarios para cambiar al representante legal de la Comisión ante las autoridades fiscales como el Instituto Mexicano del Seguro Social y la Secretaría de Hacienda y Crédito y Público. Asimismo, se realizaron los trámites administrativos de baja y alta de personal que integra la plantilla de colaboradores, elaborando sus expedientes personales y su afiliación al Seguro Social.

Desde el mes de mayo pasado hasta la fecha se ha mantenido una cordial relación con la Secretaría de Finanzas entregando en tiempo y forma los informes que se nos requieren trimestralmente relativos a avance de gestión y estados financieros.

Se ha procurado dar un adecuado mantenimiento a la plantilla vehicular con la intención de que a pesar del deterioro que ha sufrido esté en las mejores condiciones posibles para poder usarse en actividades dentro de la ciudad.

En el mes de Diciembre se levantó inventario de los bienes propiedad de la CEAMO y se dieron de baja algunas piezas de mobiliario en pésimas condiciones previa autorización del Consejo General.

Para este año 2014, se pretende preparar un proyecto para renovación de la plantilla vehicular, en virtud de las malas condiciones en las que se encuentra; con el reemplazo de los vehículos se podría viajar en condiciones de mayor seguridad y se garantizaría el tiempo de traslado y la protección de los bienes muebles con los que se viaja, tales como el equipo de cómputo y el equipaje de los pasajeros.

b) CONTRALORÍA INTERNA

El órgano interno de Control que se encarga de vigilar que los gastos, cuentas y administración de los recursos de la Institución se encaminen adecuadamente para el cumplimiento de sus objetivos, ajustándose en todo momento a lo que disponen la Ley de Creación, las leyes federales y estatales, los planes y presupuestos aprobados, es la Contraloría Interna, que además de lo anterior, participar en la coordinación y elaboración de documentos de soporte de los diversos procesos internos de la Institución, y promover su actualización y mejora regulatoria, por medio de auditorías externas e internas y para presentar las acciones correctivas y preventivas producto de las auditorías.

Recomendar de forma general al Consejo, a la Dirección General, y en forma particular y específica, al resto de las unidades administrativas, de las medidas preventivas y correctivas que sean convenientes para el mejoramiento de la organización y funcionamiento de la Institución.

Durante el año 2013 el órgano de Control Interno de la CEAMO realizó 53 acciones distribuidas en 9 actividades principales que fueron: Declaraciones patrimoniales, Revisión de Inventarios, Supervisión de Entrega-Recepción administración 2010-2013 con 2013-2017, Auditoría Interna de la Administración saliente, Recepción de Informes trimestrales, Supervisión de los gastos administrativos del primer congreso de la CEAMO.

Actividad	Descripción	Acciones
Declaraciones patrimoniales	Consistente en que cada funcionario y servidor de esta Comisión tiene una obligación de proporcionar su información patrimonial al inicio de sus labores dentro de la institución y al final del mismo periodo	27
revisión de inventario	Consiste en revisar y evaluar las condiciones funcionales de los bienes muebles de esta institución, eliminando todos aquellos que ya no tengan ninguna función.	1
Proceso de entrega-recepción admón. 2010-2013	Consiste en la entrega de las instalaciones que ocupa esta Comisión, así como la entrega-recepción de bienes muebles, documentos demás accesorios que pertenecen a la Institución	1

Auditoría interna de administración anterior	Consiste en la investigación en los archivos de administración del periodo 2010-2013 con la finalidad de detectar irregularidades en el manejo de los recursos económicos destinados a la comisión	1
Recepción Informes trimestrales	Consiste en informes que manifestaran todas y cada una de las actividades que llevaban a cabo las unidades administrativas conforme a lo establecido en el Marco Jurídico de la CEAMO en los meses de Junio-Julio-Agosto	4
Supervisión Administrativa del Congreso de la CEAMO	Consiste en la supervisión de gastos erogados así como en el apoyo técnico para desarrollo del mismo	1
Actividades administrativas Internas	Depuración de expedientes de administraciones pasadas, enviados al archivo de administración. Clasificación de expedientes por rubro. Contestación de oficios y supervisión de actividades administrativas	3

d) TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Con el objeto de cumplir con lo establecido en la Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, así como la Ley de Transparencia y Acceso a la Información para el Estado de Oaxaca, relativo a la obligación institucional de garantizar el acceso de toda persona a la información en posesión de éste Organismo autónomo. La CEAMO cuenta con una **Unidad de Enlace** responsable de tramitar las solicitudes de acceso a la información de acuerdo con el procedimiento señalado en diversos reglamentos relativos. El objetivo institucional de esta unidad es la de garantizar el adecuado acceso a la información, para ello también se cuenta con un apéndice dentro de la página www.ceamooax.org.mx, en donde los usuarios pueden acceder a información pública de oficio en forma inmediata.

Durante el año 2013 la CEAMO recibió y se contestaron catorce solicitudes de información a través del Sistema Electrónico de Acceso de Información Pública del Estado de Oaxaca (SIEAIP) derivado de la unidad de enlace donde se reciben solicitudes por parte de usuarios del sistema electrónico de COTAIPO.

De igual manera Se obtuvo capacitación por parte de la COTAIPO, al personal que colabora en esta Comisión, consistente en el manejo de los datos personales que esta Comisión como "sujeto obligado" debe tener e resguardo de los mismos. En este mismo sentido, se realizaron los acuerdos necesarios por parte del comité de información de la CEAMO para proteger los datos personales de los usuarios y garantizar con ello la total confidencialidad de los mismos.

No.	Folio	Sujeto Obligado	Modalidad	Admitida	Prevenida	Publica de oficio	Costo	Fecha de contestación
1	10645	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	Electrónica	Si	No	Si	No	23/abr/2013
2	10730	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	Electrónica	Si	No	Si	No	23/abr/2013
3	11049	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	Electrónica	Si	No	Si	No	03/jul/2013
4	11075	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	Electrónica	Si	No	Si	No	04/jul/2013
5	11085	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	Electrónica	Si	No	Si	No	17/jun/2013
6	11087	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	Electrónica	Si	No	Si	No	18/jun/2013
7	11150	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	Electrónica	Si	No	Si	No	24/jun/2013
8	11172	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	Electrónica	Si	No	Si	No	01/jul/2013
9	11464	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	Electrónica	Si	No	Si	No	22/ago./2013
10	11625	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	Electrónica	Si	No	Si	No	06/sep./2013
11	11956	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	Electrónica	Si	No	Si	No	07/oct/2013
12	12184	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	Electrónica	Si	No	No	No	07/nov/2013
13	12365	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	Electrónica	Si	No	Si	No	12/dic/2013

c) INFORMÁTICA Y ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN

En el departamento de Informática se tiene la función de administrar eficiente las tecnologías de información y comunicación, para contribuir a los objetivos de la CEAMO, poniendo los recursos informáticos a disposición de los usuarios y prestadores de servicios, cuidando su adecuado uso y planificando su desarrollo a través de un proceso de mejoramiento continuo, así como elaborar y supervisar las instrucciones de uso de la Tecnología de Información mediante el desarrollo de un sistema de información y el soporte técnico a los servidores públicos de la Comisión. Entre sus actividades principales están: Brindar mantenimiento y soporte técnico al hardware y software de la red informática, supervisar el uso de la tecnología de información en la CEAMO, mantenimiento del sistema automatizado de información, dar seguridad a la información confidencial. Por todo lo anterior el departamento de informática es esencial en el desempeño de las actividades de esta Comisión.

La página web oficial de la CEAMO se ha actualizado para una mejor visualización e interacción con los usuarios, agregando temas de interés tanto para médicos como para los usuarios de servicios médicos, incluyendo redes sociales (Twitter y Facebook).

En el año 2013 se recibieron 13245 visitas en la página web, y en el Facebook se tiene cerca de 2671 seguidores.



Desde la página oficial se puede enviar quejas para su revisión, tener contacto permanente con el usuario y solicitar ponencias para instituciones y eventos donde la CEAMO puede participar.

En el año 2013 se recibieron 13245 visitas en la página web, y en el Facebook se tiene cerca de 2671 seguidores. Se han recibido 30 quejas por el formulario incluido en la página, además de 35 quejas por medio del correo electrónico.

Desde el 2011, se utilizó el SAQMEDO (Sistema de Quejas Médicas de Oaxaca), un sistema desarrollado en la CEAMO para el control de quejas médicas, con el cual se ha agilizado la atención de los usuarios así como la impresión de las actas, generando las estadísticas en tiempo real para un mejor control de todas las atenciones que se imparten. Para el año 2014 se actualizará el SAQMEDO a la versión 2.0, mejorando el sistema en general e incluyendo herramientas para evitar errores de captura y agilizar la creación del expediente de cada usuario. Se han incluido gestiones de quejas generadas externamente en las instituciones de salud, así como de Dictámenes y Recomendaciones, con esto se pretende controlar la información generada y una mejor estadística interna. Con la actualización SAQMEDO 2.0 se incluyeron cerca de 200 mejoras al sistema, además de obtener una mejor utilización.



RETOS

En los últimos años la práctica de la medicina ha experimentado transformaciones importantes tanto positivas como negativas, de tal manera que a la par de los avances científicos y tecnológicos se encuentra la disminución de los valores humanos y éticos de la profesión, aunado a la diversificación de las diferentes ramas y especialidades médicas.

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.

Entre los retos de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca se encuentran:

- Ampliar la accesibilidad de los servicios de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca a la población más alejada de la capital del Estado, mediante mecanismos de servicio a la población más vulnerable (niños, mujeres y ancianos), por lo cual se buscará a colaboración con otras instituciones, asociaciones y organismos en el Estado, para la resolución de conflictos por medios alternativos mediante el diálogo y la amigable composición.
- Brindar mejores servicios a la población con la finalidad de aumentar la confiabilidad de los usuarios de nuestros servicios en los conflictos derivados del acto médico, facilitando un proceso ágil, sencillo, imparcial y justo.
- Capacitar al personal médico, de enfermería, odontología, y demás ramas y especialidades relacionadas con la finalidad de darles a conocer el entorno médico-legal al que están sujetos, poniendo especial énfasis en el expediente clínico, relación médico paciente y la responsabilidad profesional.
- Fortalecer la relación médico-paciente con un sistema de comunicación adecuada entre el otorgamiento de la atención médica y la información clara, que permita disminuir el número de inconformidades.
- La seguridad de los pacientes dentro del sistema de salud, se basa en la prevención de eventos adversos, por tal motivo seguiremos impulsando acciones que permitan tener

una práctica más segura y que disminuya los riesgos legales para los profesionales de la salud con prácticas más seguras para los pacientes.

- Para el logro de los objetivos es necesario actualizar el marco legal de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, actividad que permitirá tener mayores herramientas para poder solucionar los problemas de la población y garantizar el acceso a los servicios médicos con calidad.

Para el logro de los compromiso de éste nuevo grupo de trabajo, 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, debido a la transición epidemiológica, en la que experimentamos el cambio en el perfil presentándose ahora en su mayoría las enfermedades de tipo crónico que ocasionan un mayor gasto y requieren de atención con calidad. El trabajo multidisciplinario entre directivos y personal médico, de enfermería y técnicos 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.

ATENTAMENTE:

**EL PRESIDENTE DE LA COMISIÓN ESTATAL DE
ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA**

DR. MARIO CONSTANTINO BUSTAMANTE DEL VALLE