

# 2<sup>o</sup>

# INFORME DE ACTIVIDADES

# 2014

## 3<sup>a</sup> ADMINISTRACIÓN



DR. OMAR CALVO AGUILAR  
PRESIDENTE DE LA CEAMO



DR. MARIO C. BUSTAMANTE DEL VALLE

2015, Año del centenario de la "Canción Mixteca"

2015, AÑO DEL CENTENARIO DE LA "CANCIÓN MIXTECA"



## COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA

DR. OMAR CALVO AGUILAR  
CONSEJERO PRESIDENTE

DR. GLORIA ARACELI MORALES MEDINA  
CONSEJERA

DR. SALVADOR ZAPIÉN AGUILAR  
CONSEJERO

DR. VICTOR AMADOR TORRES CASTILLO  
CONSEJERO

LIC. ENF. ROMA BETSY CRUZ LARA  
CONSEJERA

DR. MARÍA PAOLINA LÓPEZ JUAN  
CONSEJERA

DR. ROSA MAGDALENA MÁRQUEZ CASTILLO  
CONSEJERA

DR. MARTÍN RAFAEL ARAGÓN  
CONSEJERO

DR. MARCELO FIDIAS NOGUERA SÁNCHEZ  
CONSEJERO

## CONTENIDO

I.- INTRODUCCIÓN .....	4 -
II.- PRESENTACIÓN DEL INFORME: .....	6 -
III.- CONSEJO GENERAL DE LACEAMO .....	8 -
IV MODELO MEXICANO DE ARBITRAJE MEDICO .....	11 -
V. ACTIVIDADES DE ADMINISTRACIÓN Y DIVULGACIÓN DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD Y LOS PACIENTES.-	13 -
2) CURSOS Y SIMPOSIOS:.....	15 -
3.- INVESTIGACIÓN ORIGINAL.....	16 -
4.- DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN:.....	17 -
5.- PUBLICACIONES .....	18 -
6.- EDICIÓN REVISTA CEAMO.....	18 -
7.- DIFUSIÓN EN MEDIOS IMPRESOS .....	18 -
8.- DIFUSIÓN EN RADIO Y TELEVISIÓN.....	19 -
9.- ACUERDOS CON UNIVERSIDADES .....	20 -
10.- REUNIÓN DEL COMITÉ EDITORIAL .....	20 -
11.-REUNIÓN COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN Y BIOÉTICA .....	21 -
13.- PARTICIPACION EN CONFERENCIAS .....	23 -
14.-PERSONAL CAPACITADO .....	25 -
VI.-ACTIVIDADES DE LOS MODULOS DE ATENCIÓN MÉDICO–JURÍDICA PARA LA POBLACIÓN OAXAQUEÑA .....	26 -
1.- ORIENTACIONES .....	32 -
2.- ASESORÍA ESPECIALIZADA .....	33 -
3.-QUEJAS MÉDICAS .....	34 -
3.- GESTIONES INMEDIATAS PARA EVITAR LA QUEJA FORMAL .....	35 -
5.- ARBITRAJES .....	36 -
6.- COMPROMISOS ECONÓMICOS.....	37 -
7.- RECOMENDACIONES .....	37 -
8.- DICTAMENES .....	37 -
VII.- CONCLUSIONES .....	39 -
VIII.- A N E X O S.....	40 -
A) ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS .....	41 -
B) CONTRALORIA INTERNA Y TRANSPARENCIA.....	42 -

## I.- INTRODUCCIÓN

---

El desarrollo tecnológico de las últimas décadas ha marcado un avance vertiginoso en las ciencias y la medicina contemporánea. Hoy en día, la medicina altamente tecnificada ha alcanzado alturas insospechadas en todas sus áreas, ofreciendo a médicos y pacientes la posibilidad de diagnósticos y tratamientos médicos y quirúrgicos de alto grado de precisión: como la microcirugía en un corazón latiendo o la neuroendoscopia y que decir de la utilización de la robótica en órganos delicados y de difícil acceso, sin embargo y a la par de esta situación, el rezago en la salud visto en enfermedades de la primera etapa de la transición epidemiológica aún es alto, generando al estado mayor cantidad de esfuerzos para corregir esta inequidad en la prestación de la atención médica y dada esta gran variabilidad en los procesos morbosos, la insatisfacción por los resultados sigue generando diferencias entre médicos y pacientes..

Los conceptos de salud y enfermedad son inherentes a la vida de todo individuo, que aspira a tener una mejor calidad de vida. Para ello el artículo 4º constitucional garantiza a todos los ciudadanos el derecho a la protección a la salud, porque se ha comprobado que las sociedades que son capaces de asegurar la salud de sus poblaciones tienen mejores niveles de desarrollo humano, tanto de forma individual como colectiva, situación que origina que este derecho sea obligatorio de cumplimiento tanto a nivel de las instituciones estatales como a nivel privado.

La protección a la salud y el desarrollo del sistema sanitario es una de las tareas fundamentales en términos políticos y económicos, teniendo como fin último la búsqueda del bienestar humano, generando un proceso evolutivo que trata de resolver los problemas de salud de las poblaciones más vulnerables, a la vez que de los sectores con mejores ingresos y condiciones de vida, para ello los sectores dedicados a la salud han contraído una serie de responsabilidades encaminadas a otorgar atención oportuna, adecuada, asequible y justa. Los profesionales de la salud tienen como objetivo aplicar todos sus conocimientos, habilidades, destrezas y avances científicos para lograr el mayor grado de bienestar del paciente, estableciendo canales de comunicación para educar, diagnosticar, establecer tratamientos y es su caso curar o rehabilitar a los pacientes a través de una buena relación médico paciente.

Sin embargo la complejidad de esta relación médico paciente, nos lleva a estudiarla desde diferentes perspectivas, ya que se conforma de dos o más individuos, dotados de inteligencia, emociones y sensaciones que intervienen en este proceso dinámico, además de los factores externos que también la influyen. Por su parte; los profesionales de la salud se sienten abrumados ante la regulación excesiva del acto médico a través de leyes, normas y reglamentos tanto federales como estatales, que son encaminados solo a la protección del paciente sin tomar en cuenta todos los factores que influyen directa o indirectamente en el procedimiento médico. Por otra parte el paciente se queja de médicos inmersos en el

conocimiento científico, que no le prestan atención como un ser digno, que sufre y que acude al profesional en busca de ayuda no solo médica, si no que pueda entender su enfermedad de una manera sencilla y la mejor forma de atenderla, en lugar de ser visto como un órgano o una enfermedad, lo que da lugar a una ruptura de la relación médico paciente en lugar de ser una relación de confianza y empatía, derivando en insatisfacción, frustración y por consiguiente a la búsqueda de más información con, otros médicos, familia y fuentes de información que pueden generar desorientación y por lo tanto un conflicto el cual constituye un asunto de índole jurídico.

A 10 años de la creación de la Comisión de Arbitraje Médico de Oaxaca (CEAMO) en el año 2006 con la finalidad de ser el organismo especializado en resolver los casos de controversias generadas por el actuar del equipo sanitario y las instituciones prestadoras de servicios de salud en el Estado de Oaxaca y teniendo el objetivo primordial de promocionar 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 el modelo Mexicano de Arbitraje Médico, se considera como el medios alternativo de solución de conflictos a las inconformidades y quejas suscitadas de la prestación de servicios personales de salud más importante en el Estado.

La Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca se erige como el Organismo encargado en el Estado para vigilar el cumplimiento del artículo 4º constitucional sobre el derecho a la protección de la salud, con el objetivo de restablecer o mejorar la salud, procurando trato digno a todos los pacientes que solicitan atención médica; así mismo para orientar a las instituciones prestadoras de los servicios de salud y los profesionales de la 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 de los prestadores de servicios de salud.

## II.- PRESENTACIÓN DEL INFORME:

---

La realización del presente informe tiene fundamento en la Ley de creación de la CEAMO, en el artículo 16 fracción XII. El cual exige rendir un informe anual de actividades ante el Consejo, al titular del Poder Ejecutivo y a la Legislatura Local así como la difusión del mismo a la sociedad. Con el presente se da cumplimiento a las actividades programadas, presentándolo al Titular del Poder Ejecutivo Lic. Gabino Cué Monteagudo, al Congreso del Estado y a la Sociedad Oaxaqueña.

Los servicios de salud, en la actualidad se ven superados en todos los aspectos, la crisis que atraviesa se ve reflejada en la falta de calidad y cobertura, aunado a la falta de tecnología e insumos, la creciente práctica de la medicina defensiva dentro del Estado, pacientes más exigentes con sus derechos, sobre información y juicios mediáticos; resultan en una ruptura de la relación médico paciente. El deterioro de la comunicación en la relación médico paciente es el factor pivote de una cadena de eventualidades de desapego terapéutico por ambas partes, insatisfacciones, frustraciones y enojos con resultados deletéreos en la evolución de los pacientes.

La prestación de los servicios de salud se ve afectada directamente por organización de los establecimientos dispuestos para la atención médica, así como por la orografía accidentada del Estado y las deficientes vías de comunicación entre las comunidades de población dispersa para acceder a los servicios de salud, de lo cual se deriva una calidad deficiente en la atención, tiempo prolongados de espera y muchas veces maltrato de los usuarios, aunado a la falta de tecnología, insumos y capacitación de los prestadores del servicio. Todo ello urge a tomar acciones de capacitación y desarrollo para los profesionales de la salud que los motiven a basar su atención de los usuarios con calidad, respeto a su dignidad, autonomía y confidencialidad. También es importante establecer mecanismos de información y educación dirigidos a la prevención, acudir a los servicios básicos pronta y oportunamente sí como a las redes sociales de apoyo y capacidad de elección.

Cuando se genera una inconformidad en la prestación del servicio, los usuarios pueden acudir a la Comisión de Arbitraje Médico de Oaxaca “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 posteriormente; 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:



### 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, publica en el diario oficial del Gobierno del Estado del 11 de septiembre de 2004, establece que para el cumplimiento de sus funciones; la CEAMO cuenta con un Consejo General integrado por nueve consejeros, quienes deben establecer las políticas necesarias para hacer eficientes los mecanismos encaminados a la protección de los derechos de la salud y atender la 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, cuatro propuestas por el C. Gobernador del Estado y cinco emanadas de la convocatoria a Colegios Médicos, de Enfermería y Odontología integrados en el Estado. Para la designación de cada uno de los consejeros, estos deben cumplir con el perfil: Tener un desempeño profesional reconocido por su gremio médico y la sociedad, tener autonomía probada para la toma de decisiones, honestidad y compromiso social, para desempeñar con absoluta libertad la funciones requeridas por un organismo autónomo como lo es la Comisión Estatal de Arbitraje Médico. Por lo que se procura que cada integrante del consejo represente a una de las especialidades con mayor índice de conflictos en la CEAMO.

El consejo vigente de la CEAMO fue designado por el Legislativo el 27 de abril de 2013. El cual se encuentra en su 2º año de labores. Integrado por la Dra. Gloria Araceli Morales Medina, Dra. María Paolina López Juan, Lic. Enfermera Roma Betzy Cruz Lara, Dra. Rosa Magdalena Márquez Castillo, Dr. Martín Rafael Aragón, Cirujano Dentista Víctor Armando Torres Castillo, Dr. Salvador Zapien Aguilar, Dr. Omar Calvo Aguilar y Dr. Mario Constatantino Bustamante del Valle, fungiendo este último como presidente de la CEAMO hasta el mes de julio de 2014, debido a su lamentable deceso, tomando a partir de esa fecha el Dr. Omar Calvo Aguilar la presidencia del Consejo.



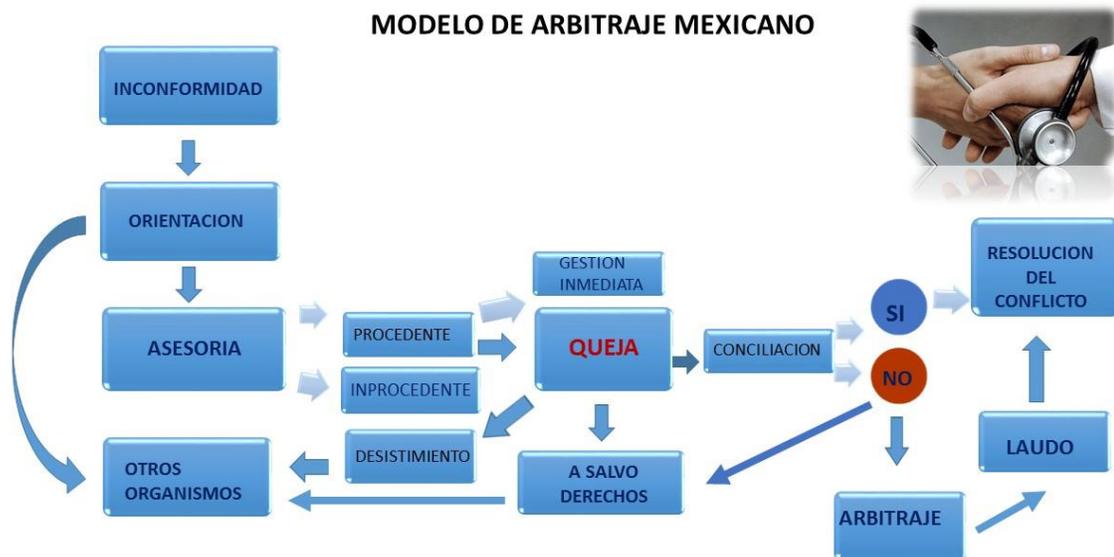
Durante el período 2014, se llevaron a cabo las 12 sesiones ordinarias programadas y se convocó a 3 sesiones extraordinarias con la participación de los consejeros cumpliéndose al 100% con las ordenes del día programadas como se muestra en la siguiente tabla

<b>FECHA</b>	<b>SESIÓN</b>	<b>ACUERDOS</b>
<b>08-ENE-14</b>	Ordinaria	IV. ANÁLISIS DE LA PROPUESTA DE MODIFICACIONES AL MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MEDICO DE OAXACA. V. REPORTE DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS POR LA ACTUAL ADMINISTRACIÓN EN EL AÑO 2013.
<b>05-FEB-14</b>	Ordinaria	IV. APROBACIÓN DE LAS MODIFICACIONES AL MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MEDICO DE OAXACA. V. PRESENTACIÓN DEL PROGRAMA OPERATIVO PARA EL AÑO 2014. VI. ANÁLISIS DE CASO CLÍNICO
<b>05-MAR-14</b>	Ordinaria	IV. APROBACIÓN DE LA RECOMENDACIÓN CEAMO/1P.R/001/2014 CENTRO DE SALUD DE SAN ANTONIO DE LA CAL, DE LOS SERVICIOS DE SALUD DE OAXACA. V. APROBACIÓN DE LA RECOMENDACIÓN CEAMO/1P.R/002/2014 DEL CENTRO DE SALUD DE SAN JACINTO AMILPAS, DE LOS SERVICIOS DE SALUD DE OAXACA. VI. APROBACIÓN DE LA RECOMENDACIÓN CEAMO/1P.R/003/2014 DEL HOSPITAL GENERAL DE HUAJUAPAN DE LEÓN, DE LOS SERVICIOS DE SALUD DE OAXACA. VII. PRESENTACIÓN Y APROBACIÓN DEL INFORME DE ACTIVIDADES DE LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MEDICO DE OAXACA 2013.
<b>02-ABR-14</b>	Ordinaria	IV. REUNIÓN DE TRABAJO CON EL DIPUTADO JAVIER CÉSAR BARROSO SÁNCHEZ PRESIDENTE DE LA COMISIÓN PERMANENTE DE SALUD PÚBLICA DEL H. CONGRESO DEL ESTADO Y LOS INTEGRANTES DEL CONSEJO GENERAL DE LA CEAMO. V. PRESENTACIÓN Y APROBACIÓN DEL INFORME DE ACTIVIDADES DE LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MEDICO DE OAXACA EJERCICIO 2013.
<b>04-JUN-14</b>	Ordinaria	IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DICTAMEN INSTITUCIONAL. V. BALANCE DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL AÑO 2014 Y REPORTE DE LOS EXPEDIENTES INICIADOS DE OFICIO, POR PRESUNTA NEGATIVA O DEFICIENCIAS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA SUSCITADOS EN EL ESTADO.
<b>17-JUL-14</b>	Extraordinaria	III. DESIGNACIÓN DE ENCARGADO DE DESPACHO DE LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA. V. ACUERDOS GENERALES PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA.
<b>06-AGO-14</b>	Ordinaria	IV. REVISIÓN DE LA RECOMENDACIÓN CEAMO/1P.R/004/2014 AL HOSPITAL GENERAL "E.S.P. PILAR SÁNCHEZ VILLAVICENCIO" DE HUAJUAPAN DE LEÓN, OAXACA, DEPENDIENTE DE LOS SERVICIOS DE SALUD DE OAXACA.
<b>03-SEP-14</b>	Ordinaria	IV. PRESENTACIÓN DE LAS METAS Y OBJETIVOS ESTABLECIDOS EN EL PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2015.V. APROBACIÓN DE LA OPINIÓN TÉCNICA Y RECOMENDACIONES EN EL CASO DE LA C. GRACIELA SANTIAGO MARTÍNEZ POR LA ATENCIÓN OBSTÉTRICA RECIBIDA EN EL HOSPITAL GENERAL "E.S.P. PILAR SÁNCHEZ VILLAVICENCIO" DE HUAJUAPAN DE LEÓN, OAXACA, DEPENDIENTE DE LOS SERVICIOS DE SALUD DE OAXACA.VI. APROBACIÓN DE LA RECOMENDACIÓN CEAMO/1P.R/004/2014, AL DIRECTOR GENERAL DE LOS SERVICIOS DE SALUD DE OAXACA Y AL JEFE DE LA JURISDICCIÓN SANITARIA NUMERO DOS (ISTMO) SOBRE DIVERSAS DEFICIENCIAS EN EL HOSPITAL BÁSICO COMUNITARIO DE SAN PEDRO TAPANATEPEC Y EL HOSPITAL GENERAL "DR. MACEDONIO BENÍTEZ FUENTES" DE JUCHITÁN DE ZARAGOZA. VII. APROBACIÓN DEL PROGRAMA ACADÉMICO PARA EL CONGRESO CEAMO 2014 Y FORMACIÓN DE LOS COMITÉS DE ORGANIZACIÓN Y APOYO LOGÍSTICO.
<b>17-SEP-14</b>	Extraordinaria	I. FORMACIÓN DE LOS COMITÉS DE ORGANIZACIÓN PARA EL CONGRESO CEAMO 2014.

<b>01-OCT-14</b>	Ordinaria	<p>IV. INFORME SOBRE LA CULMINACIÓN DE TRES PROCESOS DE DEMANDAS LABORALES.</p> <p>V. APROBACIÓN DEL PROGRAMA ACADÉMICO SEGUIMIENTO A LA ORGANIZACIÓN DEL CONGRESO CEAMO 2014.</p> <p>VI. NOMBRAMIENTO PROVISIONAL DEL TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN E INVESTIGACIÓN DE LA CEAMO.</p>
<b>15-OCT-14</b>	Extraordinaria	IV. AVANCES EN LA ORGANIZACIÓN DEL CONGRESO CEAMO 2014
<b>05-NOV-14</b>	Ordinaria	IV. AVANCES EN LA ORGANIZACIÓN DEL CONGRESO CEAMO 2014
<b>03-DIC-14</b>	Ordinaria	<p>IV. REPORTE Y APROBACIÓN DE LOS DICTÁMENES MÉDICOS INSTITUCIONALES EMITIDOS EN EL AÑO 2014.</p> <p>V. INFORME SOBRE LA SITUACIÓN FINANCIERA DE ADMINISTRACIÓN DE PAGOS AL IMSS POR CONCEPTO DE PLAN DE PREVISIÓN SOCIAL.</p> <p>VI. ANÁLISIS DEL CONGRESO CEAMO 2014.</p>
<b>12-DIC-14</b>	Extraordinaria	<p>I. ANÁLISIS Y APROBACIÓN DEL PROYECTO DE NÓMINA PARA EL EJERCICIO 2015 DE LA CEAMO.</p> <p>II. ANÁLISIS Y APROBACIÓN DE LAS PRESTACIONES LABORALES A INCLUIR EN EL REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE LA CEAMO.</p> <p>III. INFORME FINANCIERO DEL EJERCICIO 2014 EN LA CEAMO.</p>

## IV MODELO MEXICANO DE ARBITRAJE MÉDICO

El Consejo Mexicano de Arbitraje Médico como referente nacional, en su actuar cotidiano, ha desarrollado progresivamente un modelo de atención de inconformidades médicas basado en la integración del proceso arbitral, definiendo los procedimientos en etapas: inicial, conciliatoria y decisoria, incluyendo el seguimiento de los compromisos asumidos por las partes en cada uno de los instrumentos de las referidas etapas, hasta alcanzar un progreso integral y estandarizado que permite satisfacer la expectativas de los usuarios, este proceso ha sido adoptado por las diferentes Camisones de Arbitraje Médico de la República Mexicana, homologando los procedimientos para la resolución de los conflictos derivados del acto médico.



La integración del proceso de arbitraje requiere de los siguientes elementos documentales:

1.- **QUEJA:** La queja es el documento inicial para el arbitraje médico, es emitido por el quejoso con la participación de la CEAMO ante la que se promueve. Deberá contener los siguientes elementos:

- Narración de los hechos.
- Citar el derecho que se estime pertinente.
- Fijación de pretensiones civiles (No pueden ser contrarias a derecho).
- Designación como arbitro a la CEAMO.

2.- FIJACION DE LAS PRETENCIONES: El promoverte podrá solicitar indemnización de manera general o determinar prestaciones especificas, en tales supuestos, la CEAMO informara a éste, de los alcances de las mismas y tramites correspondientes.

3.- CLAUSULA 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 de Arbitraje Médico como arbitro y se aceptara seguir el proceso hasta la emisión del laudo.

4.- FIJACIÓN DE OBJETIVO DE ARBITRAJE: Permite acotar límites del acto reclamado con los siguientes criterios:

- Obtener el acuerdo de ambas partes, el cual deberá ser por escrito y referirse a materias susceptible de ventilar en el arbitraje.
- Ser posible y licito.
- Fijar las fuentes de obligaciones.
- Prestaciones determinadas o determinables.

5.- VENTAJAS DEL PROCESO 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.
- Señalar 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 medico interpretar la ley o el abogado interpretar la lex artis médica. La validez 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 debe existir en cada aspecto de que se presente o se discuta, con el único objetivo de buscar la verdad de forma mas objetiva e imparcial.

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

La Dirección de Difusión e Investigación de la CEAMO, se encarga de desarrollar a través de acciones de capacitación a los prestadores de los servicios de salud en materia de Derecho Sanitario, llevados a cabo en el interior del Estado. El programa de actividades fue desarrollado por la Dirección de Difusión e Investigación en colaboración del personal del área jurídica y médica.

### CONGRESO CEAMO

Celebrado en el Hotel Fortín Plaza, los días 6, 7 y 8 de Noviembre del 2014. Dedicado al Dr. Mario Bustamante de Valle y con la temática:

“EL NUEVO PARADIGMA DE LA ATENCIÓN MÉDICA, LOS DERECHOS HUMANOS”.

Con el objetivo de capacitar a los prestadores de servicios de salud y personal afín, con la participación de expertos nacionales y locales. El evento se llevó sin contratiempos cumpliendo al 100% el programa académico y la participación nutrida de los asistentes.

El jueves 6 de noviembre se llevo a cabo la inauguración del congreso por el C. Secretario de salud Dr. German Tenorio Vasconcelos, quien dirigió emotivas palabras sobre los derechos humanos de pacientes, médicos y afines a los servicios de la atención en salud.



Participaron en la mesa de Honor el Dr. Omar Calvo Aguilar; Presidente interino de la CEAMO, Víctor Octavio Pérez de Valle, Delegado del IMSS Oaxaca, Dr. Miguel Ángel Reyes Franco Director de la Facultad de Medicina y Cirugía de Oaxaca, Enfermera Rita S. Sierra Balbuena representante de la sección 35 SNTS, Dr. Benjamín Alonso Smith Arango Rector de la URSE, Dr. Miguel Ángel Ramírez Almanza Director de la Facultad de Medicina de la URSE.

Durante el evento se rindió un Homenaje póstumo al Dr. Mario Constantino Bustamante del Valle, quien presidiera la Comisión de Arbitraje Médico de Oaxaca, a partir del 1 de mayo de 2013 hasta su deceso en julio de 2014, con remembranzas de la vida y obra del Dr. Bustamante, por el Dr. Fidel López López, quien fuera su colaborador y amigo; así como un reconocimiento de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico que fue entregado a sus hijos Marysol, Jeanett y Mario por el C. Secretario de Salud Dr. German Tenorio Vasconcelos.



## 2) CURSOS Y SIMPOSIOS:

La capacitación a través de simposios dirigidos al personal prestador de servicios de salud, es sin duda una de las herramientas más importantes para llegar a las diferentes regiones del Estado, lo cual nos permite conocer la problemática específica de cada región, así como brindarles actualización en derecho sanitario, para que los profesionales de la salud conozcan la importancia de la elaboración de la documentación del acto médico, de los derechos propios y de los pacientes. Atendiendo las diferentes jurisdicciones sanitarias del estado y las diferentes instituciones, cumpliendo así con la meta propuesta para el 2014.

<b>FECHA</b>	<b>EVENTO</b>
<b>06-Enero-2014</b>	Simposio “Prevención del conflicto derivado del acto médico y componente del acto médico” Hospital Presidente Juárez ISSSTE con participación de 80 asistentes
<b>13-Enero-2014</b>	Simposio “Estructura y funciones de la CEAMO” Hotel Olas Atlas, Puerto Escondido participación de 151 asistentes de Enfermería de SSO
<b>17-Enero-2014</b>	Simposio “Estructura y funciones de la CEAMO” Huajuapán de León, Colegio de Enfermería de Huajuapán 40 asistentes
<b>10-Febrero-2014</b>	Simposio “Derecho sanitario” Jurisdicción 3 de la SSO Tuxtepec 120 asistentes
<b>11-Febrero-2014</b>	Simposio “Derecho sanitario” Hospital de Loma Bonita, 30 asistentes
<b>14-Febrero-2014</b>	Simposio “Estructura y Funciones de la CEAMO y Medicina asertiva” Hospital Santa Anita, Oaxaca 10 asistentes
<b>14-15 Marzo-2014</b>	Simposio “Derecho sanitario” Facultad de Medicina de la URSE, Oaxaca, 30 asistentes
<b>28-29 Marzo-2014</b>	Simposio “Derecho sanitario” Facultad de la URSE, Oaxaca, 40 asistentes
<b>04-Abril-2014</b>	Simposio “Derecho sanitario” Seguro popular, Ixtlán de Juárez, 60 asistentes
<b>02-Mayo-2014</b>	Taller “Consentimiento Informado” Hospital Psiquiátrico Cruz del Sur 30 asistentes
<b>21-Mayo-2014</b>	Simposio “Introducción al Derecho sanitario” Hospital Comunitario Tehotitlán de Flores Magón, 22 asistentes
<b>05-Junio-2014</b>	Simposio “Derecho sanitario” Huajolotitlán, Huajuapán de León, 30 asistentes
<b>10-Julio-2014</b>	Simposio “Derecho Sanitario” Hospital General de Tuxtepec, 140 asistentes
<b>24-Julio-2014</b>	Simposio “Derecho Sanitario” Hospital General de Juchitán, 30 asistentes
<b>15-Agosto-2014</b>	Taller “Consentimiento Informado” UMF No. 1 ISSSTE, Oaxaca, 3 asistentes
<b>22-Agosto-2014</b>	Simposio “Estructura y función de la CEAMO y Prevención del conflicto”, Hospital La Paz Tejomulco, 20 asistentes
<b>10-October-2014</b>	Curso “Objeción de conciencia y bioética” Facultad de Medicina y Cirugía UABJO, Maestría en Salud Pública 26 asistentes
<b>10-October-2014</b>	Taller “Eugeneia y Eutanasia” Facultad de Medicina y Cirugía UABJO, Maestría en Salud Pública 26 asistentes
<b>11-October-2014</b>	Taller “Expediente Clínico y Consentimiento Informado” Facultad de Medicina y

	Cirugía UABJO, Maestría en Salud Publica 26 asistentes
<b>21-Octubre-2014</b>	Simposio “Funciones de la CEAMO, Responzabilidad profesional y Prevención del Conflicto derivado delActo Médico” Auditorio Sección 35 SSO, 83 asistentes, Médicos y Enfermeras
<b>27-Octubre-2014</b>	Simposio “Funciones de la CEAMO, Responzabilidad profesional y Prevención del Conflicto derivado delActo Médico” Auditorio Municipal Loma Bonita 30, asistentes Médicos y Enfermeras
<b>28-Octubre-2014</b>	Simposio “Funciones de la CEAMO, Responzabilidad profesional y Prevención del Conflicto derivado delActo Médico” Auditorio del Hospital General de Tuxtepec, 36 asistentes, Médicos pasantes y Enfermeras
<b>29-Octubre-2014</b>	Simposio “Funciones de la CEAMO, Responzabilidad profesional y Prevención del Conflicto derivado delActo Médico”, Hospital Comunitario de Ixtlan, 40 asistentes, Estudiantes de Enfermería y Médicos pasantes
<b>24-Noviembre-2014</b>	Simposio “Funciones de la CEAMO, Responzabilidad profesional y Prevención del Conflicto derivado delActo Médico” Pinotepa Nacional 35 asistentes Enfermeras



Imagen 1. Escuela de Enfermería en Huajuapam, Simposio de Derecho Sanitario



Imagen 2. Curso de derecho Sanitario. URSE Facultad de Medicina



Imagen 3. Curso de Derecho Sanitario Sección 35. Sindicato de Nacional de los Trabajadores de la Salud



Imagen 4. Hospital General de Tuxtepec. Curso de derecho Sanitario



Imagen 4. Capacitación del Hospital General de Tuxtepec



Imagen 5. Simposio “Derecho sanitario” Seguro popular, Ixtlán de Juárez , 60 asistentes



Imagen 6. Simposio “Derecho Sanitario” Hospital General de Juchitán.

### 3.- INVESTIGACIÓN ORIGINAL

La búsqueda del conocimiento en las diversas áreas médicas y jurídicas, tienen como objetivo buscar condiciones que aporten elementos para mejorar los estándares de salud y optimizar la atención de los usuarios, basados en la aplicación de las ciencias biológicas, sociales, de la conducta así como legales.

En la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca CEAMO se promueve la investigación original en tópicos orientados a la problemática que origina el conflicto derivado del acto médico y la capacidad de resolución del mismo que este Organismo tiene. De acuerdo al programa anual de trabajo 2014, se enviaron tres artículos originales para publicación externa los cuales fueron los siguientes:

*“Resultados del programa de intervención para disminuir la mortalidad materna en un hospital de segundo nivel” artículo original del Dr. Omar Calvo Aguilar*

Publicado en la revista Epidemiología y Salud Volumen 2 año 2014.

*“Evaluación de la mortalidad extrema”*

Se encuentra en proceso de publicación como parte del libro “Hemorragia Obstetrica”

*“Acretismo placentario”*

Se encuentra en proce de publicación como parte del libro “Hemorregia Obstetrica”

### 4.- DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN:

La CEAMO está comprometida en brindar asesoría en Metodología de la investigación para las personas o instituciones que lo soliciten, este año se asesoró una tesis de especialidad ya concluida “Prevalencia de Hepatitis “C” en trabajos del Hospital General de Zona 1 del IMSS” y quedando pendiente en curso 3 tesis de maestría y 1 de doctorado

INVESTIGADOR	INVESTIGACIÓN	ESTADO DE LA INVESTIGACIÓN
Med. Esp. Ginecología y Obst. @MCM Elizabeth Ruiz Hernández	Volumen Plaquetario Medio como Factor Pronóstico en la Pre eclampsia. UABJO	En proceso
Med. Anest. @MCM Sergio Arael Mendoza Calderón	Factores de Riesgo para Hemorragia Postparto en el Hospital General de Oaxaca. UABJO	Por concluir
Med. Esp. Anestesiología @MCM Frumencio Santiago Luis	Distractores en Anestesiología y su Relación con Eventos Adversos. UABJO	En proceso
Med. Esp. Ginecología y Obst. @DCM Omar Calvo Aguilar	Implementación del Modelo de Atención Continua en Aps Durante el Puerperio	Por concluir

## 5.- PUBLICACIONES

La publicación de investigaciones por parte de los integrantes de la CEAMO representa un objetivo importante que favorece que el personal se interese por generar nuevo conocimiento y actualización permanente en revistas nacionales e internacionales.

*“Resultados del programa de intervención para disminuir la mortalidad materna en un hospital de segundo nivel” artículo original del Dr. Omar Calvo Aguilar”*

Publicado en la revista Epidemiología y Salud Volumen 2 año 2014.

## 6.- EDICIÓN REVISTA CEAMO

La revista de la CEAMO es un instrumento a través del cual se brinda información y actualización en Medicina y Derecho Sanitario a los diferentes sectores del Estado de Oaxaca, su edición se realiza cuatrimestralmente, por lo que se editan 3 números cuyo contenido incluye artículos originales y un tiraje de 1000 ejemplares.

La publicación de la Revista Ceamo se realizó con su primer volumen de 2014 en forma impresa, así como el volumen 1 y 2 en forma virtual, a través de la página web de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca.

Se realizó la publicación del Informe de actividades del año 2013. Cabe destacar que las revistas impresas se han proporcionado durante los eventos de capacitación interior del Estado, así como en la capital Oaxaqueña.

## 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 1000 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.

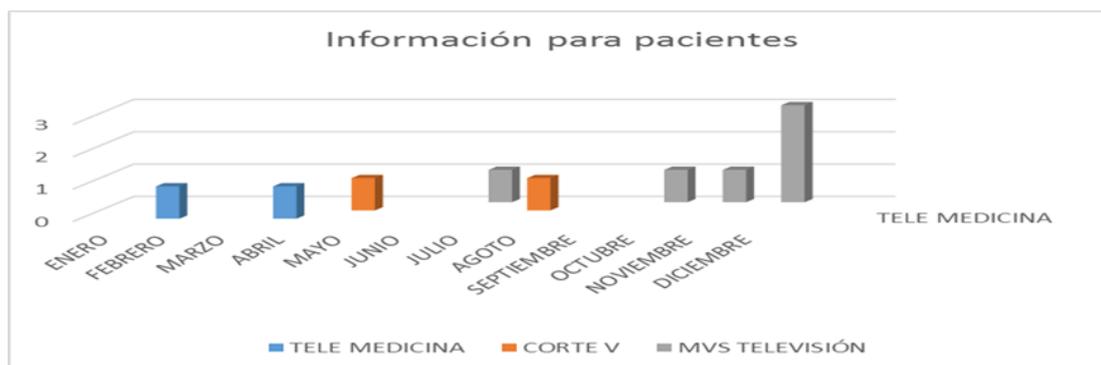
Las actualizaciones en derechos de los pacientes, médicos, odontólogos y personal de enfermería, que se distribuyen gratuitamente, otro medio son a través de carteles entregados en los principales hospitales visitados en las diferentes jurisdicciones y en la ciudad. En total de carteles entregados fue de 200 distribuidos uniformemente en 50 por área. Se entregaron un total de 500 manuales de consentimiento informado y recomendaciones para la práctica de la enfermería, finalmente se entregaron 624 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

El uso de medios de comunicación masivos, como la radio, televisión y TV internet fue una herramienta utilizada para la difusión de diversos temas de interés para profesionales de la salud y público en general, a través de los cuales se dieron a conocer la funciones de la CEAMO, enfatizando que es la mejor alternativa para la solución de conflictos derivados del acto médico, promoviendo los derechos fundamentales de pacientes, médicos, enfermería y odontólogos, entre otros temas.

La difusión de la CEAMO en 2014 se realizó de la siguiente manera Telemedicina 2 programas, Cor-TV radio 2 programas y MVS televisión 5 programas, con excelente aceptación y participación del público.



## 9.- ACUERDOS CON UNIVERSIDADES

Realizar acuerdos con Universidades tiene como objetivo fundamental, promover en los estudiantes de medicina, enfermería, odontología y profesiones involucradas con la atención para la salud el conocimiento y ejercicio del Derecho Sanitario y el apego a normas y guías de práctica clínica a través de organismos de educación superior, incluyendo en la formación académica de sus estudiantes a través de Diplomados y por que no en la introducción de la asignatura de Derecho Sanitario al plan de estudios vigentes en las licenciaturas afines a los servicios de salud. Por ello la firma de convenios de colaboración permitira el desarrollo del conocimiento y ejercicio del Derecho Sanitario, Derecho de los pacientes, médicos, enfermería y odontólogos en el Estado.

## 10.- REUNIÓN DEL COMITÉ EDITORIAL

La función del Comité editorial de crear un reglamento Editorial, en el cual se basan las políticas, planes, programas y procedimientos respecto a los procesos de edición y publicación de la Revista CEAMO, revisar cuatrimestralmente las publicaciones que saldrán impresas y las ya publicadas, con el objetivo de aportar ideas para mejorar la calidad de estas.

Las decisiones que toma el Comité Editorial, quedará documentada en actas por el Secretario, que registrará lugar, fecha, hora, acuerdos tomados, hora en la que finaliza la reunión, nombre y firma de los asistentes. Cumpliendo cabalmente a lo establecido para el ejercicio 2014.



## 11.-REUNIÓN COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN Y BIOÉTICA

La formación del Comité de de Ética en Investigación y Bioética, que ordena el decreto contitucional del 14 de diciembre de 2011, en el que se agrega al artículo 41 Bis y se modifica el artículo 98 de la Ley general de Salud, en el que se hace de carácter obligatorio, contar con los comites respectivos para todas las instituciones de salud y organismos en los que haya que resolver problemas derivados de práctica médica o donde se realice investigación de orden público o privado.

Para dar cumplimiento a lo establecido por la ley, la CEAMO en sesión ordinaria, forma los comites respectivos con la participación de los 8 consejeros yel Consejero Presidente Dr. Mario Constantino Bustamante Del Valle el 2 de octubre de 2013, programando reuniones cada 4 meses en reunión ordinaria y se convocara a reunión extraordinaria si se requiere.

## 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.

La concentración de el número de quejas recibidas en otras dependencias derivadas de la ateción médica muestran a la SSO con 98, el IMSS 33y el ISSSTE 16 quejas en la DDHPO, en la Secretaria de contraloría y transparencia y el Hopital de la Niñez Oaxaqueña como se muestra a continuación.

1.- Inconformidades recibidas por la Defensoria de los Derechos Humanos del Pueblo de Oaxaca.

INSTITUCIÓN	INCONFORMIDADES	GENERO	
		MUJER	HOMBRE
IMSS	33	14	19
ISSSTE	16	7	9
SSO	57	23	34
<b>TOTAL</b>	<b>106</b>	<b>44</b>	<b>62</b>

## 2.- Secretaría de la Contraloría y Transparencia Gubernamental

INSTITUCIÓN	INCONFORMIDADES	GENERO	
		MUJER	HOMBRE
IMSS	0	0	0
ISSSTE	2	2	0
SSO	41	30	11
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>32</b>	<b>11</b>

Las especialidades con mayor queja, sigue siendo Ginecología y Obstetricia, lo cual muestra claramente que aún se necesita implementar programas de educación en control del embarazo y trabajo de parto a la población en general y mayor capacitación a médicos y enfermeras.

## 3.- Quejas por especialidad en la DDHPO

ESPECIALIDAD	NUMERO DE INCONFORMIDADES.
Administrativo	16
<b>Enfermería</b>	4
Trabajo Social	1
<b>Ginecología</b>	23
<b>Traumatología</b>	2
<b>Cirugía General</b>	7
<b>Odontología</b>	0
Urgencias	10
Medina Del Trabajo	1
<b>Pediatría</b>	5
Medicina Familiar	5
No Especificado	29
<b>Oncología</b>	1
<b>Neurocirugía</b>	1
Farmacia	1
Total	106

## 4.- Quejas interpuestas en el Hospital de la Niñez Oaxaqueña

INSTITUCIÓN	HOSPITAL DE LA NIÑEZ OAXAQUEÑA
Quejas Médica	9
Sugerencias Médicas	4
Por Especialidad	
Consulta Externa	8
Urgencias	2
Hospitalización	1
Infectología	1
Radiología	1
Total	13

### 13.- PARTICIPACION EN CONFERENCIAS

La CEAMO tiene presencia con la sociedad civil y sociedades médicas a través de conferencias y tienen como objetivo fomentar la cultura del Derecho Sanitario, la práctica de la Lex Artis ad Hoc y el fomento de los derechos de Pacientes, Médicos, Odontólogos y Enfermería. Informar a la sociedad civil sobre los medios alternativos para dar solución a los conflictos derivados de la atención médica y mantiene actualizados a los profesionales de la salud, en temas de Medicina Defensiva, Funciones de la CEAMO, Marco Legal de Práctica Médica, Prevención del Conflicto Derivado del Acto Médico y la Importancia de la Documentación del Expediente Clínico, Las características e integración del Consentimiento Validamente Informado, además del uso de herramientas en la práctica clínica como la Comunicación Asertiva. Por ello la participación de la CEAMO con conferencias en Escuelas y Facultades de Medicina, Enfermería, Odontología y Colegios Médicos ha sido de las actividades primordiales de la Dirección de Difusión.

FECHA	EVENTO
<b>31-Enero-2014</b>	“Expediente Clínico” Restaurante El Colibrí, Colegio Oaxaqueño de Anestesiólogos, 35 asistentes Dr. Omar Calvo Aguilar.
<b>13-Febrero-2014</b>	“Obligaciones y Responsabilidades en Enfermería” Hospital Presidente Juárez ISSSTE 19 asistentes Lic. Enf.Roma Bety Cruz Lara.
<b>20-Febrero-2014</b>	“Estructura y Funciones de la CEAMO” Restaurante Hosteria de Alcala, Colegio de Cardiólogos de Oaxaca, 10 asistentes
<b>21-Febrero-2014</b>	“Funciones de la CEAMO” DIF Municipal de Oaxaca, 250 asistentes, Dr, Fidel López López
<b>27-Febrero-2014</b>	“Responsabilidades y obligaciones de enfermería” Hospital de la Niñez Oaxaqueña 20 asistentes Dr. Fidel H. López López
<b>10-Marzo-2014</b>	“Expediente Clínico, Receta Médica” Centro Oncológico, 15 asistentes, Dr. Fidel López López
<b>18-Marzo-2014</b>	“Bases Legales y Antecedentes Historico de Cuidados Paliativos, Hospital General Aurelio Valdivieso, 30 asistentes, Félix F. Nuñez Hinojosa
<b>03-Abril-2014</b>	“Expediente Clínico, Receta Médica” Hospital Regional de Alta Especialidad de Oaxaca, 40 asistentes, Dr. Fidel López López
<b>03-Mayo-2014</b>	“Derecho Sanitario” Facultad de Derecho UABJO, 10 asistentes Lic. Iván Vargas.
<b>09-Mayo-2014</b>	“Bioética” Hospital General Aurelio Valdivies, 40 asistentes, Dr. Fidel López López
<b>15-Mayo-2014</b>	“Implicaciones Legales de Enfermería” Auditorio Alvaro Carrillo, 140 asistentes, Dr . Félix F. Núñez Hinojosa
<b>21-Mayo-2014</b>	“Funciones de la CEAMO” Escuela de Enfermería de Huajuapán, 121 asistentes Lic. Enf. Roma Betsy Cruz Lara
<b>23-Mayo-2014</b>	“Confidencialidad” COESIDA, 15 asistentes, Dr. Omar Calvo Aguilar
<b>27-Mayo-2014</b>	“Cuidados Paliativos” Hospital General Aurelio Valdivieso, 10 asistentes, Dr. Félix F. NúñezHinojosa
<b>03-Junio-2014</b>	“Expediente Clínico como Herramienta Legal” Hospital Psiquiatrico Cruz del Sur, 30 asistentes, Dr. Félix F.Núñez Hinojosa

<b>17-Julio-2014</b>	“Hemorragia Obstetrica” Hotel Fortín Plaza, Congreso de Gineología y Obstetricia, 225 asistentes, Dr Omar Calvo Aguilar
<b>19-Julio- 2014</b>	“Marco Legal de Laboratorios Clínicos” Hotel Fortín Plaza, Colegio de Laboratoristas Clínicos, 30 asistentes, Dr Félix F. Núñez Hinojosa.
<b>6-Septiembre-2014</b>	“Responsabilidad Profesional Médica” Hospital de Huajuapán, 20 asistentes, Dr. Omar Calvo Aguilar.
<b>12-Septiembre-2014</b>	“Responsabilidad Profesional Médica” CRIT, 80 asistentes, Lic. Miguel Ángel Velasco García
<b>3-Octubre-2014</b>	“Medico Victima” Restaurante El Colibrí, Colegio de Pediatría de Oaxaca 80 asistentes, Dr. Omar Calvo Alguilar
<b>10-Octubre-2014</b>	“Expediente Clínico” CRIT , 45 asistentes, Dr. Félix Fernando Núñez Hinojosa.
<b>16-Octubre-2014</b>	“Enfermed Hipertensiva del Embarazo”. 155 asistentes, Dr Omar Calvo Aguilar.
<b>25-Octubre-2014</b>	“Reponsabilidad Profeional Médica” Casa de la Cultura Tuxtepec,50 asistentes, Lic Salvador C.Cruz García
<b>06-Noviembre-2014</b>	“Derecho a la Información” 2°. Conroso CEAMO Los Derechos Humanos, El Nuevo Paradigma en la Atención Médica, 140 asistentes, Dr. Fidel H. López López
<b>06-Noviembre-2014</b>	“La toma dedecisiones colavorativa deliberativa”, 2°. Conroso CEAMO Los Derechos Humanos, El Nuevo Paradigma en la Atención Médica, 140 asistentes. Dra. Rosa Magdalena Márquez Castillo
<b>06-Noviembre-2014</b>	“Trato Digno como componente de la calidad en la atención”, 2°. Congreso CEAMO, 140 asistentes, Dr. Omar Calvo Aguilar
<b>07-Noviembre-2014</b>	“Obligaciones de medios y de resultados”,2°. Conroso CEAMO Los Derechos Humanos, El Nuevo Paradigma en laAtención Médica, 140 asistentes, Dr.Omar Calvo Aguilar
<b>14-Noviembre-2014</b>	“Medico Victima” auditorio Tehuantepec, 55 asistentes, Dr. Omar Calvo Aguilar
<b>28-Noviembre-2014</b>	“Consentimiento validamente Informado” COESIDA, 15 asistentes, Dra. Rosa Magdalena Márquez Castillo
<b>4-Diciembre-2014</b>	“Como Atender una Queja Médica” Tratoria Pizza, Colegio de Neonatología, 20 asistentes, Dr Fidel H. López López
<b>10-Diciembre-2014</b>	“Prevención del conflicto derivado del acto médico”, Hospital Regional de Alta Especialidad de Oaxaca, 34 asistentes Dra Rosa Magalena Márquez Castillo.



Imagen 1. Conferencia Expediente Clínico como Herramienta Legal. Escuela de Anestesiólogos



Imagen 2. Funciones de la CEAMO. Olas Altas Puerto Escondido.



Imagen 3. “Prevención del conflicto derivado del acto médico”, HRAEO, 34 asistentes Dra Rosa Magdalena Márquez Castillo



Imagen 4. “Medico Victima” Restaurante El Colibrí, Colegio de Pediatría de Oaxaca 80 asistentes, Dr. Omar Calvo Alguilar.



Imagen 5. “Expediente Clínico, Receta Médica” Centro Oncológico, 15 asistentes, Dr. Fidel López López



Imagen 6. “Funciones de la CEAMO” Telesalud Oaxaca.

## 14.-PERSONAL CAPACITADO

Durante 2014, se realizaron dos cursos online en coordinación con la CONAMED, para la formación de recurso humano en salud, enfocados a la prevención del conflicto derivado de la atención médica en el mes de septiembre 22 al 26, con 10 asistentes y el segundo del 30 de septiembre al 4 de noviembre con 12 asistentes. Además se realizaron 3 talleres de capacitación para médicos, enfermeras, químicos y abogados, 2 de mayo, 22 de agosto y 11 de octubre logrando así la capacitación de 3333 profesionales de la salud

PERSONAL CAPACITADO CEAMO		
Profesional Médico	1247	37.41%
Profesional de Enfermería	1492	44.76%
Estudiantes de Universidades	268	8.04%
Otros	326	9.79%
Total	3333	100%

Dando cumplimiento al informe de actividades de difusión, capacitación e investigación programado para el ejercicio 2014, en más del 100% .

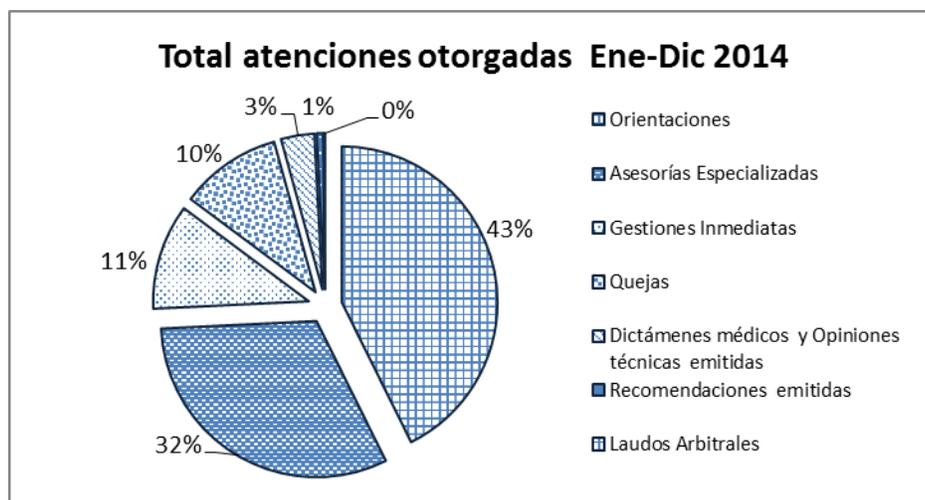
## VI.-ACTIVIDADES DE LOS MODULOS DE ATENCIÓN MÉDICO–JURÍDICA PARA LA POBLACIÓN OAXAQUEÑA

La Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, desde el inicio de funciones el 9 de febrero de 2006, ha sido un organismo especializado en la queja médica y representante social para dar solución a los conflictos derivados de la prestación de servicios de salud. Las quejas interpuestas por la ciudadanía basados en el ejercicio de la protección a la salud, van en aumento, lo que evidencia la importancia de nuestro organismo para la resolución de conflictos e inconformidades, el aumento en la demanda de los servicios otorgados por la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca relacionada con la difusión de información y la calidad de la atención para la resolución de quejas, como se muestra en la gráfica (1)



De enero a diciembre del 2014 se recibieron y atendieron 722 inconformidades a las que se le dieron atención de acuerdo a las siguientes modalidades y repartidos mediante diversas actividades y servicios brindados en beneficio de la población oaxaqueña, mismos que a continuación se desglosan:

<b>308</b>	Orientaciones	(42.66%)
<b>228</b>	Asesorías especializadas	(31.58%)
<b>79</b>	Gestiones inmediatas	(10.95%)
<b>76</b>	Quejas	(10.52%)
<b>25</b>	Dictámenes médicos y Opiniones Técnicas institucionales	(3.46%)
<b>5</b>	Recomendaciones	(0.69%)
<b>1</b>	Laudo arbitral	(0.14%)



Las acciones con mayor demanda a la Comisión de Arbitraje Médico de Oaxaca en 2014 abarco el 42.66% en orientaciones de usuarios de nuestros servicios, 31.58% requirieron de asesoría especializada otorgada por alguno de los dos módulos de asesoría médico-legal, el 10.95% de las inconformidades se resolvieron de forma inmediata a través de gestiones inmediatas, con los servicios de salud involucrados, 10.52% de las inconformidades fueron procedentes para resolver como queja (76 expedientes). Se nos solicitó Dictámenes Médicos u Opiniones Técnicas por otros organismos de gobierno como la Defensoría de los Derechos Humanos de los Pueblos de Oaxaca, la Procuraduría de Justicia del Estado de Oaxaca, y el Poder Judicial de la Federación en 3.46%, Se emitieron 5 Recomendaciones a Instituciones de salud que corresponden al 0.69% y se resolvió un caso de queja a través de un Laudo Arbitral, todo ello equivalente a las 722 acciones ejecutadas durante enero-diciembre del 2014.

La distribución de acciones mensualmente se muestran en la siguiente tabla:

ATENCIÓNES OTORGADAS	ENE	FEB.	MAR	ABR.	MAY	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL	%
Orientaciones	30	23	24	40	24	29	26	23	35	25	15	14	308	42.66
Asesorías Especializadas	23	15	18	28	22	23	14	16	33	13	14	9	228	31.58
Gestiones Inmediatas	9	5	6	9	4	8	5	6	5	9	7	6	79	10.95
Quejas	2	8	6	5	9	9	16	3	8	5	3	2	76	10.52
Dictámenes Médicos emitidas	1	1	3	4	1	1	1	2	3	4	1	3	25	3.46
Recomendaciones emitidas	0	0	3	0	0	0	0	0	2	0	0	0	5	0.69
Laudos Arbitrales	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0.14

La distribución de atenciones por institución que generó la inconformidad, muestra que la SSO es la institución con más inconformidades con un total de 220 durante el 2015, seguida del IMSS con 215, los Hospitales y consultorios privados 161 inconformidades, ISSSTE 67, el HRAEO 23, PJF y PGJE 18, DDHPO 5, Otras dependencias 13, sumando un total de 722 inconformidades recibidas en esta Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca.

De este total de inconformidades se distribuyeron en las siguientes acciones.

INSTITUCIÓN MEDICA	Orientaciones	Asesorías	Gestiones	Quejas	Dictámenes y Opiniones	Recomendaciones	Laudos	Total
IMSS	97	71	34	13	0	0	0	215
SSO	90	71	20	33	1	5	0	220
PRIVADOS	72	61	4	23	0	0	1	161
ISSSTE	32	12	17	5	1	0	0	67
HRAEO	12	8	2	1	0	0	0	23
PJF y PGJE	0	0	0	0	18	0	0	18
DDHPO	0	0	0	0	5	0	0	5
OTROS	5	5	2	1	0	0	0	13
TOTAL	308	228	79	76	25	5	1	722



97 Orientaciones.  
71 Asesorías  
34 Gestiones inmediatas  
13 Quejas Médicas



90 Orientaciones  
71 Asesorías Especializadas  
20 Gestiones inmediatas  
33 Quejas Médicas  
1 Opinión Técnica  
5 Recomendaciones



72 Orientaciones  
61 Asesorías Especializadas  
4 Gestiones  
23 Quejas Médicas  
1 Laudo



32 Orientaciones  
12 Asesorías Especializadas  
17 Gestiones inmediatas  
5 Quejas Médicas  
1 Opinión técnica



12 Orientaciones  
8 Asesorías  
2 Gestiones  
1 Queja Médica



18 Dictámenes periciales



2 Dictámenes Periciales  
3 Opiniones Técnicas



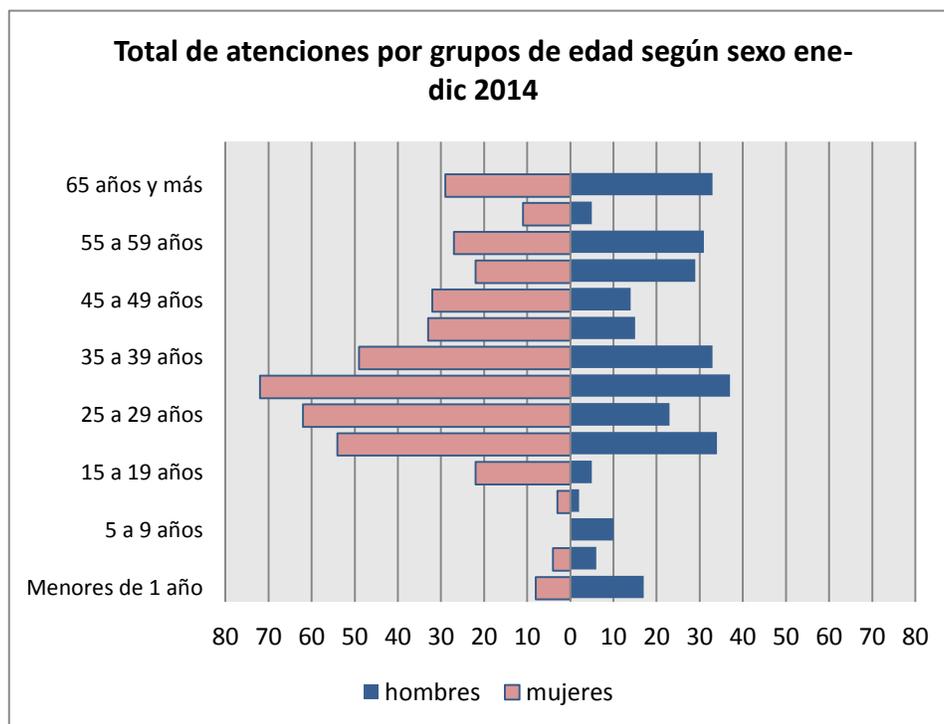
5 Orientaciones  
5 Asesorías  
2 Gestiones  
1 Queja

Atenciones otorgadas por institución 2014

Unidad Médica	Total	%
IMSS	215	29.78
SSO	220	30.48
PRIVADOS	161	22.29
ISSSTE	67	9.28
HRAEO	23	3.19
PJF y PGJE	18	2.49
DDHPO	5	0.69
OTROS	13	1.80
<b>TOTAL</b>	<b>722</b>	<b>100</b>

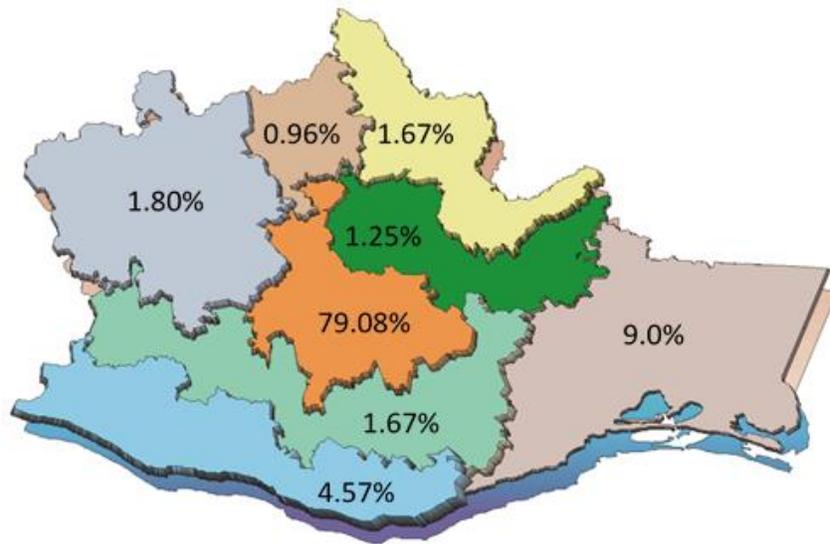
La distribución de inconformidades por género y edad atendidas en la CEAMO, fueron de la siguiente manera 428 mujeres y 294 hombres; la edad promedio con mayor asistencia de actividades fue entre los 20 a los 50 años, lo que se relaciona directamente con las especialidades con más inconformidades presentadas como en Gineco-obstetricia se muestra en la siguiente gráfica.

Distribución de quejas por edad y sexo 2014

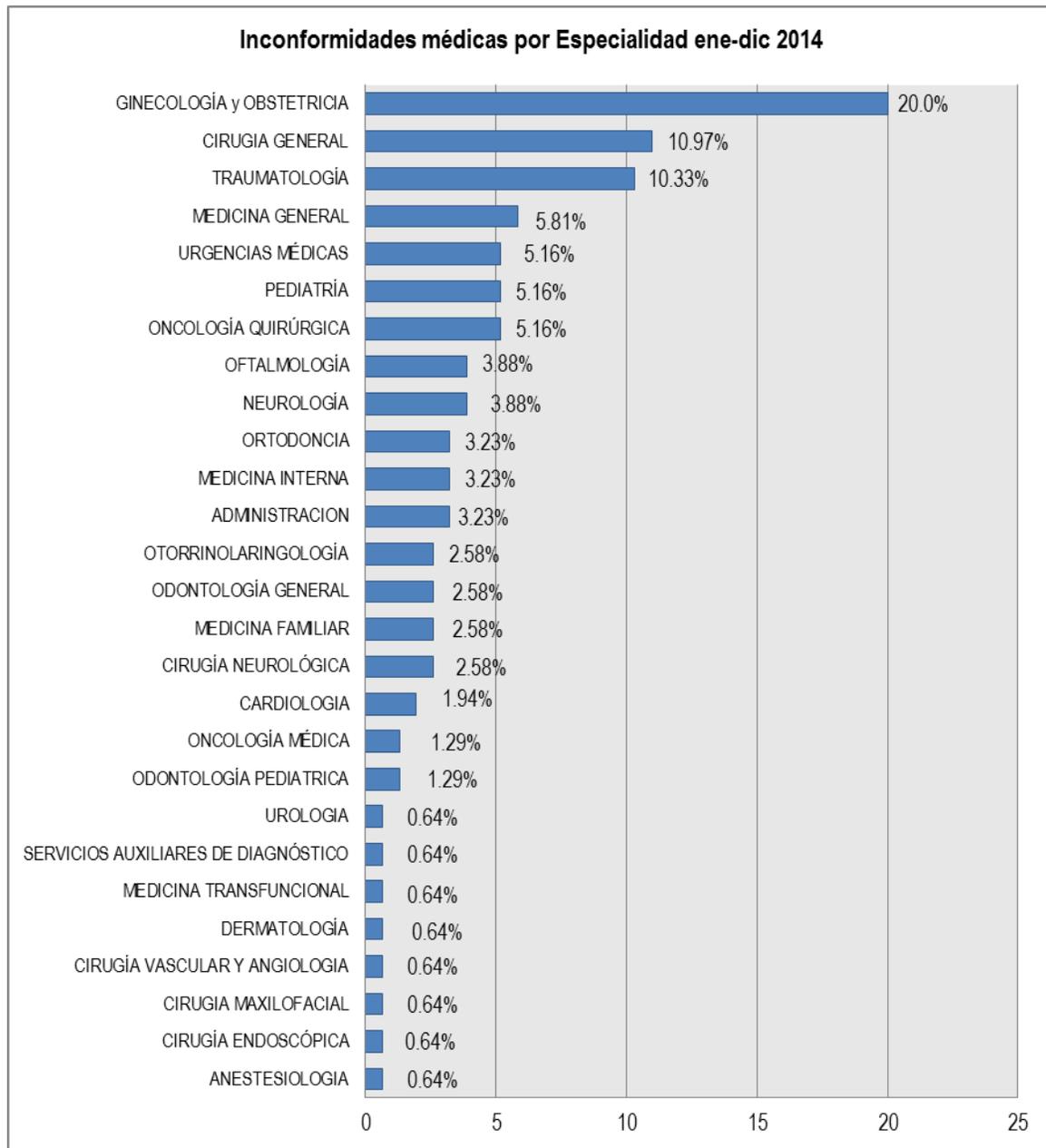


De acuerdo con la información recabada sobre la ubicación geográfica de las atenciones prestadas por la CEAMO, respecto a la procedencia de los usuarios, la distribución fue de la siguiente manera, los Valles centrales fue la región con el mayor número de atenciones prestadas, con 571 que representó el 79.08% 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 del Istmo de Tehuantepec ocupó la segunda posición con 65 atenciones y el 9.0% del total, la región de la Costa ocupó la tercera posición en atenciones al recibir 33 que fueron el 4.57% del total, la región de la Mixteca se situó en quinta posición con un total de 13 quejas que representó el 1.80% del total. La Sierra Sur ocupó la sexta posición con 12 atenciones recibidas y porcentaje de 1.67% del total. La Región del

Papaloapan presento 12 quejas que representan el 1.67% La Sierra Norte estuvo en la séptima posición de atenciones con 9 que corresponde al 1.25% y finalmente la Cañada en la octava posición con 7 atenciones que representó el 0.96%.



Finalmente dentro de las atenciones prestadas por la CEAMO, en función del tipo de especialidad médica involucrada en el proceso, se obtuvo que las especialidades medicas con mayor conflicto derivado de la atención médica se distribuyeron de la siguiente manera Ginecología y Obstetricia 31, Cirugía General 17, Traumatología 16, Medicina General 9, Urgencias Médicas 8, Pediatría 8, Oncología Quirúrgica 8, Oftalmología 6, Neurología 6, Ortodoncia 5, Medicina Interna 5, Administracion 5, Otorrinolaringología 4, Odontología General 4, Medicina Familiar 4, Cirugía Neurológica 4, Cardiología 3, el resto de las especialidades con menos de 3 inconformidades sumaron 12.



## 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 2014 de los 722 acciones prestadas por la CEAMO las Orientaciones ocuparon las atenciones con 308 equivalente al 42.66%, estas orientaciones se brindaron principalmente para usuarios de las siguientes instituciones: IMSS con 97 Orientaciones, SSO con 90 orientaciones, clínicas y hospitales privados con 72 orientaciones, el ISSSTE con 32, 12 para el HRAEO y 5 más para otras instituciones como el DIF, SEDENA, PEMEX etc. 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.

INSTITUCION	SSO	IMSS	ISSSTE	HRAEO	PRIVADO	PJF y PGJE	DDHPO	OTROS	TOTAL
ORIENTACIONES	90	97	32	12	72	0	0	5	308
%	29.2	31.4	10.38	3.8	23.3	0	0	1.6	100%

## 2.- ASESORÍA ESPECIALIZADA

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 2014 se atendieron un total de 228 Asesorías Especializadas que representaron el 31.58% del total de atenciones de la CEAMO, la cuales se distribuyeron a través del año, con una mayor frecuencia en el mes de septiembre como lo muestra la siguiente tabla.

Atencion Otorgada	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	<u>OCT</u>	NOV	DIC
<b>Asesoría Especializada</b>	23	15	18	28	22	23	14	16	33	13	14	9
%	10.08	6.57	7.86	12.2	9.64	10.0	6.14	7.01	14.47	5.7	6.14	3.94

Las instituciones de salud con mayor cantidad de asesorías especializadas fueron el IMSS con 71, la SSO con 71 los servicios médicos privados con 61, el ISSSTE con 12, HRAEO 8 y 5 más que fueron repartidas entre las restantes instituciones de salud en el Estado de Oaxaca.

Institución	IMSS	SSO	PRIVADOS	ISSSTE	HRAEO	Otras Instituciones
<b>Asesorías</b>	71	71	61	12	8	5

### 3.-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 2014 el 10.52% de las acciones realizadas equivalentes a 76 quejas en los dos módulos de orientación médico jurídico las cuales se encuentran distribuidas de acuerdo a la institución donde se genero la inconformidad como se muestra en la siguiente tabla



INSTITUCIÓN MEDICA	IMSS	SSO	ISSSTE	HRAEO	HOSPITALES PRIVADOS	OTROS
TOTAL 76	13	33	5	1	23	1
100%	1.7	43.3	6.57	1.31	30.2	1.7

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.

La resolución de las quejas logradas al termino del 2014 fue de 48 quejas en las que se incluyen 35 conciliaciones antes de llegar al arbitraje, 10 de ellas quedaron a salvo sus derechos, 1 improcedente y 2 de los quejosos se desistieron, se encuentran 28 quejas en proceso entre las cuales se encuentra un Laudo Arbitral como se muestra en la siguiente tabla

QUEJAS	TOTAL	PORCENTAJE
Conciliacion Antes Del Arbitraje	35	46.05
A Salvo Derechos	10	13.15
Improcedente	1	1.31
Desistimiento	2	2.63
Arbitraje	1	1.3
Quejas Cerradas	49	63.15
Quejas En Proceso	27	35.52
Total De Quejas	76	100%

Las quejas efectuadas por especialidad ponen de manifiesto que las especialidades de Ginecología y Obstetricia así como Cirugía General y Traumatología siguen siendo las especialidades con mayor incidencia de quejas, por lo que siguen siendo foco rojo para los servicios de salud.

### 3.- GESTIONES INMEDIATAS PARA EVITAR LA 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 período 2014 se realizaron un total de 79 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%

Las gestiones se efectuaron en las diversas Instituciones y Establecimiento de Salud como a continuación se muestra en la tabla.

<b>INSTITUCION</b>	<b>IMSS</b>	<b>SSO</b>	<b>ISSSTE</b>	<b>HRAEO</b>	<b>PRIVADOS</b>	<b>OTROS</b>
<b>GESTIONES</b>	34	20	17	2	4	2
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>					

#### 4. QUEJAS MANEJADAS VIA 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 inconformidades que tienen como fundamento un evento adverso o en derivados de deficiencias en la comunicación o atención, que implican obtener un mal resultado en el tratamiento médico farmacológico o quirúrgico, haciendo del conocimiento a los usuarios que en todos los casos, el personal de salud deben cumplir con las obligaciones de medios, no con las obligaciones de resultados puesto que se trabaja con organismos en los cuales no se puede saber con exactitud qué tipo de respuesta tendrán 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 2014 se instalaron 35 quejas por la vía de la Conciliación, que representó el 46.05% del total de quejas presentadas en el año, integrándose el expediente correspondiente con su respectivo proceso de conciliación, con lo que se corrobora que este Organismo genera un gran beneficio tanto para el personal involucrado como para la sociedad Oaxaqueña.

#### 5.- ARBITRAJES

Durante el periodo 2014 se inicio un proceso de arbitraje, solicitado por los usuarios con 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.

En 2014 se inicio un proceso arbitral el cual se cerro en enero de 2015

## 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.



Durane el periodo 2014 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.

## 7.- RECOMENDACIONES

Durante el último trimestre del año 2014 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 5 recomendaciones durante el periodo, 3 dirigidas a Hospialeees de los Servicios de Salud de Oaxaca y 2 a Centros de Salud de atención primaria de la misma secretaria.



## 8.- DICTAMENES

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 ya 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 emitieron 18 dictámenes institucionales, solicitadas por la PJF y la PGJE, 2 dictámenes periciales a la DDHPO y 3 opiniones técnicas, así como 1 opinión técnica a la SSO y 1 al ISSSTE. En total se emitieron 20 dictámenes periciales y 5 opiniones técnicas durante el año 2014.

## VII.- CONCLUSIONES

El cumplimiento de las actividades durante el 2014 fue de un 116%, superando las actividades planteadas para este ejercicio de 2014; lo cual muestra la distribución eficiente de los recursos otorgados a la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca a pesar de una sensible reducción del presupuesto económico, el alcance de las metas fue posible gracias a la colaboración de todo el personal que labora con entusiasmo y dedicación en sus tareas para hacer de esta institución, un organismo que cumple con su objetivo de resolver conflictos derivados de la atención en materia de salud en forma rápida, imparcial, transparente, confidencial y gran calidad humana.

Actividad	METAS POR AÑO	ALCANZADO
Congreso	1 (actividad anual)	1
Simposios	12 (actividad mensual)	19
Investigación Original	2 (actividad semestral)	3
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)	9
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)	30
<b>Total De Acciones</b>	<b>51</b>	<b>84</b>
<b>Material De Difusión (Trípticos, Carteles, Etc.)</b>	<b>2500 U</b>	<b>3500</b>
<b>Personal Capacitado</b>	<b>400 MÉDICOS</b>	<b>1247</b>
	<b>30 ABOGADOS</b>	<b>250</b>
	<b>100 ENFERMERAS</b>	<b>1492</b>

50 OTROS	73
200 ESTUDIANTES	264
10 AUTORIDADES	3
<b>TOTAL 810</b>	<b>3333</b>

Con ello el programa operativo anual de servicios a la población (POA) se cumplió en más del 100% como se muestra en la siguiente tabla

	1er trimestre			2do trimestre			3er trimestre			4to trimestre			total anual
	ENE	FEB.	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
<b>Meta Programada 2014</b>	60	58	55	63	62	61	66	73	61	69	48	23	699
<b>Alcanzado</b>	<b>69</b>	<b>63</b>	<b>68</b>	<b>98</b>	<b>70</b>	<b>78</b>	<b>65</b>	<b>56</b>	<b>92</b>	<b>66</b>	<b>46</b>	<b>41</b>	<b>812</b>
<b>Porcentaje de Avance Alcanzado</b>	115	108	123	155	112	127	98	76	150	95	95	178	116.10%

## VIII.- A N E X O S

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 Pueblos de Oaxaca y la Procuraduría General del Estado, esta problemática viene a confirmar la sobresaturación de los servicios de salud.

### 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.

## 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”.

Del total del Presupuesto de Egresos autorizado por la Secretaría de Finanzas para esta Comisión, fueron destinados para la realización de las actividades de Administración y Divulgación de los Derechos y Obligaciones de Médicos y Pacientes y el funcionamiento de los Módulos de Atención Médico Jurídica a la Población Oaxaqueña recursos por un monto de \$ 5, 937, 968.83 mismos que se distribuyeron de la siguiente forma:

<b>RUBRO</b>	<b>TOTAL</b>
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	\$ 5'937,968.83

Como parte de las actividades administrativas de este Órgano Autónomo se realizaron las gestiones necesarias ante la Secretaría de Finanzas para la obtención del recurso necesario para el pago los servicios personales así como de los proveedores de bienes y servicios.

Asimismo, se hicieron los trámites administrativos de baja y alta de personal que se requirieron en la platilla de colaboradores, elaborando sus expedientes personales y su afiliación al Seguro Social.

Se atendieron las solicitudes de información que requirió la Secretaria de Finanzas de manera trimestral, tanto en materia contable como financiera conforme a la Normatividad vigente. Se entregaron también los Reportes de Avance de Gestión trimestrales y se levantó el inventario de bienes patrimonio de la Comisión para su alta ante la Secretaria de Finanzas.

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 y fuera de la ciudad.

Durante los meses de Agosto a Octubre acorde al calendario programado por la Secretaría de Finanzas se elaboró el Programa Operativo Anual para el Ejercicio 2015, validando las matrices de indicadores ante la Jefatura de la Gubernatura y trabajando en coordinación con el Cuerpo de Gobierno de la Comisión para la definición de las metas y objetivos.

Los días 6, 7 y 8 de Noviembre se llevó a cabo el II Congreso Ceamo “Dr. Mario Constantino Bustamante Del Valle” organizado por este Organismo Autónomo en el que la Dirección Administrativa participó activamente realizando la contratación de los servicios requeridos y apoyando en las actividades de montaje del salón, servicio de coffe break, recepción y trasladados de expositores, entre otras.

Para el año 2015, se pretende concluir el proyecto para renovación de la plantilla vehicular que se presentó ante la Subdirección de Egresos de la Secretaria de Finanzas a mediados del mes de Diciembre, en virtud de las malas condiciones en las que se encuentra; con el reemplazo de los vehículos se podrá viajar en condiciones de mayor seguridad y se garantizará el tiempo de traslado y la seguridad de los pasajeros, lo que permitirá llegar a más zonas de interior del Estado para la divulgación de los derechos y obligaciones de médicos y pacientes así como facilitará las investigaciones de evidencias en casos que conocen los módulos de atención.

## B) CONTRALORIA INTERNA Y TRANSPARENCIA

Las actividades que realizaron la Dirección de la Contraloría Interna y la Unidad de Enlace de esta Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, en el periodo comprendido de enero a diciembre de dos mil catorce fueron las siguientes:

- 1) En el mes de mayo del presente año, los funcionarios y trabajadores de confianza de esta Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, rindieron su declaración anual patrimonial, recibándose un total de veintiocho declaraciones patrimoniales.
- 2) Se revisó y evaluó las condiciones del parque vehicular y a través del área administrativa se le dio el mantenimiento a cuatro vehículos marca Volkswagen Pointer y dos camionetas marca Nissan Xtrail, para su adecuado funcionamiento.
- 3) Se recibieron en el área de la Contraloría interna un total de treinta cuatro oficios de las diversas aéreas administrativas.

- 4) Por lo que se refiere a oficios enviados esta contraloría emitió un total de sesenta y un oficios.
- 5) Esta contraloría estuvo al pendiente de las actividades de los módulos de atención uno y dos de esta Comisión, recibiendo su informe de actividades por trimestre Enero-Marzo, Abril- Junio, Julio- Septiembre, faltando el último informe Octubre-Diciembre.
- 6) Mediante tres informes trimestrales, emitidos por el área administrativa, se revisó los estados financieros de la comisión.
- 7) De igual manera se le dio seguimiento a las actividades del área de difusión e Investigación, a través de solicitud de informes trimestrales, recibiendo esta contraloría tres informes de dicha área.
- 8) Se comisionó al suscrito Director de la contraloría interna de esta Comisión para que en compañía del Consultor Médico del Módulo No. 1 acudieran a verificar y darle seguimiento a las recomendaciones emitidas por esta Comisión, en los siguientes establecimientos de salud:
  - a).- Centro de salud de San Felipe Jalapa de Díaz, Oaxaca dentro del expediente CEAMO/REC/003/2013.
  - b).- Centro de Salud de San Antonio de la cal, Oaxaca dentro del expediente CEAMO/1P.R/001/2014.
  - c).- Centro de Salud de Servicios Ampliados de San Jacinto Amilpas, Oaxaca dentro del expediente CEAMO/1P.R/002/2014.
  - d).- Hospital General de la Ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca, dentro del expediente CEAMO/1P.R/003/2014.
- 9) Así mismo el Director de la Contraloría Interna en compañía del Consultor Jurídico del acudieron a realizar las investigaciones correspondientes cuando se solicitó a los siguientes lugares:
  - a).- Centro de Salud de Ejutla de Crespo, dentro del expediente CEAMO/IP.R.2/013/2014.
  - b).- Hospital “Dr. Macedonio Benítez Fuentes” de la Ciudad de Juchitán, Oaxaca, dentro del expediente CEAMO/1P.R.2/017/2014.
  - c).- Hospital General “Dr. Aurelio Valdivieso” de la Ciudad de Oaxaca de Juárez, dentro del expediente CEAMO/1P.R.2/011/2014.
  - d) Centro de Salud de San Pedro Ocopetatlillo, Oaxaca, dentro del expediente CEAMO/1P.R.2/022/2014.
  - e).- Hospital comunitaria de la Paz Teojomulco/Texmelucan, Oaxaca, dentro del expediente CEAMO/1P.R.2/009/2014.

- 10) Se asistió a la capacitación denominado CURSO SOBRE PREVENCIÓN DEL CONFLICTO DERIVADO DEL ACTO MEDICO, los día veintidós al veintiséis de septiembre, en la sala de juntas de esta comisión.
- 11) Cuando el área de difusión solicitó el apoyo del suscrito Director de la Contraloría Interna para fungir como ponente en temas relacionados con el derecho a la protección, se acudió puntualmente, impartiendo un total de diez platicas en diversos lugares.
- 12) Se apoyó al área administrativa en la elaboración de dos actas administrativas que se formularon en contra de funcionarios de esta Comisión.
- 13) La contraloría Interna superviso y fungió como apoyo técnico en el segundo congreso de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, efectuado en el mes de Noviembre del presente año.
- 14) Se dio vista a esta Contraloría interna por parte del Encargado del Despacho de esta Comisión, del EXHORTO CEAMO/002/2014 y EXHORTO CEAMO/003/2014, mimas que contiene las amonestaciones a dos funcionarios de esta Comisión.

Por lo que respecta al área de Unidad de Enlace de esta Comisión Estatal de arbitraje Médico de Oaxaca, se realizaron las siguientes acciones.

1. Durante el periodo de Enero a Diciembre del año dos mil catorce se recibieron en la unidad de Enlace un total de dieciséis oficios.
2. Cuatro de los anteriores fueron solicitud de acceso a la información, mismo que se describen en el siguiente cuadro.

	Folio	Sujeto obligado	Modalidad	Admitida	Publica	Costo
1	12573	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	Electrónica	Si	Si	No
2	12630	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	Electrónica	Si	Si	No
3	13634	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	Electrónica	Si	Si	No
4	14949	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	Electrónica	Si	Si	No

3. Así mismo en el mes de enero del dos mil catorce se rindió el informe anual dos mil trece y en el mes de julio se rindió el informe semestral dos mil catorce, mismo que fueron enviados a la COTAIPO.
4. El día tres de octubre se recibió en las oficinas de esta unidad de enlace de esta comisión a personal de la junta local de Conciliación y arbitraje del estado a efecto de llevar una diligencia dentro del expediente 1094/2012(4) para el cotejo del oficio CEAMO/UE/018/2012 y NOMBRAMIENTO DE FECHA UNO DE AGOSTO DEL DOS MIL DOCE, diligencia que se llevó a cabo sin ningún contratiempo.
5. En el mes de noviembre el suscrito como encargado de la unidad de enlace de esta comisión, asistí al foro “ANÁLISIS Y PROPUESTAS PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA” evento realizado en la casa de la cultura jurídica del estado.

## **EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS OTORGADOS A LOS USUARIOS**

La evaluación de la calidad de los servicios otorgados por el personal de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca representa uno de los objetivos de interés primordial, ya que a través de su análisis, buscamos estrategias encaminadas a una mejor atención para los usuarios. En el año 2014 se recopilaron 158 encuestas de evaluación de los módulos I y 2, recopilados trimestralmente como se muestra en la siguiente tabla:

### Encuesta de evaluación de atención CEAMO

EVALUACIÓN	1ER TRIMESTRE	2o TRIMESTRE	3ER TRIMESTRE	4o TRIMESTRE	TOTAL
MODULO 1	17	21	6	11	55
MODULO 2	24	37	23	22	106
TOTAL	41	58	29	33	161

El medio a través de cómo se informa el usuario de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca nos muestra cual es la principal fuente de obtención de la información de nuestro organismo además de permitirnos establecer estrategias para fortalecer la difusión de las funciones de la CEAMO

Actualmente los usuarios que asisten a la CEAMO conocen de ella a través de un familiar, seguido de la Internet como se muestra en la siguiente tabla

MODULO	AMISTAD O FAMILIAR	RADIO O TV	OTRA INSTITUCIÓN	OTRO MEDICO	INTERNET	IMPRESO	OTRO MEDIO	TOTAL
<b>I</b>	34	4	2	5	5	3	0	53
<b>2</b>	43	11	9	10	13	12	7	105
<b>TOTAL</b>	77	15	11	15	18	15	7	158

La percepción de los servicios otorgados por los módulos de atención a los usuarios, fue evaluada de acuerdo a su percepción en rubros como el tiempo de atención, el interés mostrado a su caso y la calidad de información que se les proporcione, así como la imparcialidad por parte del asesor médico y el jurídico. El análisis de sus respuestas muestran que en general su percepción de los servicios fue en el 84.59% como muy buena, 14.9% como buena y 0,4% como regular como se muestra en la gráfica siguiente:

