



2019



INFORME ANUAL
DE ACTIVIDADES



COMISIÓN ESTATAL
DE ARBITRAJE
MÉDICO DE OAXACA

DIRECTORIO

PRESIDENTE DEL CONSEJO GENERAL DE LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO

DR. JOSÉ MANUEL UGALDE IGLESIAS

CONSEJO GENERAL

DRA. CLAUDIA MARTÍNEZ HERNÁNDEZ
DR. ALEJANDRO POMBO ROSAS
DRA. LAURA PATRICIA ZAFRA JARQUÍN
MTRA. EUGENIA RUÍZ DÁVILA
DR. MANUEL SÁNCHEZ SÁNCHEZ
DR. VÍCTOR ENRIQUE CASTILLEJOS ESCOBAR
C. D. JAVIER CASTELLANOS GARCÍA
DRA. BEATRIZ EUGENIA CÁRDENAS MORALES

SUBCOMISIONADO JURÍDICO

SALVADOR CHRISTIAN CRUZ GARCÍA

SUBCOMISIONADO MÉDICO

FIDEL HERMINIO LÓPEZ LÓPEZ

DIRECTOR ADMINISTRATIVO

C. P. ARTURO GARCÍA CANO GAMBOA

DIRECTORA DE DIFUSIÓN E INVESTIGACIÓN

DRA. TANIA SOLEDAD PÉREZ ROBLES

DIRECTOR DE CONTRALORÍA

LIC. VÍCTOR HUGO GONZÁLEZ CORTÉS

DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

ING. FERNANDO SAID RAMÍREZ GARCÍA

CONTENIDO

I. PRESENTACIÓN	4
II. CONSEJO GENERAL DE LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO.....	7
III. LA QUEJA MÉDICA Y EL MODELO MEXICANO DE ARBITRAJE MÉDICO	8
IV. ATENCIÓN ANUAL BRINDADA PARA LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD.....	13
V. ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN.....	20
VI. ACTIVIDADES DEL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA.....	28
II. FINANZAS	34

I. PRESENTACIÓN

“El derecho a la protección de la salud está consagrado como un derecho humano de toda persona en el artículo cuarto constitucional, también se encuentra recogido en una serie de tratados internacionales ratificados por México. Más allá del aspecto normativo, la salud es una dimensión fundamental para explicar el bienestar de los seres humanos, así como un componente determinante del desarrollo económico, ya que es un elemento inseparable del capital humano”¹.

Tal cual lo define la Constitución de la OMS “El goce del grado máximo de salud que se pueda lograr es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano sin distinción de raza, religión, ideología política o condición económica o social” y es el valor central para el acceso universal a la salud y la cobertura universal de salud. Este derecho debe ser promovido y protegido sin distinción de edad, etnia, sexo, género, orientación sexual, idioma, origen nacional, lugar de nacimiento o cualquier otra condición. Promover y proteger este derecho exige una articulación con otros derechos relacionados. Este derecho y otros derechos relacionados con la salud, están contemplados en muchas de las constituciones nacionales y en tratados internacionales y regionales.

El actual Plan Nacional de Desarrollo 2018-2024 tiene como ejes generales el justicia y estado de derecho, el bienestar y desarrollo económico, así mismo como ejes transversales la igualdad de género, no discriminación e inclusión; combate a la corrupción y mejora de la gestión pública. La administración del gobierno federal para el periodo 2018-2024 se ha propuesto fortalecer el Sistema Nacional de Salud mediante cinco estrategias². Entre ellas se encuentra la de garantizar el trato digno y políticas de interculturalidad orientadas a mejorar el acceso de la población indígena, principalmente de las mujeres, a los servicios de salud²⁷.

El Plan Estatal de Desarrollo ³ (PED) es la estrategia gubernamental con el objetivo de mejorar de forma significativa la calidad de vida de las familias oaxaqueñas y heredar a sus nuevas generaciones una plataforma de impulso más sólida, con los elementos necesarios para asegurar un mayor progreso y un mejor porvenir. La alineación con el PED permite identificar la lógica estratégica de abordaje de las políticas públicas, atendiendo las áreas prioritarias de la Entidad. En sus dos primeros ejes se menciona:

1. Oaxaca incluyente con desarrollo social, que tiene por objetivo mejorar la calidad de vida y garantizar el acceso a los derechos sociales de toda la población.
2. Oaxaca moderno y transparente, que busca tener un estado fuerte, honesto, de principios y valores, cohesionado y competitivo.

A su vez, el PED busca alcanzar un sistema de salud centrado en la persona, el perfil de cada paciente requiere que el personal médico reconozca la interculturalidad de la población y se apegue al cumplimiento de los derechos humanos y los criterios éticos respectivos, además de contar con las habilidades interpersonales y de comunicación.

¹ M. Carbonell, J. Carbonell. La protección de la Salud en México: un derecho fundamental en construcción. Pluralidad y consenso. Núm. 19, junio 2012.

² SSA, 2019. Programa Sectorial de Salud 2019-2024. Secretaría de Salud. México.

³ Gobierno del Estado de Oaxaca. Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022. Oaxaca, 2016.

Con un sistema de salud público y privado, repartido en los tres niveles de atención, se contabilizaron en el año 2014 según el anuario estadístico de Oaxaca, únicamente del ámbito público, 10 548 450 consultas externas, 153 684 egresos hospitalarios. (ver tabla 1).

Tabla 1: principales servicios otorgados en las instituciones del sector público de salud en Oaxaca, 2014.

Servicio	Total	SSO	DIF	IMSS	IMSS-PROSPERA	ISSSTE	PEMEX
Consultas externas	10 548 450	5 696 063	35 144	1 406 159	2 562 436	671 447	177 201
Estudios de diagnóstico	9 244 049	5 052 116	2 799	2 131 851	1 274 569	518 539	264 175
Sesiones de tratamiento	944 543	37 064	44 751	837 005	0	869	24 854
Egresos hospitalarios	153 684	91 614	0	24 577	29 237	5 810	2 446
Intervenciones quirúrgicas	84 141	46 984	0	17 875	13 409	4 535	1 338
Defunciones hospitalarias c/	2 874	1 596	0	643	410	134	91
Partos atendidos	56 277	32 888	0	5 726	16 575	873	215
Abortos registrados	6 286	4 205	0	715	1 204	140	22
Dosis de biológicos	4 079 909	2 392 890	0	265 928	1 196 232	203 302	21 557
Pláticas de educación para la salud	664 794	345 376	407	3 207	92 517	216 932	6 355
Consultas y atenciones de planificación familiar	454 649	292 546	18	17 568	125 641	18 515	361

Fuente: Anuario Estadístico de Oaxaca, 2015.

La Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca (CEAMO) es un organismo público y autónomo que se encarga de brindar atención especializada a las diferencias derivadas de la atención médica, entre usuarios y prestadores de servicios médicos, a través de servicios gratuitos y especializados para ambas partes y ofreciendo medios alternativos de solución de conflictos privilegiando la calidad de los servicios de atención con la promoción de buenas prácticas, ejercicio responsable de derechos y obligaciones tanto de personal como de usuarios, y con la atención de inconformidades a través de la orientación, asesoría, conciliación y arbitraje. Por lo anterior la CEAMO se posiciona como el organismo especializado para intervenir de oficio, emitir recomendaciones y resolver conflictos por presunta mala atención clínica, generar convenios de colaboración con instituciones de educación superior y organismos relacionados con la salud y a través de estos se genere una mejor atención médica.

El Informe anual de actividades de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca correspondiente al año 2019, se fundamenta en el artículo 16 fracción XII de su ley de creación por lo cual: “El Consejo rendirá anualmente la información de las labores desempeñadas por este organismo al titular del Poder Ejecutivo, al Congreso del Estado y a la población oaxaqueña...”

La atención que se brinda a la población es tanto para pacientes y/o familiares, que hubiesen recibido una atención médica en el ámbito público como en el privado, así como para los profesionales de la salud, asegurando una atención imparcial, profesional y gratuita, para cada uno de los actores en la resolución de quejas y en las situaciones de promoción de prevención del conflicto. El presente informe detalla estas actividades y las acciones complementarias realizadas, según las áreas que en su estructura orgánica integran a esta comisión. (Ver imagen 1).

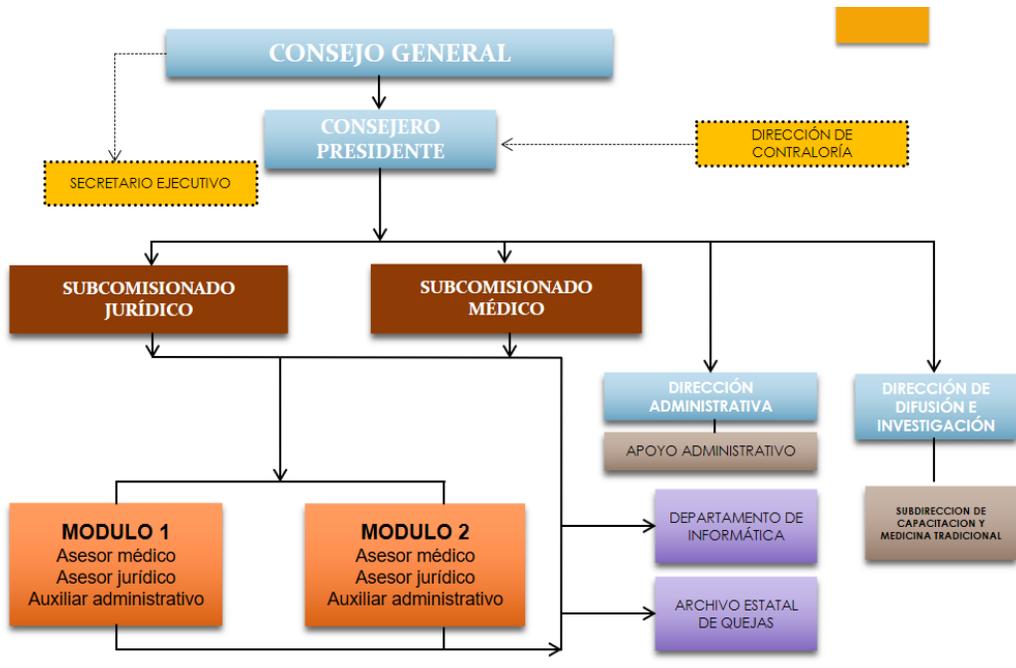


Imagen 1. Estructura orgánica de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca.

II. CONSEJO GENERAL DE LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO

La fracción I, del Artículo 8 de la Ley que Crea la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, publicada en el Diario Oficial del Gobierno del Estado el 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 establecerán 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; el Consejo General es el órgano supremo de autoridad de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca con el objetivo de dirigir las políticas generales, así como aprobar y evaluar los programas, presupuestos, planes y estrategias de la Comisión.

El 15 de abril de 2017 la LXIII Legislatura del Congreso del Estado designó a nueve integrantes del Consejo General de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico, para el periodo 2017-2021, comenzando funciones como Consejo el 31 de julio del mismo año, habiéndose elegido como Presidente Consejero al Dr. José Manuel Ugalde Iglesias y 8 consejeros (Ver imagen 2):

1. Dra. Claudia Martínez Hernández
2. Dr. Alejandro Pombo Rosas
3. Dra. Laura Patricia Zafra Jarquín
4. Mtra. Eugenia Ruíz Dávila
5. Dr. Manuel Sánchez Sánchez
6. Dr. Víctor Enrique Castillejos Escobar
7. C. D. Javier Castellanos García
8. Dra. Beatriz Eugenia Cárdenas Morales

Y como secretario ejecutivo al Lic. Christian Salvador Cruz García.

Durante el año 2019 se realizaron 12 sesiones de consejo ordinarias.

Imagen 2: Consejo General de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca 2017-2021

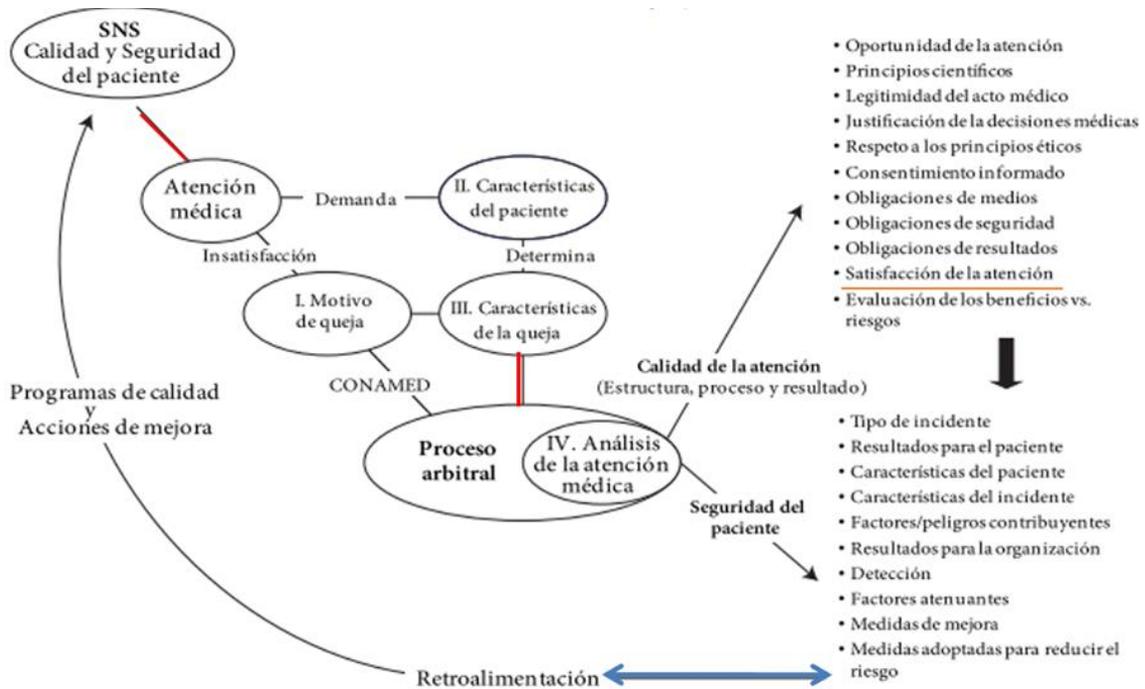


III. LA QUEJA MÉDICA Y EL MODELO MEXICANO DE ARBITRAJE MÉDICO

Una de las maneras de solucionar las controversias que surgen entre los sujetos de una relación jurídica es a través de los Tribunales, sin embargo, existen otras vías para dirimir los conflictos, como lo son los medios alternos. En el campo de las inconformidades médicas se ha ido ajustando progresivamente un modelo de atención bajo el cobijo del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico (CMAM), como referente nacional define los procedimientos en tres etapas: inicial, conciliatoria y decisoria, quedando incluido el seguimiento de los compromisos asumidos por las partes en cada uno de los instrumentos en cada etapa.

La queja médica se entiende como: “la inconformidad manifiesta presentada por la persona que recibió la atención médica, o sus representantes, como consecuencia de insatisfacción con los servicios de salud recibidos, ante las instancias competentes para recibirla, atenderla y realizar las acciones pertinentes para resolverla”⁴.

Imagen 3: marco conceptual de la queja médica



Fuente: tomado de Hernández F. y Aguilar M, 2014.

La queja medica es un indicio de falta de calidad en los servicios de salud, pero con una base no solo clínica, sino también hay que considerar la carga social, al interpretar la percepción de la población

⁴ Aguirre-Gas H, Campos-Castolo EM, Carrillo-Jaimes A, Zavala-Suárez E, Fajar-do-Dolci GE. Análisis crítico de quejas CONAMED 1996-2007. Rev CONAMED. 2008; 13(2):5-16.

con el sistema de salud; el conocer frecuencias y características de la queja favorece tomar decisiones para mejorar la calidad técnica, interpersonal e institucional⁵.

Una queja presenta la oportunidad de analizar y corregir, dese los diferentes modelos, errores existentes o potenciales, en las organizaciones de salud, visto de esa manera su análisis es una herramienta de mejora de la calidad de la atención, seguridad del paciente y búsqueda de la justicia social⁶. (Ver imagen 3).

Las quejas pueden estar relacionadas o no con un evento adverso en salud, con desvíos en la aplicación de los preceptos médicos, ruptura en la relación, falta a los derechos de los usuarios; pero considerando una atención médica en los sistemas actuales de salud no se compone exclusivamente de la interacción entre del personal de salud y paciente, sino que depende de otros aspectos como los organizacionales, infraestructura, financieros y de rectoría, del mismo sistema de atención, además de factores del medio ambiente, existen 3 modelos de análisis de la queja: el modelo epidemiológico estadístico, modelo de arbitraje médico y modelo de calidad de la atención⁸:

Modelo epidemiológico estadístico:

- para identificar comportamiento y riesgos para ciertas poblaciones.

Modelo de arbitraje médico:

- identificando la insatisfacción y la manifestación o no de daño, desde el amparo de las buenas prácticas, ética y el derecho.

Modelo de calidad de la atención:

- identificando el apego a resultados y procesos deseados.

Los sistemas sanitarios cada vez más complejos, junto con pacientes más vulnerables, informados y demandantes, conforman un entorno clínico en el que aparecen los efectos adversos, el modelo explicativo de la cadena causal de un efecto adverso, mantiene que son más importantes los fallos de sistema que los fallos de las personas⁷.

Los factores individuales implícitos en la queja médica no han sido suficientemente estudiados; intervienen los sentimientos, emociones, pensamientos, ideas del paciente y del propio médico entremezclados que trascienden en la vida emocional de ambos; al promoverse una queja por un paciente o familiar, derivado de una acción u omisión por impericia o negligencia dentro del acto médico, afecta en mayor o menor medida a un paciente y su familia, dejando huella significativa física o psicológica (ver imagen 2);

⁵ Comisión Nacional de Arbitraje Médico. Análisis de la queja médica en el Servicio de Ginecología y Obstetricia 2002-2017. CONAMED. México: 2017.

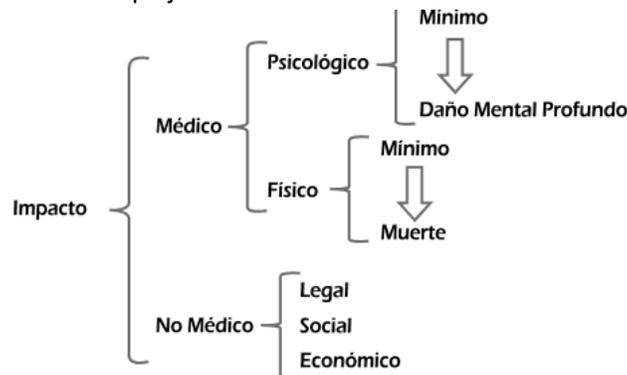
⁶ Secretaría de Salud. Definiciones y conceptos fundamentales para el mejoramiento de la calidad de la atención a la salud. México: 2012.

⁷ Secretaría de Salud. Definiciones y conceptos fundamentales para el mejoramiento de la calidad de la atención a la salud. México: 2012.

todo daño tiene implicaciones físicas de distinto orden, algunas medibles y otras más difícilmente ponderables y con frecuencia imperceptibles; desde la perspectiva psicológica debe considerarse en la queja médica⁸:

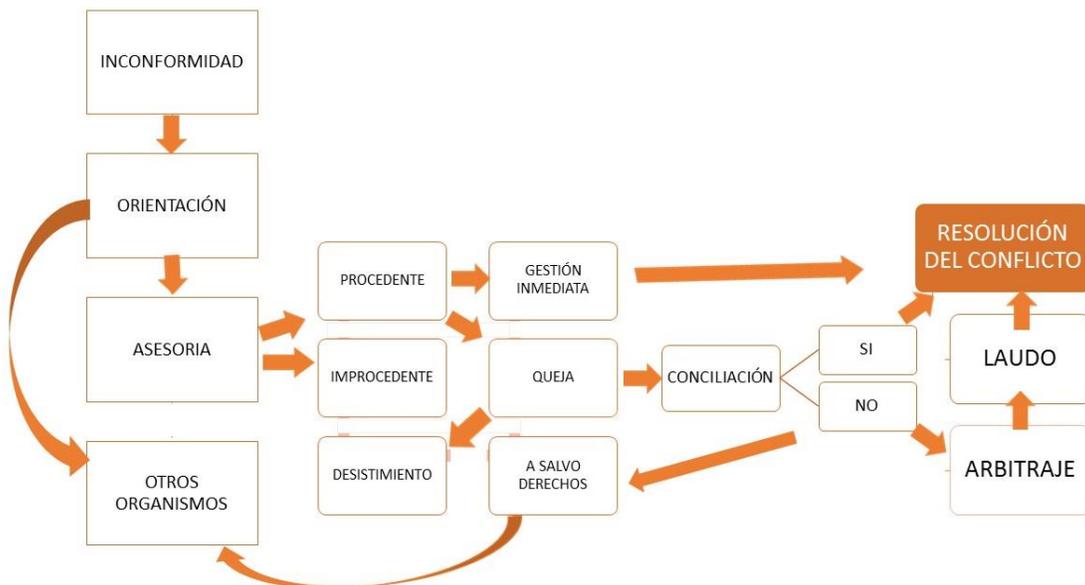
- I. la magnitud del daño;
- II. la forma como el individuo ha interpretado ese daño,
- III. el significado que tiene el estrés percibido por los actores y,
- IV. como este puede convertirse en trauma, y la forma como descifra e interpreta el médico su acto.

Imagen 2: impacto de la queja médica



Fuente: tomado de Camarena E., Hernández F. Fajardo G., 2011.

Imagen 5: Modelo Mexicano de arbitraje Médico



⁸ Ranaz J., Aibar R., Galán A., et. Al. La asistencia sanitaria como factor de riesgo: los efectos adversos ligados a la práctica clínica. Gac. Sanit. 2006; 20 Suppl 1:41-47.

El proceso de arbitraje médico está constituido por distintas etapas, pudiéndose que en cualquier momento se resuelva o finalice la atención del solicitante, en función de sus necesidades y alcances. (ver imagen 5).

1. Manifestación de inconformidad: entendido como la presentación de una controversia entre la atención recibida y la esperada por el paciente, puede versar en el acto médico u otro elemento de la atención. Los medios de atención son:
 - Orientación: se desahogan inquietudes e interrogantes sobre la atención recibida y sus vías de resolución.
 - Asesoría: se brinda información amplia y especializada sobre los alcances, requisitos y alternativas de la resolución del conflicto, así como de los derechos y obligaciones de las partes.

2. Admisión de la queja: se trata de fundamentación de la inconformidad por un acto médico, a través de un documento inicial por escrito que el usuario presenta ante la Comisión, se conformará de 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.

La queja en su atención aborda diferentes etapas:

- Fijación de las pretensiones: el promovente podrá solicitar indemnización de manera general o determinar prestaciones específicas, la CEAMO informará a éste de los alcances de las mismas y del trámite correspondiente siendo competencia del usuario determinar las mismas para posteriormente ser informadas al prestador del servicio médico involucrado.

- 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 aceptará el proceso hasta la emisión del laudo.

- Conciliación: como primera opción para la resolución de conflicto de las partes se promueve la conciliación, requiriendo:
 - 1) Notificación del profesional de la salud sobre la queja interpuesta a su nombre.
 - 2) Audiencia médica informativa.
 - 3) Audiencia (s) de conciliación.
 - 4) Acuerdo conciliatorio o a salvo derechos.

- Arbitraje: en caso de no haberse alcanzado una conciliación se puede transitar al arbitraje (a estricto derecho o en conciencia), donde se permite acotar límites del acto reclamado con los criterios que a continuación se citan:
 - 1) Obtener el acuerdo de ambas partes, el cual deberá ser por escrito y referirse a materias susceptibles de ventilarse en arbitraje.
 - 2) Ser posible y lícito.
 - 3) Ser emitido con claridad y precisión.

- 4) Fijar la fuente de obligaciones.
 - 5) Prestaciones determinadas o determinables.
- Laudo: decisión o fallo heterocompositivo que dictan los árbitros o amigables compondores para la solución del conflicto.
 - Opinión técnica: análisis emitido dependiendo de la solicitud o caso, a partir de las apreciaciones y recomendaciones para el mejoramiento de la calidad en la atención médica, sobre todo en asuntos generales, dirigidas a tomadores de decisiones y/autoridades.

IV. ATENCIÓN ANUAL BRINDADA PARA LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

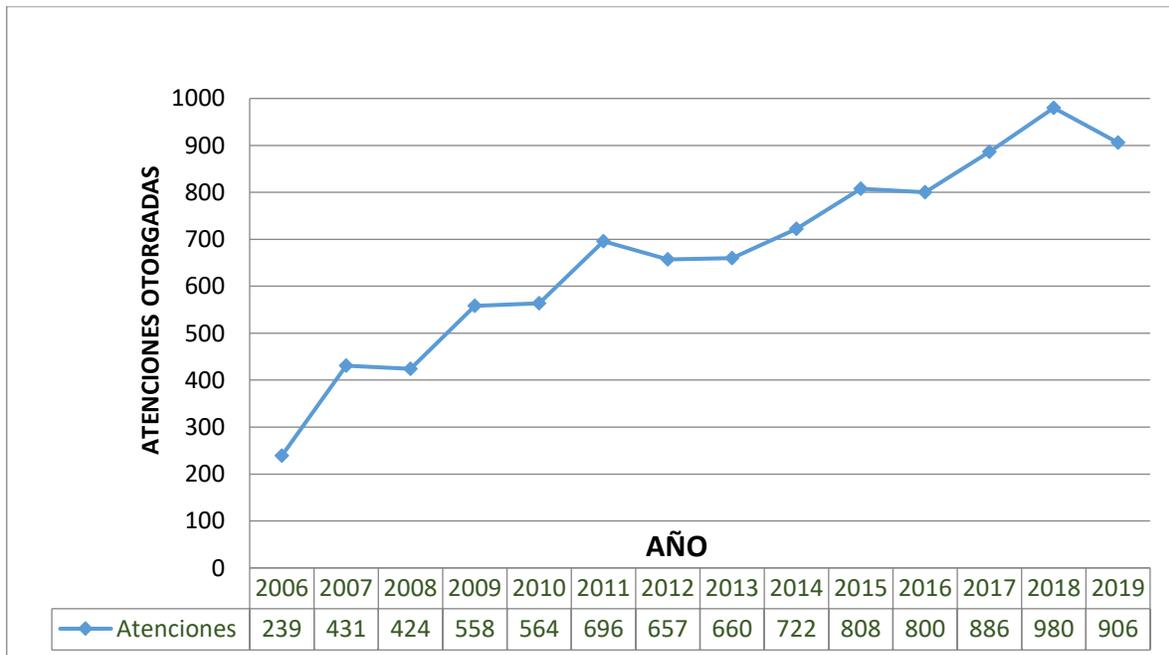
Los servicios otorgados por los módulos de atención y la subcomisión tanto médica como jurídica, se centran en asesorar, orientar, gestionar, intervenir con conciliaciones/ arbitrajes, además de dictámenes colegiados, integrar cuadernillos, emitir recomendaciones y opiniones técnicas. Se accede a estos servicios a título personal del paciente o responsable, a través de la solicitud de una institución judicial o del ámbito de los Derechos Humanos o bien de manera oficiosa ante casos de interés social, y se inicia la integración del caso.

Los módulos de atención conformados por un consultor médico y uno jurídico, actuarán en forma complementaria para enmarcar la ley y la lex artis médica, con el compromiso voluntario de las partes, en un ambiente que asegure el respeto a sus derechos y obligaciones, con la congruencia que debe existir en cada aspecto que se presente o se discuta, con el único propósito de que la búsqueda de la verdad sea más objetiva, veraz y equitativa.

Comportamiento histórico

Desde el año 2006 que se dio inicio a las operaciones de esta Comisión, el comportamiento ha sido al alza en cuanto a las atenciones otorgadas, siendo 3.8 veces mayor la demanda de atención del 2019 con 906 atenciones en comparación al año de inicio de operaciones con 239 atenciones. (Ver gráfico 1).

Gráfico 1. Atenciones otorgadas a los usuarios del 2006 al 2019.



Fuente: elaborado con información del Sistema de Atención de la Queja Médica de Oaxaca.

Servicios otorgados por modalidad de atención brindada

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019, la Comisión Estatal de Arbitraje Médico brindó 906 atenciones, de las cuales un 97% fueron solicitadas directamente de usuarios y 3% solicitadas por otra instancia (como autoridades del poder judicial, del orden de Derechos Humanos, etc.), manteniéndose constante el comportamiento de modalidad de resolución a año anterior. Como primera modalidad de atención brindada, se encuentra la orientación con 365 (40%), inconformidades atendidas, en segundo lugar, la modalidad de asesoría especializada con 358 (39%) inconformidades atendidas, y un 8% se atendieron por medio de gestión inmediata; el 4.9% de las inconformidades fueron admitidas ya en el carácter de queja. Se emitieron 19 opiniones técnicas en casos en específico. (Ver tabla 2).

Tabla 2. Total de servicios brindados por la CEAMO, 2019.

FUENTE: Sistema de Atención de Quejas Médicas.

2019		
ATENCIÓNES	TOTAL	%
Orientaciones	365	40.3
Asesorías especializadas	358	39.5
Gestiones inmediatas	72	7.9
Quejas admitidas para conciliación arbitraje	45	4.9
Audiencias médico informativas	23	2.5
Audiencias de conciliación	24	2.6
Dictámenes	0	0
Recomendaciones	0	0
Opiniones técnicas	19	2.1
Laudos	0	0
Cuadernillos de antecedentes	0	0
TOTAL	906	100

Servicios brindados según motivo de la inconformidad en atención en salud

Según el motivo que originó la queja, los tratamientos quirúrgicos y médicos concentran el 63% de las mismas, 31 fueron por tratamiento médico y 26 por tratamiento quirúrgico. (Ver tabla 3).

Tabla 3. Servicios brindados según motivo de la inconformidad en atención en salud, 2019.

Motivos de inconformidad	Gestión inmediata	Queja	Total	%
Accidentes e incidentes	10	2	12	10
Atención del parto y puerperio	3	4	7	6
Auxiliares de diagnóstico	4	1	5	4
Deficiencias administrativas	6	0	6	5
Diagnóstico	2	2	4	3
Relación médico paciente	6	3	9	8
Tratamiento quirúrgico	16	15	31	26
Tratamiento médico	25	18	43	37
Total	72	45	117	100

FUENTE: Sistema de Atención de Quejas Médicas de Oaxaca.

Atenciones brindadas según especialidad

De la totalidad de inconformidades atendidas la especialidad de ginecología y obstetricia, tuvo la mayor concentración de casos con 140 (15.5%), seguida por la especialidad de traumatología y ortopedia con 91 casos (10%), medicina general 83 (9.2%), cirugía general 80 (8.8%) y administración con 80 casos (8.8%). Se mantiene el predominio de las especialidades quirúrgicas sin embargo este año llama la atención que medicina general aparece en la escena por primera vez, cabe mencionar las ramas con mayor número de atenciones también corresponden a aquellas que mayor productividad generan. (Ver tabla 3).

Tabla 3. Atenciones brindadas según modalidad y especialidad médica: 2019

Especialidad	Orientación	Asesoría	N=906				Queja	Opinión técnica	TOT	%
			Gestión Inmediata	Audiencia de conciliación	Audiencias médico informativa					
Ginecología y obstetricia	49	60	7	4	6	11	7	140	15.5%	
Traumatología y ortopedia	33	34	15	1	1	6	2	91	10.0%	
Medicina general	46	27	5	3	3	2	0	83	9.2%	
Administración	39	39	1	0	0	1	0	80	8.8%	
Cirugía general	30	34	7	6	3	5	1	80	8.8%	
Odontología general	26	27	2	3	1	3	0	59	6.5%	
Urgencias médicas	23	25	2	2	3	3	1	57	6.3%	
Otros	19	14	2	0	1	1	0	37	4.1%	
Auxiliares de diagnóstico y tratamiento	12	10	4	1	2	1	0	30	3.3%	
Medicina interna	7	13	7	0	0	2	1	30	3.3%	
Oncología médica	8	11	6	0	0	2	1	28	3.1%	
Cirugía plástica y estética	11	13	0	2	1	0	1	26	2.9%	
Urología	12	11	2	0	0	1	0	26	2.9%	
Pediatría	10	8	4	0	0	2	0	24	2.6%	
Medicina familiar	8	9	1	0	0	0	0	18	2.0%	
Oftalmología	7	5	0	1	1	2	3	18	2.0%	
Neurología	5	5	2	1	1	1	0	14	1.5%	
Gastroenterología	6	2	1	0	0	0	0	9	1.0%	
Anestesiología, y clínica del dolor	5	3	0	0	0	0	0	8	0.9%	
Neurocirugía	2	2	0	0	0	1	2	7	0.8%	
Dermatología	2	1	0	0	0	1	0	4	0.4%	
Medicina crítica terapia intensiva	1	1	2	0	0	0	0	4	0.4%	
Cardiología	2	1	0	0	0	0	0	3	0.3%	
Cirugía pediátrica	1	1	1	0	0	0	0	3	0.3%	
Otorrinolaringología	1	1	1	0	0	0	0	3	0.3%	
Medicina tradicional y alternativa	0	1	0	0	0	0	0	1	0.1%	

FUENTE: Sistema de Atención de Quejas Médicas.

Atenciones brindadas según institución

El mayor número de atenciones fueron solicitadas por usuarios que recibieron servicios en la medicina privada con 289 (32%), este año suben a segundo lugar los Servicios de Salud de Oaxaca con 235 (26%) y baja a tercer sitio el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) con 221 (24%). La medicina privada tiene una diversidad de servicios de atención en sus diferentes niveles y especialidades, sin embargo, el sistema de salud mexicano no lleva un registro de las mismas y tampoco del universo de usuarios que se llega a atender, por lo cual dificulta su análisis en comparación con las instituciones públicas. Tanto el sector público como el privado tienen poblaciones blanco variables en sus determinantes sociales y necesidades, que deben analizarse a profundidad para entender el fenómeno de la inconformidad y queja. (ver tabla 4).

Tabla 4. Servicios brindados según institución de atención del usuario, 2019.

Institución	Orientación	Asesoría	Gestiones	Queja	Opinión técnica	Audiencia médico informativa	Audiencia de conciliación	TOTAL	%
Privadas	116	117	10	16	0	13	17	289	32.0%
SSO	98	97	14	9	0	10	7	235	26.0%
IMSS	91	87	30	13	0	0	0	221	24.0%
ISSSTE	48	45	16	7	0	0	0	116	13.0%
Otros*	0	0	0	0	19	0	0	19	2.0%
HRAEO	5	5	1	0	0	0	0	11	1.0%
PEMEX	4	4	1	0	0	0	0	9	1.0%
Cruz Roja	2	2	0	0	0	0	0	4	0.0%
SEDENA	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
DIF estatal	1	1	0	0	0	0	0	2	0.0%
TOTAL	365	358	72	45	19	23	24	906	99.0%

FUENTE: Sistema de Atención de Quejas Médicas.

*Corresponde a solicitudes de atención por instancias de procuración de justicia, estatal y federal, o de los Derechos Humanos.

Quejas concluidas

Durante el periodo se concluyeron 40 inconformidades que fueron integradas como quejas por acto médico, de las cuales 17 (42.5%) fueron con un acuerdo conciliatorio entre las partes, 5 concluyeron con una explicación aceptada por la parte afectada y 12 por una transacción para reparación del daño. 23 quejas no lograron la conciliación, 3 (7.5%) por desistimiento de la instancia y 20 (50%) por falta de voluntad conciliatoria. 21(48.8%) por desistimiento del quejoso. (Ver tabla 5).

Tabla 5. Quejas de proceso conciliatorio según modalidad de conclusión, 2019.

Modalidad	Submodalidad	Total	%
Conciliación	Aclaración Aceptada	5	12.5%
	Transacción	12	30.0%
No conciliación	Desistimiento de la instancia	3	7.5%
	Falta de voluntad Conciliatoria	20	50.0%
Total		40	100%

FUENTE: Sistema de Atención de Quejas Médicas.

Montos monetarios en conclusión de casos

En los casos concluidos donde se otorgó un monto monetario dentro del acuerdo conciliatorio entre las partes, hubo un total de entrega a la parte quejosa de \$2,503,861. 00 M. N, de este monto el 60% fue por quejas interpuestas contra el IMSS, 20% contra profesionales de la medicina privada y un 17% contra SSO. Entre los acuerdos por asesoría se brindaron \$505, 287 M. N., todas de la práctica privada. (Ver tabla 6).

Tabla 6. Montos monetarios en conclusión de casos, 2019.

Conciliación		
Institución	Monto	
Privado	\$499,000.00	20%
ISSSTE	\$74,190	3%
SSO	\$420,871.00	17%
IMSS	\$1,509,800	60%
TOTAL	\$2,503,861.00	100%
Asesorías		
Institución	Monto	
Privadas	\$505,287	100%
TOTAL	\$505,287	100%

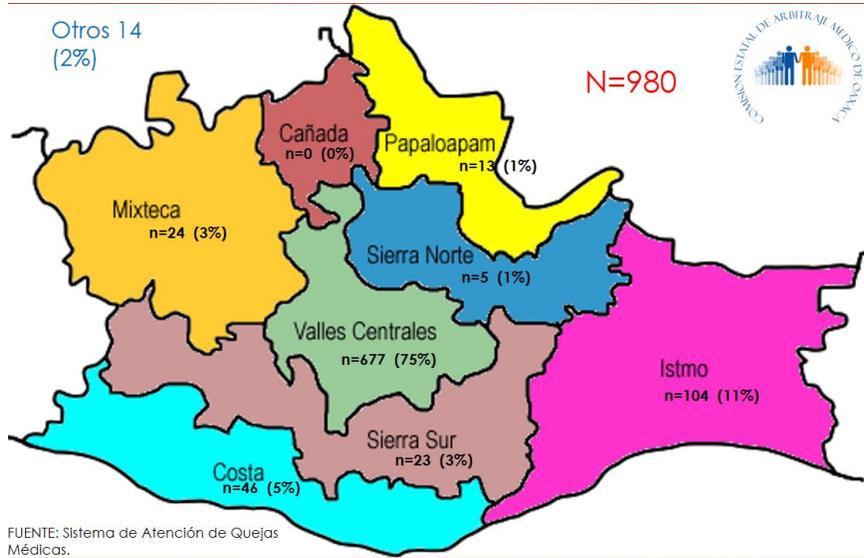
FUENTE: Sistema de Atención de Quejas Médicas.

Atenciones brindadas según origen del usuario

De la totalidad de casos atendidos, 677 (75%) fueron originados en atenciones de valles centrales, en segundo lugar, aquellos originados en la región del Istmo con 104 (11%) y en tercer sitio, los originados en la región de la Costa con 46 (5%). Cabe señalar no se puede concluir que exista

menos o más insatisfacción en una región, los módulos de atención están centralizados haciendo difícil el acceso de usuarios del interior del estado a sus servicios por distancias y recursos. (Ver imagen 3).

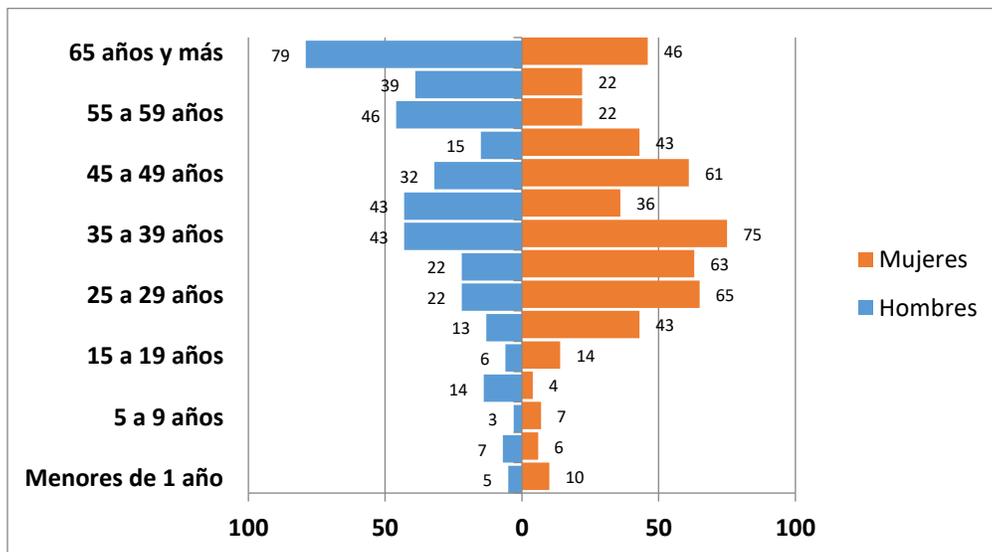
Imagen 3. Procedencia geográfica de donde se originó la inconformidad en el acto médico, 2019.



Atenciones según grupo de edad de los solicitantes

De las 906 atenciones un 57% fueron mujeres y el 43% hombres, la mayor concentración se dio entre los usuarios de 35 a 49 años de edad con un 32%, entre los menores de 5 años solo se dieron 38 atenciones (3%), el grupo de 65 y más años concentró el 14% de las atenciones. (Ver tabla 7).

Tabla 7. Atenciones brindadas según grupos de edad del solicitante: 2019.



Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas.

V. ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN

En el año 2019 se continua con la línea de prevención del conflicto derivado del acto médico por medio de la difusión y capacitación en materia de:

- Relación médico paciente (prestador de servicios de salud y usuario)
- Registros clínicos como documento médico legal
- Responsabilidad profesional en salud
- Derechos y obligaciones de los pacientes

Dentro de sus propósitos, se pretende influir en el ámbito laboral de las instituciones de salud, incrementando el desarrollo de las competencias, al enfatizar sobre la importancia de realizar una buena práctica centrada en la persona, apegándose al conocimiento técnico científico, de forma ética y responsable, ejerciendo la profesión dentro del marco normativo que los rige y estableciendo una adecuada comunicación con los pacientes, por medio de procesos reflexivos sobre su quehacer cotidiano, que promuevan cambios en su actitud e influyan en la mejora de la calidad de la atención médica y promuevan la seguridad del paciente.

A lo largo de los años la CEAMO se ha encontrado que la atención médica de un paciente implica una responsabilidad conjunta, es decir que no toda la responsabilidad es del profesional de la salud, sino que intervienen tanto el paciente como sus familiares a fin de alcanzar un objetivo común, Existen factores comunes entre los que se destacan los siguientes:

- errores al comprender y llevar diagnóstico o tratamiento,
- dejar de expresar dudas con respecto a los medicamentos, cuidados básicos, cuáles pueden ser síntomas de alarma,
- falta de seguimiento a las indicaciones del médico,
- expectativas de curación irreales,

por lo que estas actividades también tienen el propósito de orientar a los usuarios de los servicios de salud, tanto públicos como privados, a establecer una mejor relación con los profesionales de la salud durante su proceso de atención médica, educando en derechos y obligaciones para un mejor acceso al sistema de salud y cuidado de su persona. La línea “paciente participativo y de calidad” está enfocado a la asesoría de autoridades, así como a la orientación de población general, para que conozcan servicios de la CEAMO, derechos y obligaciones de los pacientes.

Cada uno de estos temas se imparten con un enfoque específico por disciplina, institución, y/o situación.

Eventos de capacitación y difusión

En el año 2019 se realizaron 84 eventos de capacitación/difusión, a personal de la salud de las diferentes instituciones públicas y privadas, asistenciales y de educación; en modalidad conferencia, simposio y taller, con un total de 4662 participantes del área médica, enfermería, nutrición, odontología, trabajo social, terapia física y ocupacional, psicología y administrativa. (ver tabla 8).

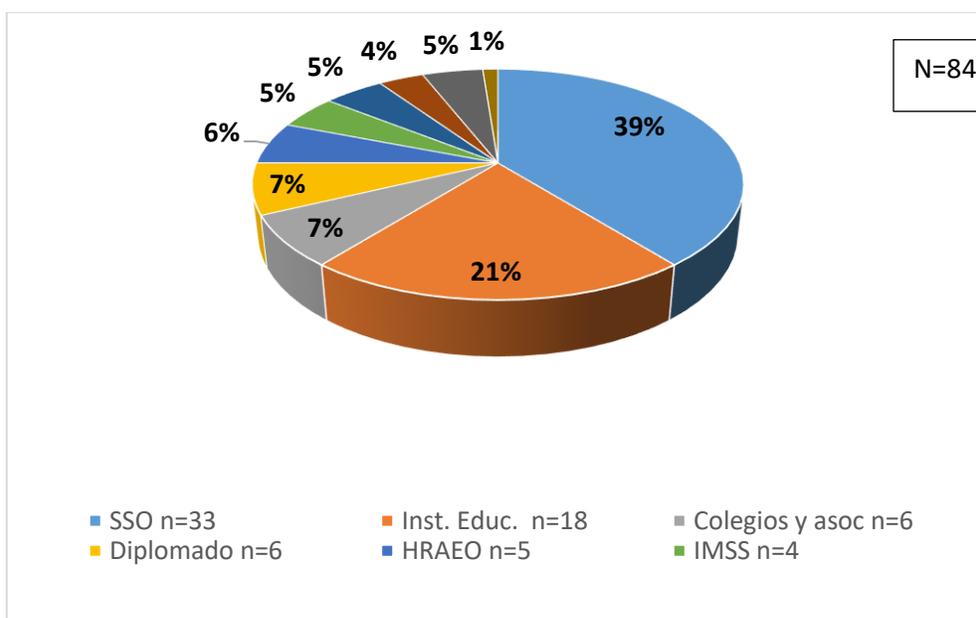
Tabla 8. Eventos de difusión del 2017 al 2019.

Acción	AÑO	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Eventos	2017	2	2	10	4	2	5	4	6	4	10	11	2	62
	2018	0	1	6	11	14	8	9	9	8	12	6	9	93
	2019	2	6	6	4	8	9	5	8	6	18	7	5	84
Participantes	2017	140	99	279	116	65	664	140	213	246	520	729	446	3657
	2108	75	65	649	523	905	503	737	653	1144	478	396	460	6588
	2019	67	704	457	117	556	244	173	392	547	793	370	242	4662

FUENTE: informe anual de la Dirección de Difusión e Investigación, CEAMO.

Los eventos de difusión / capacitación se realizan de manera gratuita a lo largo y ancho de todo el estado. El 39% de las actividades, se realizaron en instancias de primer y segundo nivel de los Servicios de salud de Oaxaca; el 21% con personal de salud en formación de instituciones educativas públicas y privadas del estado; el 7% fueron solicitadas por colegios o asociaciones del gremio médico, odontología, enfermería, etc.; un 17% fueron otorgadas a primer y segundo nivel de atención de IMSS, ISSSTE, Hospital Regional de Alta Especialidad de Oaxaca y Hospital de la Niñez Oaxaqueña; un 5% a hospitales privados y 5% a otros, donde se incluyen aquellos dados por solicitud del Municipio de Ixtlán de Juárez y el Centro Penitenciario de Santa María Ixcotel. (ver gráfico 1).

Gráfico 1. Distribución de eventos de capacitación y difusión por institución.



FUENTE: informe anual de la Dirección de Difusión e Investigación, CEAMO.

Reseña fotográfica de eventos de capacitación para personal de salud

Enero

CAPA Nueva Vida Huajuapán
 Simposio responsabilidad profesional



Febrero

Universidad Regional del Sureste
 Prevención del conflicto para alumnos pre internado



Marzo

Hospital General de Putla, SSO
 Taller de expediente clínico



Abril

Sindicato Instituto Mexicano del Seguro Social
 Responsabilidad profesional



Mayo

HRO IMSS Villa Alta
 Simposio prevención del conflicto



Junio

Hospital Regional Presidente Juárez
ISSSTE
Responsabilidad profesional en
enfermería



Julio

Universidad Autónoma Benito Juárez de
Oaxaca
Responsabilidad profesional en terapia
ocupacional



Agosto

Universidad Regional del Sureste
Responsabilidad profesional en nutrición



Septiembre

Universidad La Salle
Conversatorio profesional
responsabilidad



Octubre

Hospital General Dr. Aurelio Valdivieso
Responsabilidad profesional en enfermería



Noviembre:

Hospital Regional de Alta Especialidad en Oaxaca
Registros clínicos en enfermería



Diciembre:

Jurisdicción Sanitaria no. 6 Sierra
Responsabilidad profesional en enfermería



Paciente participativo y de calidad

Con la finalidad de fortalecer a los ciudadanos en su participación de decisiones en el contexto de la salud, se trabaja en la estrategia de dotar con herramientas facilitadoras de la participación organizada e individual para el ejercicio sustentado del derecho a la protección a la salud y el derecho de inconformarse ante una atención recibida.

La estrategia del “paciente participativo y de calidad” parte de la premisa de que: una ciudadanía organizada, pero sin conocimiento, es difícil que avance a una exigencia sólida, por lo cual hay que orientar e informar tanto a los tomadores de decisiones, autoridades, comunidad y pacientes, en Derechos y obligaciones, acceso a la salud, herramientas de relación médico paciente y medios de resolución de conflictos.

Una exigencia sin fundamento no tiene sentido, caen en los reclamos en la mayoría de veces, sin un desenlace benéfico. Al dar fundamento al cuidado de su salud se pretende coadyuvar a un ejercicio de derechos responsable y a una manifestación sustentada de exigencias.

Crear alianzas positivas para fomentar la reflexión de lo que significa una ciudadanía participativa en salud, y como objetivo final para esta Comisión, identificar por la población usuaria las vías para la atención de conflictos derivados del acto médico de manera amigable y efectiva.

Para dicha medida se continuo el acercamiento con autoridades municipales. Se abordaron las funciones y atribuciones de esta Comisión con la participación de 17 Presidentes Municipales/Síndicos/Regidores de Salud ó Directores de Salud Pública, pertenecientes a las regiones de Valles Centrales, Mixteca y Sierra Norte del Estado, además se hizo entrega de material impreso de difusión.

Diplomado en responsabilidad profesional y peritaje en el conflicto derivado del acto médico.

La prevención del conflicto en el acto médico a través de la sensibilización y capacitación de los profesionales de la salud busca: disminuir los conflictos derivados del acto médico que puedan reflejarse en quejas, demandas o denuncias; coadyuvar a mejorar la calidad de la atención con la promoción de buenas prácticas y disminución de prácticas de riesgo; difundir los medios alternativos de solución de conflictos como una medida confiable y eficaz para la resolución de inconformidades.

Como antecedente la CONAMED/UNAM cuenta con un seminario de 40 horas de duración el cual se ha impartido a distancia de manera eventual. En el Estado de Oaxaca no se había dado un diplomado presencial con la temática aquí propuesta, el cual se planteó en colaboración con la Universidad Autónoma Benito Juárez de Oaxaca, el mismo se integra por 120 horas curriculares (80 presenciales y 40 a distancia en plataforma moodle), impartidas por ponentes estatales y nacionales, expertos en su materia, son 4 temas centrales los que se desarrollan:

Unidad 1. Prevención del conflicto derivado del acto médico.

Unidad 2. El conflicto y el sustento del actuar.

Unidad 3. Tipos de responsabilidad profesional en salud.

Unidad 4. El dictamen en el peritaje.

Se dio inicio el 26 de octubre de 2019 y se pretende su conclusión el 26 de mayo de 2020.

- ▶ 74 ALUMNOS INSCRITOS (profesionales de la medicina, enfermería, psicología, odontología y derecho, así como alumnos de la FMC UABJO).
- ▶ Se entregaron kits de bienvenida (libro, libreta de notas con pluma, carpeta con bienvenida y carta compromiso).



DIPLOMADO: “PERITAJE EN EL CONFLICTO DERIVADO DEL ACTO MÉDICO”



Unidad I Prevención del conflicto	Unidad II El sustento del actuar	Unidad III Responsabilidad profesional en salud	Unidad IV Dictamen en el peritaje
<p>1. Principios fundamentales del acto médico. 26 de octubre.</p> <p>2. Relación médico paciente. 27 de octubre.</p> <p>3. Derechos humanos en salud. 23 de noviembre.</p> <p>4. Dilemas bioéticos en la práctica médica: casos prácticos. 24 de noviembre.</p>	<p>1. Panorama actual de la queja médica y su historia natural. 14 de diciembre.</p> <p>2. Expediente clínico y consentimiento informado desde el marco ético – legal. 15 de diciembre.</p> <p>3. Vías alternativas de resolución de conflictos. 25 de Enero 2020.</p> <p>4. Modelo mexicano de arbitraje médico. Casos. 26 de Enero 2020.</p>	<p>1. Tipos de responsabilidad profesional del personal de salud y la corresponsabilidad institucional. 22 de febrero 2020.</p> <p>2. Vía civil de atención de casos de responsabilidad en el acto médico. 23 de febrero 2020.</p> <p>3. Vía penal de atención de casos de responsabilidad en el acto médico. 28 de marzo 2020.</p> <p>4. Las aseguradoras en el conflicto derivado del acto médico. 29 de marzo 2020.</p>	<p>1. Psicología forense y el sistema judicial. 25 de abril 2020.</p> <p>2. Ciencias forenses y casos de notificación al Ministerio Público. 26 de abril 2020.</p> <p>3. Psicopatología forense/ modelo de dictaminación de casos. 23 de mayo 2020.</p> <p>4. El perito médico en los juicios orales. 24 de mayo 2020.</p>

Coordinación Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca.
 Validez curricular: Universidad Autónoma Benito Juárez de Oaxaca, FMC.
 Inicio: 26 de octubre 2019. Termino: mayo 2020. El cuarto fin de semana al mes (sábado y domingo). 9 a. m. a 2 p. m.
TEMAS Y FECHAS SUJETOS A MODIFICACIÓN PREVIO AVISO.



Presentación de la plataforma modle



Participación en las sesiones del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico

El 22 de febrero del presente año tuvo lugar una sesión extraordinaria del CMAM, en la cual estuvieron presentes, ya sea de manera presencial o a distancia por videoconferencia, las Comisiones Estatales de Arbitraje Médico. u n punto central fue el establecimiento de las bases para consolidar al CMAM con nuevos estatutos.

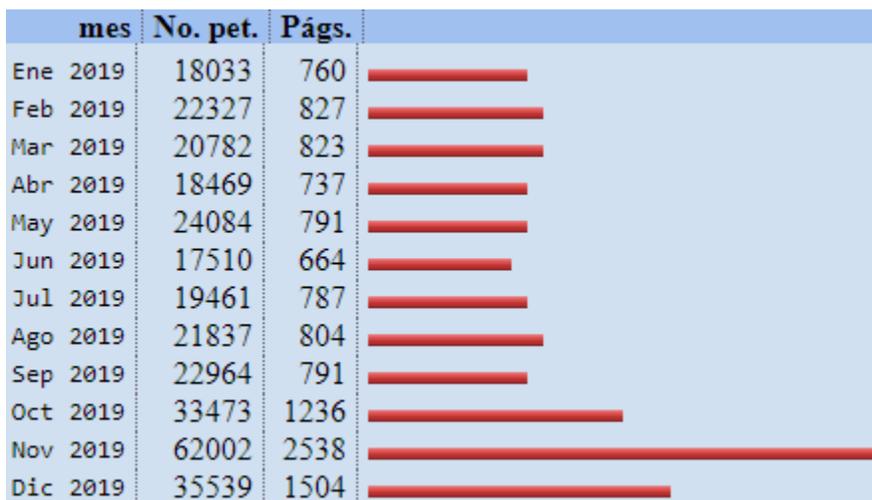
Del 12 al 14 de junio de 2019 la CEAMO participo en el Consejo Mexicano de Arbitraje Médico con la Sesión Ordinaria número 34 en San Cristóbal de las Casas, Chiapas, con presencia del Dr. Jorge Alcocer Varela, Secretario de Salud Federal.

a. ACTIVIDADES DEL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

El portal oficial de la CEAMO opera bajo el link www.ceamooax.org.mx, como una institución autónoma en su totalidad, con un aproximado de 12 262 visitantes en todo 2019. Con un incremento en el último trimestre por la creación de una herramienta de gestión de aprendizaje, o más concretamente de *Learning Content Management*, conocida como MOODLE, para automatizar el control de acceso y calificaciones para los alumnos del Curso Taller “Peritaje en el Conflicto derivado del acto Médico”. Ver gráfico 2.

En cuanto al portal de Transparencia, se renovó con los nuevos formatos y una mejora en la presentación, así como la información detalla del portal del SIPOT (Plataforma Nacional de Transparencia).

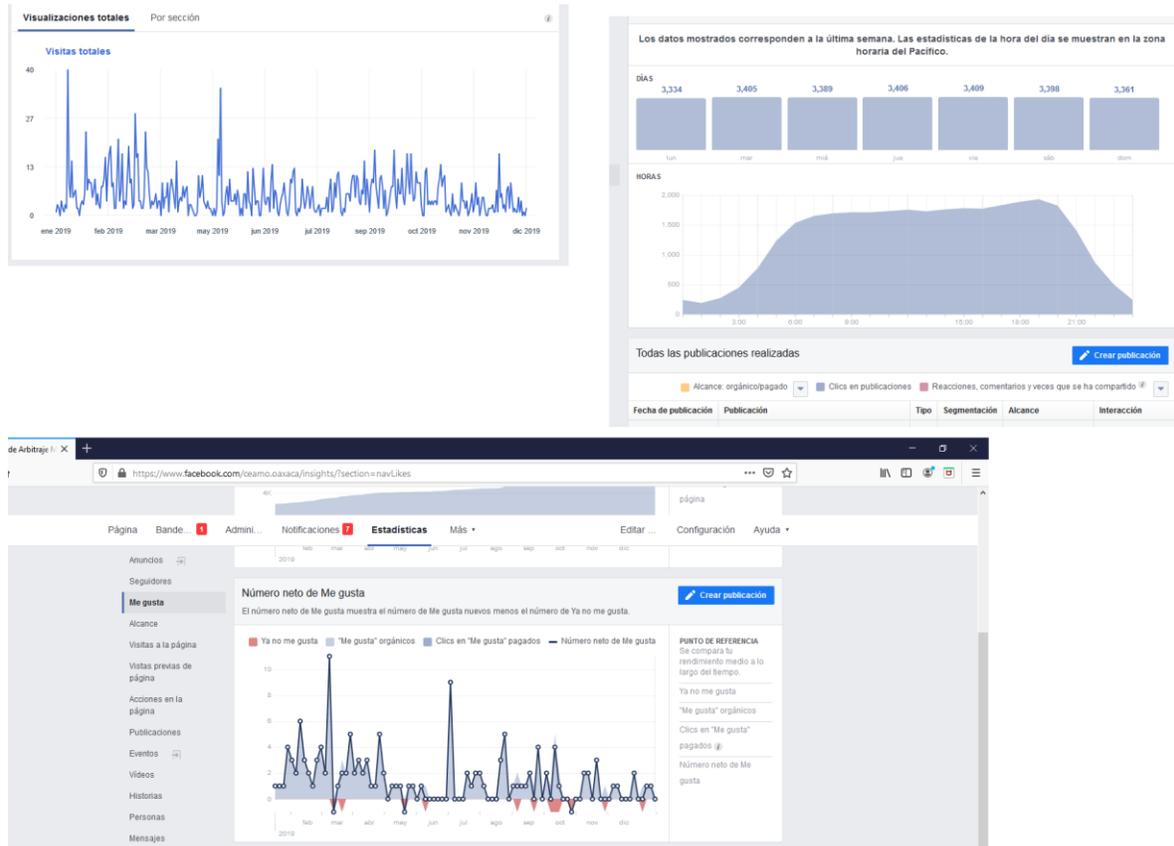
Gráfico 2. Peticiones y páginas visitadas en el portal de la CEAMO por mes.



b. Redes Sociales

Las redes sociales utilizadas por la CEAMO son las preferidas por los usuarios Facebook y Twitter, donde es la vía electrónica de comunicación en donde la CEAMO envía y recibe comentarios, dudas y sugerencias. Además de estar monitoreadas en todo momento es donde se publica información relevante y avisos de convocatorias, actividades académicas y de difusión. (ver gráfico 3).

Gráfico 3. Estadísticas de la fan page en Facebook.



Fuente: informe anual del departamento de informática.

A principios del 2019 hubo un incremento de visitas totales a principios de año, decayendo a finales, esto por el incremento en las visitas en el portal oficial, además se recibieron nuevos “Me gusta” en la fan page de Facebook, teniendo un alcance en promedio a 3 334 personas por publicación, teniendo en cuenta los “compartir” y las visualizaciones por seguidores.

VI. CONTRALORÍA INTERNA

La Dirección de Contraloría Interna realiza actividades de transparencia, protección de datos personales, evaluación de los servicios desde la perspectiva del usuario y de apoyo a archivo.

Se realizó una labor de vigilancia a las unidades administrativas de este organismo público autónomo de manera trimestral, para que agilicen la carga de la información en el SIPOT de la Plataforma Nacional de Transparencia y la misma pueda ser actualizada o validada, y así los ciudadanos puedan consultar información vigente, tanto en la Plataforma Nacional de Transparencia, como en el mismo portal de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca.

Se coadyuvo con la Oficina Estatal de Archivos de este organismo, recibió la concentración de expedientes concluidos, por parte de los módulos de atención y Subcomisión Jurídica, para ser resguardados en el Archivo de esta Comisión.

Como parte de la capacitación en materia de transparencia y protección de datos personales durante el ejercicio 2019, se participó con el Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de datos Personales de Oaxaca en el adiestramiento para el uso de plataforma e informe de actividades. Para continuar impulsando y fomentando una cultura de legalidad y fortalecer los esquemas de transparencia y rendición de cuentas oportunas, la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, como sujeto obligado, dio cumplimiento a las obligaciones de transparencia conforme a su Tabla de Aplicabilidad establecida en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y revisada por el Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales de Oaxaca (IAIP).

Durante el periodo que se informa, esta Unidad de Transparencia recibió un total de trece solicitudes de Acceso a la Información, a través de la Plataforma Nacional de Transparencia/ vía Infomex, de las cuales, siete solicitudes fueron realizadas por mujeres y seis solicitudes por hombres, la entrega de la información fue por la misma vía, dentro del término establecido por ley. Cabe mencionar que durante este periodo no se recibieron en la Unidad de Transparencia solicitudes derecho ARCO, así como tampoco se interpusieron recursos de revisión en contra de este sujeto obligado, por parte de algún solicitante. Por lo que corresponde a las solicitudes de información asistidas por la Unidad de Transparencia de este organismo, en dicho periodo esta Unidad de Transparencia no recibió ninguna solicitud de forma directa, puesto que todas las solicitudes fueron recibidas vía plataforma Infomex. De las trece solicitudes de Acceso a la Información Pública se describen en el cuadro al final de este informe. (Ver tabla 9).

Tabla 9. Solicitudes ante plataforma SIPOT de transparencia.

	Folio	Sujeto obligado	Modalidad	Admitida	Publica	Costo
1	00199019	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	Electrónica	si	Si	NO
2	00265019	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	Electrónica	si	Si	NO
3	00265119	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	Electrónica	Si	Si	NO
5	00293219	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	Electrónica	si	Si	NO
6	00275219	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	Electrónica	si	Si	NO
7	00284719	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	Electrónica	si	Si	NO
8	00645419	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	Electrónica	si	Si	NO
9	00687919	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	Electrónica	si	Si	NO
10	00752119	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	Electrónica	si	Si	NO
11	00766019	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	Electrónica	si	Si	NO
12	00814119	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	Electrónica	si	Si	NO
13	00017019	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	Electrónica	si	Si	NO

Fuente: registros de la Dirección de Contraloría interna.

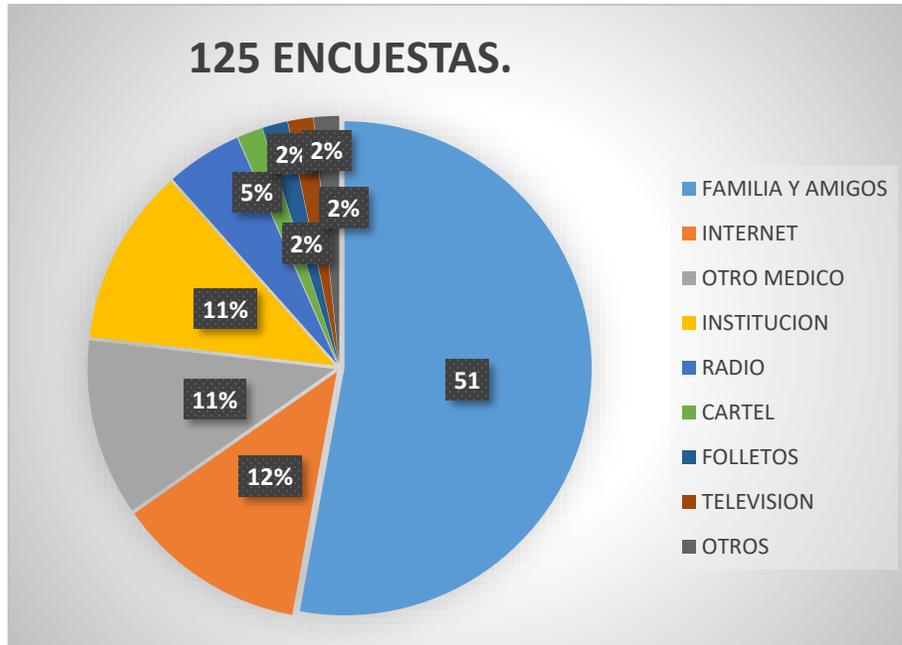
Así también, la Comisión Estatal de Arbitraje Médico, a través de la unidad de transparencia, cuenta con un buzón de quejas, sugerencias y propuestas en el Portal de Transparencia, que está disponible en la página institucional y que opera como medio de comunicación con el público en general, para atender cualquier solicitud, queja o sugerencia. Por lo que respecta a quejas o denuncias en contra de los servidores públicos de la CEAMO, durante este ejercicio, este órgano de control interno no se recibió queja o denuncia alguna. Los resultados de las encuestas de satisfacción, que se generaron durante el ejercicio 2019, mismo que comprende del mes de enero al mes de diciembre de dicho año.

Del mes de enero a diciembre del año dos mil diecinueve se obtuvieron 125 (ciento veinticinco) encuestas de satisfacción, mismas que realizaron a diversos usuarios que acudieron a este organismo por alguno de los servicios que ofrece la CEAMO, como son asesoría, gestión inmediata o queja, arrojando los siguientes resultados:

Es importante destacar que con base en las encuestas de salida realizadas, la gran mayoría de los usuarios que acuden a este organismo, que es el 51% de los encuestados, mencionaron que se enteraron de los servicios que ofrece la CEAMO, a través de un familiar o de algún amigo, lo que nos dice que los usuarios que han acudido a este organismo y que se les ha brindado alguno de los servicios que se ofrecen en este organismo, han recomendado a la Comisión Estatal de Arbitraje

Médico de Oaxaca, como una instancia confiable para la solución de controversias entre prestadores de los servicios de salud y pacientes/usuarios. Así mismo otro de los medios que han mencionado los usuarios por el cual se enteran de los servicios de la CEAMO, es el internet, que es nuestra página electrónica <http://www.ceamooax.org.mx/> . Por último con un 11% de las encuestas, se encuentra la recomendación que hace otro médico o alguna institución para dirimir la controversia en esta Comisión. ver gráfico 4.

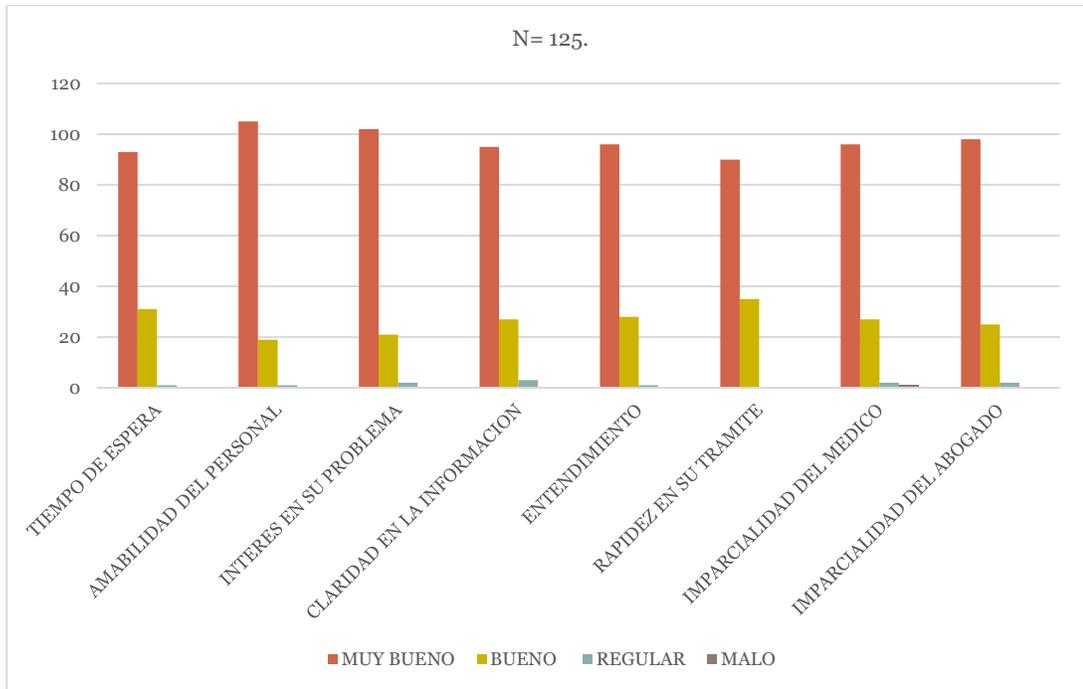
Gráfico 4. Pregunta 1.- ¿Cómo se enteró de los servicios de la CEAMO?



Fuente: informe Dirección de Contraloría, 2019.

La satisfacción de los usuarios en cada uno de los procesos de atención, se ve reflejada en esta grafica donde podemos apreciar que la mayoría de los usuarios califica los servicios de este organismo como muy bueno y bueno, lo que nos permite seguir mejorando la calidad de la atención en todos los rubros de la gráfica. Ver gráfico5.

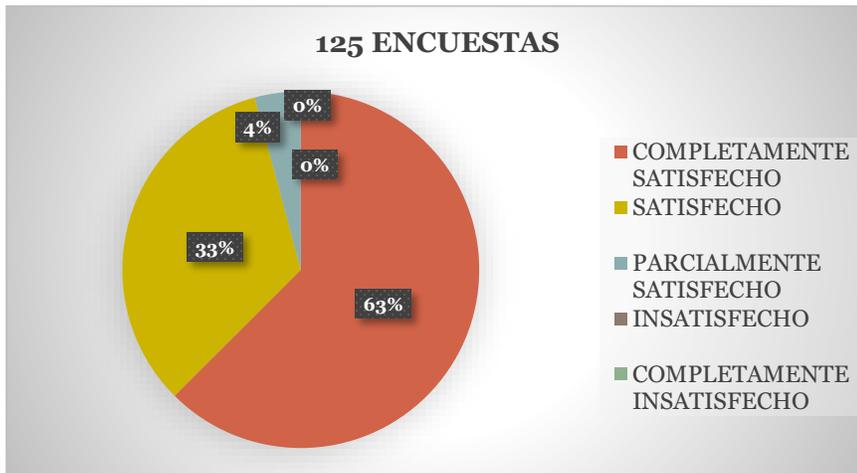
Gráfica 5. Pregunta 2.- Clasifique su nivel de satisfacción en la atención que recibe de nuestro personal de atención, con las siguientes afirmaciones:



Fuente: informe Dirección de Contraloría, 2019.

De las 125 encuestas realizadas, el 63% menciono haber quedado completamente satisfecho con los servicios otorgados por la Comisión, un 33% dijo haberse sentido satisfecho con los servicios de la CEAMO y solo el 4% de los usuarios encuestados dijeron haberse sentido parcialmente satisfechos, el objetivo de este año será seguir mejorando para alcanzar el 100% para que los usuarios queden completamente satisfechos con los servicios de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca. Ver gráfica 6.

Gráfica 6. ¿Cuál es su grado de satisfacción con la atención que ha recibido en la CEAMO?



Fuente: informe Dirección de Contraloría, 2019.

II. FINANZAS

El gasto de la CEAMO al 31 de diciembre de 2019, se ejerció de acuerdo a la clasificación del catálogo de cuentas armonizado relacionado con el clasificador por objeto del gasto emitido por la Comisión Nacional de Armonización Contable y asciende a la cantidad de \$12, 071, 371.90 (doce millones setenta y un mil trescientos setenta y un peso, 90/100 M. N.) correspondiente a recursos que fueron comprometidos y devengados en los rubros de servicios personales por la cantidad de \$10, 471, 923.00 que representan un 87.8% del total del presupuesto asignado, materiales y suministros por la cantidad de \$289,667.09 que representa un 2.39% y servicios generales por la cantidad de \$1,309,781.81 que corresponden al 10,85% del total. Ver tabla 11.

Tabla 11. Presupuesto anual 2019

Gasto	\$	%
Servicios personales	\$10, 471, 923.00	86.8
Materiales y suministros	\$289,667.09	2.4
Servicios generales	\$1,309,781.81	10.8
	\$12, 071, 371.90	100

Fuente: Dirección de Administración. CEAMO.