

INFORME DE ACTIVIDADES 2014



COMISIÓN ESTATAL
DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE
MÉDICO

INDICE

Directorio	1
Presentación del Informe	2
Marco Jurídico	4
Actividades	6
Avance de Metas	26

Directorio 2015

Comisionado Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico

T. Ernesto García Caratachea

Directorio 2014

Comisionada

Elia Lara Lona

Subcomisión Médica

Javier Quiroz Guerrero

Gabriel Cervantes Morales

Subcomisión Jurídica

Adriana Tinoco Aviña.

Dirección Administrativa

Armando Arturo Vázquez Castro.

Unidad de Consultoría Médica

Yolanda Vargas Somoza

Salvador Ramos Torres

Oswaldo Pérez Ávila

Unidad de Consultoría Jurídica

Ingrid Michel Niehus

Javier Gutiérrez Camacho

Coordinación Administrativa

Carlos Eduardo Rodríguez Centeno

Especialistas Administrativos

Mariana Silva Castellanos

Irma Magdaleno Noriega

Rosa Salazar Juárez

Adrián Ramírez Llamas

Rey Arturo Sánchez Frausto

Información y Comunicación Social

Gabriela Selene Ramos Hernández

Presentación del Informe

**Sr. Gobernador Constitucional del Estado de Guanajuato
Miguel Márquez Márquez.**

A fin de dar cabal cumplimiento a lo establecido por el artículo 29 fracción XXIV del Decreto mediante el cual se reestructura de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico y cambia su denominación a Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico, **respecto al compromiso de informar a Usted Anualmente sobre las actividades de esta Comisión, me permito poner a su consideración el Informe Anual de Actividades**, del período comprendido de enero a diciembre del 2014, el cual fue analizado y aprobado por el H. Consejo Directivo de la CECAMED, en la 1ª. Sesión Ordinaria del presente año. Igualmente existe el compromiso, de que será difundido entre la sociedad y las diferentes Instituciones de Salud Públicas y Privadas, como lo ordena el citado ordenamiento.

Atentamente

Ernesto García Caratachea.

Comisionado Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico

Marco Jurídico

La Comisión Estatal de Arbitraje Médico, COESAMED, fue creada mediante el Decreto Gubernativo número 97, publicado en el Periódico Oficial de Gobierno del Estado número 52, Tercera Parte, de fecha 30 de junio de 1998, como un organismo público descentralizado de la Administración Pública Estatal, que tiene por objeto contribuir a la solución de conflictos que se presentan entre los usuarios de los servicios de salud y sus prestadores.

Con fecha 25 de junio de 2001 —mediante el Decreto Gubernativo número 50, publicado en el Periódico Oficial de Gobierno del Estado número 50-B, Décima Parte—, se reestructuró la organización interna de la COESAMED, a fin de ajustar su estructura a la —entonces— recién aprobada Ley Orgánica del Poder Ejecutivo para el Estado de Guanajuato; no obstante, el paso de los años demanda su actualización a fin de permitir su ajuste en varios de sus componentes, y para mejorar y optimizar sus funciones; asimismo, pensando en su aplicación tanto por el usuario como al destinatario de la norma reglamentaria, se expide un nuevo Decreto Gubernativo, con el propósito de permitir mayor facilidad en su uso.

El 24 de mayo de 2013, se publica el DECRETO GUBERNATIVO NÚMERO 30, con el cual se reestructura la Comisión Estatal de Arbitraje Médico, y cambia su denominación a Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico en adelante «CECAMED», en el que de manera relevante se destaca la inclusión en su Consejo del Titular de la Secretaría de Educación de Guanajuato, toda vez que en el ámbito de dicha Dependencia se ubica la vigilancia del ejercicio profesional, la cual va ligada sin duda a la prestación de servicios de Salud; se integra también al Secretario de Desarrollo Social y Humano, como Titular del Eje Calidad de Vida al que está sectorizado la Comisión.

Se publicó el DECRETO NÚMERO 67, El 27 diciembre 2013, mediante el cual se expide el Reglamento Interior de la Comisión Estatal, con el cual se trata de hacer más eficientes la atención y los servicios que se brinda a los usuarios, se fortalecen las funciones de las cuatro áreas sustantivas de la Comisión.

Mediante Decreto Gubernativo número 80, publicado el 1º de Agosto de 2014, se expidió el Reglamento de Procedimientos para la atención y resolución de quejas derivadas de la prestación de servicios de salud, la que tiene por objeto regular los procedimientos para la atención de éstos.

Cabe resaltar que con este reglamento se abrogó el Reglamento de quejas anterior y se excluye el procedimiento de opiniones médicas institucionales, las cuales conforme al Artículo Tercero Transitorio de dicho ordenamiento, se sujetarán a los lineamientos emitidos por el H. Consejo Directivo, en tanto se emite el reglamento específico en la materia.

Consejo Directivo

El Consejo Directivo, es el órgano de gobierno de la Comisión y está integrado por un Presidente Ciudadano, Dr. Carlos Hidalgo Valadez, designado por el Señor Gobernador del Estado, Consejeros Institucionales, así como Consejeros de Representación Social.

Entre sus facultades se encuentran las de analizar y aprobar en su caso, los programas de la CECAMED; Establecer las políticas y lineamientos que deberán regir la operación de la CECAMED; Ratificar el nombramiento del Comisionado y los Subcomisionados; Establecer las disposiciones aplicables a que deba sujetarse la CECAMED para la atención y desahogo de los asuntos relevantes; Aprobar el anteproyecto del presupuesto de egresos de la CECAMED; Aprobar los estados financieros de la CECAMED; Aprobar el Reglamento Interior y el de Procedimientos para la Atención y Resolución de Quejas, y demás necesarios para la operación de la CECAMED; Autorizar la práctica de auditorías externas para vigilar la correcta aplicación de los recursos; Aprobar la suscripción de convenios; Autorizar actos y contratos en los términos de la Ley de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Sector Público en el Estado de Guanajuato; Autorizar actos de dominio sobre su patrimonio inmobiliario, sujetándose a las disposiciones legales aplicables; Analizar y en su caso, aprobar los informes que rinda el Comisionado; Evaluar periódicamente el funcionamiento de la CECAMED y formular las recomendaciones que estime pertinentes para el cumplimiento de su objeto; Proponer, en su caso, la formación de una

comisión o comisiones ad hoc para el análisis de situaciones específicas; y las demás que le señalen el Decreto y las disposiciones legales aplicables.

Durante el año 2014 se realizaron, conforme a la normativa aplicable, 4 cuatro sesiones ordinarias y una extraordinaria, en las que se presentaron, entre otros temas relevantes, el Informe Anual de Actividades y trimestrales. Se presentó también el Programa Anual de Actividades para el año 2014 y se publicó la convocatoria para la elección de Consejeros Ciudadanos para el período 2015-2017. En la última Sesión del Año se entregó a nombre del Sr. Gobernador del Estado, Licenciado Miguel Márquez Márquez, un reconocimiento a los Consejeros que terminaron su Gestión y se hizo un reconocimiento especial al Dr. Santiago Hernández Órnelas, como Representante de la Universidad de Guanajuato y Consejero Fundador de la Comisión.

Actividades

Informe de actividades Enero-Diciembre 2014

Atendiendo a los objetivos que tiene la CECAMED, se realizaron las siguientes actividades, en cumplimiento de las estrategias y metas pactadas, durante el periodo enero-diciembre 2014 conforme al Programa Institucional autorizado.

a) Contribuir a través de la mediación, conciliación y arbitraje a resolver los conflictos suscitados entre los usuarios de los servicios médicos y los prestadores de dichos servicios.

Durante el período que se informa, se recibieron 1,291 inconformidades de usuarios con la prestación de servicios de salud de carácter públicos y privados. De las cuales 712 fueron atendidos mediante las diferentes modalidades de asesoría; 224 se resolvieron a través de gestiones inmediatas; 187 orientaciones e información; 95 fueron instaurados como procedimientos de queja para trámite y solución a través de los mecanismos alternativos de solución de controversias; se emitieron 38 opiniones técnicas o recomendaciones, respecto de las quejas radicadas; se atendieron 35 solicitudes de parte de las diversas Autoridades Legitimadas, para la elaboración de opiniones médicas institucionales e igualmente se atendieron 19 solicitudes de designación de peritos.

Se realizaron 118 acciones de capacitación, a fin de prevenir el conflicto entre los usuarios de servicios de salud y los prestadores de los mismos, así como para impulsar el Modelo de Paciente Participativo; los cuales consistieron en pláticas, talleres, seminarios y cursos.

Tabla 1. Asuntos atendidos período enero-diciembre 2014.

	<i>Ene</i>	<i>Feb</i>	<i>Mar</i>	<i>Abr</i>	<i>May</i>	<i>Jun</i>	<i>Jul</i>	<i>Ago</i>	<i>Sept</i>	<i>Oct</i>	<i>Nov</i>	<i>Dic</i>	<i>2014I</i>	<i>%</i>
<i>Asesorías</i>	60	61	61	54	56	88	62	45	62	53	53	57	712	6.1%
<i>Gestiones Inmediatas</i>	17	25	27	21	12	22	15	17	18	21	13	16	224	32.5%
<i>Información y Orientación</i>	4	5	7	6	6	13	5	58	28	41	11	3	187	47.2%
<i>Quejas</i>	9	8	11	8	6	5	11	9	6	10	5	7	95	-9.5%
<i>Opiniones médicas institucionales</i>	2	0	2	3	4	4	6	3	6	2	2	1	35	84.2%
<i>Opiniones técnicas</i>	0	3	6	2	7	3	6	3	0	1	5	2	38	-13.6%
<i>Total</i>	92	102	114	94	91	135	105	135	120	128	89	86	1,291	13.7%
<i>Acciones de capacitación</i>														
<i>Pláticas</i>	0	13	16	6	8	7	6	10	14	18	6	4	108	27.0%
<i>Talleres y seminarios</i>	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3	1	0	5	400%
<i>Cursos</i>	0	0	0	0	0	0	0	3	1	0	0	1	5	25%
<i>Total</i>	0	13	16	6	8	7	7	13	15	21	7	5	118	31.1%

Tabla 1. Asuntos atendidos periodo enero-diciembre 2014

Fuente: CECAMED. Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes Estatal. Preliminar marzo 2015

Gestiones Inmediatas

La mayoría de las gestiones inmediatas recibidas, corresponden a mujeres (54.46%), los grupos de edad se encuentra en mayores de 20 años principalmente en grupos de edad productiva como puede verse en la Tabla (2)

Tabla 2. Gestiones Inmediatas recibidas por grupo quinquenal de edad según sexo.

Del 1ro de enero al 31 de diciembre 2014

Grupo quinquenal de edad	Total		Hombres		Mujeres	
	Absolutos	%	Absolutos	%	Absolutos	%
Total	224	100%	102	45.54%	122	54.46%
MENORES DE 1 AÑO	0	0%	0	0%	0	0%
1 A 4 AÑOS	5	2.23%	1	0.45%	4	1.79%
5 A 9 AÑOS	6	2.68%	4	1.79%	2	0.89%
10 A 14 AÑOS	4	1.79%	3	1.34%	1	0.45%
15 A 19 AÑOS	5	2.23%	3	1.34%	2	0.89%
20 A 24 AÑOS	16	7.14%	6	2.68%	10	4.46%
25 A 29 AÑOS	12	5.36%	2	0.89%	10	4.46%
30 A 34 AÑOS	27	12.05%	12	5.36%	15	6.7%
35 A 39 AÑOS	17	7.59%	6	2.68%	11	4.91%
40 A 44 AÑOS	22	9.82%	7	3.13%	15	6.7%
45 A 49 AÑOS	24	10.71%	12	5.36%	12	5.36%
50 A 54 AÑOS	19	8.48%	6	2.68%	13	5.8%
55 A 59 AÑOS	13	5.8%	9	4.02%	4	1.79%
60 A 64 AÑOS	21	9.38%	9	4.02%	12	5.36%
65 AÑOS Y MÁS	22	9.82%	17	7.59%	5	2.23%
NO ESPECIFICADO	11	4.91%	5	2.23%	6	2.68%

Fuente: CECAMED. Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes Estatal. Preliminar marzo 2015

Nota: La suma de los porcentajes puede no corresponder a los totales parciales por redondeo de cifras.

Los principales motivos de atención a través de gestiones inmediatas, de acuerdo a lo expresado por el usuario fueron, por deficiencias administrativas en un 54,46%, tratamiento quirúrgico 17.85%, tratamiento médico 13.83% y por la relación médico-paciente 5.35%, como se muestra en la tabla 3.

Tabla 3. Gestiones Inmediatas concluidas por motivo.
Del 1ro de enero al 31 de diciembre 2014

	Total	%
Total	224	
Atención del Embarazo, Parto y Puerperio	3	1.33%
Complicaciones del parto a la madre	1	
Falta de insumos para la atención del parto	1	
Falta de seguimiento o seguimiento inadecuado del puerperio	1	
Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento	4	1.78%
Retraso del procedimiento diagnóstico	4	
Diagnóstico	12	5.35%
Desinformación sobre el diagnóstico	1	
Diagnóstico erróneo	6	
Retraso del Diagnóstico	3	
Otro	2	
Relación Médico Paciente	12	5.35%
Fallas en la comunicación	5	
Trato inadecuado	6	
Otro	1	
Tratamiento Médico	31	13.83%
Complicaciones secundarias	1	
Desinformación sobre el tratamiento	6	
Retraso del tratamiento	7	
Tratamiento insatisfactorio	13	
Otro	4	
Tratamiento Quirúrgico	40	17.85%
Accidentes e incidentes	1	
Complicaciones quirúrgicas del post operatorio	1	
Complicaciones quirúrgicas del trans operatorio	2	
Falta de seguimiento o seguimiento inadecuado en el postoperatorio	1	
Retraso del tratamiento quirúrgico	28	
Secuelas	2	
Tratamiento quirúrgico no satisfactorio	4	
Otro	1	
Deficiencias Administrativas	122	54.46%
Cambio de médico tratante o de unidad médica	2	
Demora prolongada y/o diferimiento para obtener el servicio	57	
Falta de equipo médico	5	
Falta de insumos o medicamentos	15	
Falta de personal	2	
Negación de la atención	11	
Sistema de referencia y contra referencia	8	
Otro	22	

Fuente: CECAMED. Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes Estatal. Preliminar marzo 2015

El 95.98 % de las gestiones inmediatas corresponden a los servicios públicos brindados por el IMSS, ISSSTE y los servicios estatales y federales de la Secretaría de Salud, mientras que para los servicios privados solo corresponde el 4.01% tabla 4.

Tabla 4. Gestiones Inmediatas concluidas por tipo de Institución relacionada.
Del 1ro de enero al 31 de diciembre 2014

Institución	Total	%
Total	224	
Público	215	95.98%
Seguridad Social	153	68.30%
IMSS	131	
ISSSTE	11	
*ISSSTE ESTATAL	8	
PEMEX	2	
Otros Servicios Médico de Instituciones Estatales	1	
Sin Seguridad Social	62	27.67%
Hospitales Federales de la Secretaría de Salud	5	
Servicios Estatales de Salud	54	
Otro	3	
Privado	9	4.01%
Servicios Privados	8	3.57%
Hospitales	7	
Otro	1	
Asistencia Privada	1	
Otro	1	0.44%

Fuente: CECAMED. Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes Estatal. Preliminar a marzo 2015

Nota: La suma del número de quejas por cada institución no necesariamente coincide con el total de las quejas, ya que en cada una de estas últimas, puede existir más de una institución involucrada

* Se refiere a las unidades pertenecientes a la Delegación de Guanajuato

Quejas

En la Ley General de Salud, en el artículo 51 con todos sus apartados, se hace referencia a los derechos de los usuarios de los servicios de salud y cuando estos derechos son incumplidos, pueden generar una inconformidad que se convierte en conflicto y que si no se resuelve de manera oportuna, puede llegar a presentarse queja, demanda o denuncia dependiendo de la materia.

Durante el periodo enero - diciembre, se recibieron 95 quejas, las cuales en su mayoría corresponden al sexo femenino en un 57.95%. Del total de las quejas recibidas, los grupos de edad mayormente afectados fueron aquellos hombres y mujeres a partir de los 20 años como se muestra en la Tabla 5.

Durante el periodo enero - diciembre, se recibieron 95 quejas, las cuales en su mayoría corresponden al sexo femenino en un 56.84%. Del total de las quejas recibidas, los grupos de edad mayormente afectados fueron aquellos hombres y mujeres a partir de los 20 años como se muestra en la Tabla 5

Tabla 5. Quejas recibidas por grupo quinquenal de edad según sexo.

Del 1ro de enero al 31 de diciembre 2014

Grupo quinquenal de edad	Total		Hombres		Mujeres	
	Absolutos	%	Absolutos	%	Absolutos	%
Total	95	100%	41	43.16%	54	56.84%
MENORES DE 1 AÑO	0	0%	0	0%	0	0%
1 A 4 AÑOS	3	3.16%	0	0%	3	3.16%
5 A 9 AÑOS	0	0%	0	0%	0	0%
10 A 14 AÑOS	3	3.16%	0	0%	3	3.16%
15 A 19 AÑOS	4	4.21%	2	2.11%	2	2.11%
20 A 24 AÑOS	5	5.26%	3	3.16%	2	2.11%
25 A 29 AÑOS	6	6.32%	2	2.11%	4	4.21%
30 A 34 AÑOS	9	9.47%	4	4.21%	5	5.26%
35 A 39 AÑOS	8	8.42%	2	2.11%	6	6.32%
40 A 44 AÑOS	8	8.42%	6	6.32%	2	2.11%
45 A 49 AÑOS	8	8.42%	3	3.16%	5	5.26%
50 A 54 AÑOS	7	7.37%	5	5.26%	2	2.11%
55 A 59 AÑOS	11	11.58%	4	4.21%	7	7.37%
60 A 64 AÑOS	10	10.53%	2	2.11%	8	8.42%
65 AÑOS Y MÁS	13	13.68%	8	8.42%	5	5.26%
NO ESPECIFICADO	0	0%	0	0%	0	0%

Fuente: CECAMED. Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes Estatal. Preliminar a marzo 2015

Nota: La suma de los porcentajes puede no corresponder a los totales parciales por redondeo

En el período que se informa, se concluyeron 102* Quejas, cuyos principales motivos se derivaron del tratamiento quirúrgico insatisfactorio en un 41.17% y del tratamiento médico en un 31.31%, como se muestra a continuación: (Tabla 6)

	Total	%
Tabla 6. Quejas concluidas por motivo de queja Del 1ro de enero al 31 de diciembre 2014		
Total	102*	
Atención del Embarazo, Parto y Puerperio	3	2.94%
Complicaciones del embarazo al producto	1	
Seguimiento inadecuado del trabajo de parto	1	
Otro	1	
Diagnóstico	13	12.74%
Diagnóstico erróneo	12	
Omisión del diagnóstico	1	
Relación Médico Paciente	5	4.90%
Fallas en la comunicación	1	
Trato inadecuado	2	
Otro	2	
Tratamiento Médico	35	31.31%
Complicaciones secundarias	2	
Desinformación sobre el tratamiento	4	
Retraso del tratamiento	8	
Tratamiento inadecuado o innecesario	5	
Tratamiento insatisfactorio	16	
Tratamiento Quirúrgico	42	41.17%
Complicaciones quirúrgicas del post operatorio	11	
Complicaciones quirúrgicas del trans operatorio	2	
Error quirúrgico	4	
Falta de seguimiento o seguimiento inadecuado en el postoperatorio	1	
Retraso del tratamiento quirúrgico	4	
Secuelas	2	
Tratamiento quirúrgico no satisfactorio	18	
Deficiencias Administrativas	4	3.92%
Demora prolongada y/o diferimiento para obtener el servicio	1	
Falta de insumos o medicamentos	2	
Otro	1	

Fuente: CECAMED. Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes Estatal. Preliminar a marzo 2015

* Incluye las quejas que concluyeron es este periodo más las que ingresaron periodos anteriores

De las quejas que se concluyeron en el período que se informa, el 53.92 % correspondieron a instituciones públicas y el 47.05 % a privadas como se muestra en la tabla 7.

Tabla 7. Quejas concluidas por tipo de institución médica relacionada.

Del 1ro de enero al 31 de diciembre 2014

Institución	Total	%
Total	102*	
Público	55	53.92%
Seguridad Social	37	
IMSS	28	
ISSSTE	3	
ISSSTE ESTATAL	5	
PEMEX	1	
Sin Seguridad Social	17	
Servicios Estatales de Salud	17	
Privado	48	47.05%
Servicios Privados	45	
Hospitales	20	
Clínicas sin Servicio de Hospitalización	4	
Consultorios	21	
Laboratorios y Gabinete	1	
Otro	2	
Asistencia Privada	3	
Cruz Roja	3	

Fuente: CECAMED. Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes Estatal. Preliminar marzo 2015

Nota: La suma del número de quejas por cada institución no necesariamente coincide con el total de las quejas, ya que en cada una de estas últimas puede existir más de una institución involucrada

* Incluye los asuntos que concluyeron en este periodo más las que ingresaron periodos anteriores

El 89.2% de las quejas concluidas tuvieron su origen en las áreas o servicios de especialidades médicas y medicina general, el 8.82 % las especialidades de odontología y cirugía maxilofacial y solo el 1.96% en otras profesiones del área de la salud. Tabla 8.

Tabla 8. Quejas concluidas por especialidad.

Del 1ro de enero al 31 de diciembre 2014

Especialidad	Total	%
Total	102*	
ESPECIALIDADES MEDICAS Y MEDICINA GENERAL	91	89.2%
Anestesiología	1	
Angiología y Cirugía Vascolar	1	
Cardiología	1	
Cirugía General	13	
Cirugía Neurológica	3	
Cirugía Plástica, Estética y Reconstructiva	5	
Dermatología	1	
Gastroenterología	1	
Ginecología y Obstetricia	12	
Medicina Crítica	1	
Medicina de Urgencias	14	
Medicina Familiar	2	
Medicina General	4	
Medicina Interna	2	
Nefrología	1	
Oftalmología	5	
Oncología	1	
Ortopedia Y Traumatología	12	
Otorrinolaringología	3	
Otra Especialidad Medica	1	
Pediatría	2	
Urología	5	
ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS Y ODONTOLOGIA GENERAL	9	8.82%
Cirugía Oral y Maxilofacial	1	
Implantología	1	
Odontología General	5	
Odontología General	1	
Ortodoncia	1	
OTRAS PROFESIONES DEL AREA DE LA SALUD	2	1.96%
Otra Profesión Del Área De La Salud	1	
Servicios Auxiliares de Diagnóstico	1	

Fuente: CECAMED. Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes Estatal. Preliminar a marzo 2015

*Incluye las quejas que concluyeron es este periodo más las que ingresaron periodos anteriores

De las quejas concluidas el 33.33 % fueron conciliadas es decir 34, la mayoría por transacción (30) y sólo (4) por atención médica; 26.47% no conciliaron bajo audiencia; 6.86 % no conciliaron por sobreseimiento, (2) por desistimiento de instancia, (4) por improcedencia por existir averiguación previa y (1) por caducidad; 11.76% por falta de interés procesal, (4) porque el prestador no aceptó el proceso, (4) porque el prestador no dio respuesta a la invitación, (1) porque el prestador de servicios de salud no asistió a la audiencia y (3) porque el usuario y/o promovente no asistió a la audiencia de mediación-conciliación; el 10.78% fue enviado a otra Comisión de Arbitraje Médico. Como se muestra en la (Tabla 9).

Tabla 9 Quejas concluidas por modalidad.

Del 1ro de enero al 31 diciembre 2014

Modalidad de Conclusión	Total	%
Total	102*	
Conciliación	34	33.33%
Transacción	30	
Atención médica	4	
No conciliado bajo audiencia	27	26.47%
Sobreseimiento	7	6.86%
Improcedencia por existir averiguación previa	4	
Por desistimiento de instancia	2	
Por caducidad	1	
Por emisión de laudo	11	10.78%
Absolutorio	5	
Condenatorio	6	
Falta de interés procesal	12	11.76%
Porque el prestador no acepta el proceso	4	
Porque el prestador no dio respuesta a la invitación de la Comisión	4	
Porque el prestador no asistió a la audiencia de conciliación	1	
Porque el usuario o promovente no asistió a la audiencia de conciliación	3	
Enviado a otra comisión de arbitraje médico	11	10.78%
Por falta de competencia	4	
Para Arbitraje	7°	

Fue Fuente: CECAMED. Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes Estatal. Preliminar a marzo de 2015

* Incluye los asuntos que concluyeron en este periodo pero que ingresaron periodos anteriores

° 6 que corresponden al periodo que se informa y 1 que pertenece a las quejas de 2013 que concluyeron en 2014.

Del total de las quejas concluidas, 7 aceptaron firmar el acuerdo de procedimiento de arbitraje ante la CONAMED.

Durante el período que se informa se recibieron 6 Laudos del procedimiento arbitral por la Comisión Nacional de Arbitraje Médico; de los cuales 5 fueron condenatorios y 1 absolutorio. En aquellos donde los laudos fueron condenatorios, los montos estuvieron en un rango de \$45,000.00 a \$687,835.33.

Durante el período que se informa se llevaron a cabo 40 audiencias de mediación conciliación, de las cuales 17 fueron conciliadas de la siguiente manera, (10) con reembolso, (4) con atención médica, (1) con condonación de la deuda, (2) con explicación, 23 fueron no conciliadas, de estas (7) aceptaron el procedimiento arbitral ante la CONAMED y (16) se dejaron los derechos a salvo del usuario, como se muestra en la tabla 10.

Tabla 10

Audiencias de conciliación CECAMED Enero - Diciembre 2014													
	Número de Audiencias												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Conciliada	2	2	1	2	5			3			2		17
Reembolso	1	1	1	2	3			2					10
Atención Médica	1				1						2		4
Condonación deuda					1								1
Explicación		1						1					2
No Conciliada		3	2	3	3	3	1	2	1	2	2	1	23
Arbitraje		1	1			1	1				2	1	7
Derechos a Salvo		2	1	3	3	2		2	1	2			16

Fuente: CECAMED. Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes Estatal. Preliminar a marzo de 2015

Ocho de las quejas que fueron conciliadas, a solicitud de las partes fueron ratificadas y elevadas a Cosa Juzgada ante el Centro de Justicia Alternativa del Estado.

En aquellas donde se concilió con acuerdo económico, el monto estuvo en un rango de \$ 1,500.00 a \$ 74,142.79.

Se realizaron seis audiencias de mediación-conciliación en sedes alternas en los municipios de León, San José Iturbide, Uriangato, Celaya, Guanajuato y Valle de Santiago.

La cobertura de atención en el Estado, entre las quejas y gestiones inmediatas ha sido en 33 municipios, así como también se han recibido asuntos de otros Estados como Aguascalientes y Michoacán, como se muestra a continuación en la tabla 11.

Tabla 11. Gestiones y Quejas Recibidas en la CECAMED

Del 1 ro de enero al 31 de diciembre 2014

Municipio	Recibidas	Atendidas
TOTAL	320	327
Aguascalientes	3	4
Aguascalientes	3	4
Guanajuato	316	321
Abasolo	3	3
Acámbaro	2	2
Apaseo el Alto	3	3
Apaseo el Grande	1	1
Celaya	23	24
Comonfort	2	2
Cortazar	3	2
Cuerámara	1	1
Dolores Hidalgo	3	3
Guanajuato	19	16
Irapuato	112	116
Jaral Del Progreso	1	1
León	68	73
Manuel Doblado	3	3
Moroleón	1	1
Pénjamo	4	4
Pueblo Nuevo	2	2
Romita	2	3
Salamanca	28	28
San Diego de la Unión	1	1
San Felipe	2	2
San Francisco del Rincón	6	5
San José Iturbide	2	3
San Luis de la Paz	2	2
San Miguel de Allende	4	2
Santa Cruz de Juventino Rosas	2	2
Silao	3	4
Tarimoro	2	2
Uriangato	2	3
Valle de Santiago	4	3
Villagrán	1	1
Xichú	1	1
Yuriria	3	2
Michoacán de Ocampo	1	2
La Piedad	0	1
Uruapan	1	1

Fuente: CECAMED. Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes Estatal. Preliminar a marzo 2015

b). Promover una buena práctica de la medicina, coadyuvando a mejorar los servicios médicos que recibe la población.

Se impartieron 108 sesiones de capacitación a diferentes Universidades e Instituciones, mediante las cuales se capacitó a un total de 4,730 prestadores de servicios de salud y usuarios en el Estado; incrementando la participación activa de usuarios, médicos, enfermeras, nutriólogos, químicos clínicos, trabajadoras sociales y odontólogos:

1). Facultad de Medicina de la Universidad de Guanajuato, se participó en el módulo integrativo; Escuela de Enfermería de Celaya, Universidad Quetzalcóatl a las Licenciaturas de Medicina, Derecho, Odontología, Psicología y Bachillerato de Enfermería; Escuela Nacional de Estudios Superiores Unidad León UNAM. Los temas que se impartieron fueron prevención del conflicto, aspectos legales de la seguridad del paciente, paciente participativo, funciones de la CECAMED y los medios alternos de solución de conflicto, Escuela de Estudios de Investigación Judicial, a los Colegios de Dentistas de Irapuato el tema relación médico- paciente, aspectos legales de la seguridad del paciente, sesión para el Colegio de Cirujanos del Estado de Guanajuato con el tema de cirugía y retos médico-legales, Colegio de Odontólogos de Moreleón, los temas fueron la relación Médico-Paciente, Decálogo para evitar quejas médicas, Colegio de médicos de Salamanca el tema la Relación Médico-Paciente, participamos en las XVI Jornadas de enfermería de León, con el tema aspectos médico-legales y administrativos de las infecciones asociadas a la atención en salud.

2). Unidad Médica de Alta Especialidad No.48, UMAE 1 Hospital General de Irapuato, Hospital General de Dolores Hidalgo, Hospital Militar de Irapuato, Hospital General de Apaseo el Grande, Hospital Centro Médico Quirúrgico León, Hospital General León, Hospital General de Pénjamo, Clínica del ISSSTE Irapuato con los temas Solución de conflictos, prevención del conflicto derivado del acto médico, funciones y atribuciones de la CECAMED, expediente clínico electrónico, paciente difícil, seguridad del paciente y Carta de Consentimiento Informado, en el Hospital "Milenium" en la ciudad

de León; los temas prevención del conflicto, derivado del acto médico, responsabilidad del personal de salud, Aspectos legales del acto médico, se brindó capacitación al Hospital General de Guanajuato, el tema de obligaciones de medios y seguridad para la atención de la mujer en unidades hospitalarias, se realizó la reunión de líderes sindicales del ISSSTE, SETSE y sindicato de salud de San Francisco del Rincón, donde se impartió el Taller de mediación con participación de 74 asistentes. Se participó en los cursos: Las infecciones Intrahospitalarias, en el Hospital Aranda de la Parra con el tema: La Trascendencia Legal de las Infecciones Hospitalarias; en el curso taller de peritos en cirugía, para el Colegio de Cirujanos del Estado de Guanajuato, en la ciudad de Irapuato.

En el mismo sentido se brindó capacitación al personal de enfermería de la Jurisdicción Sanitaria III, los temas responsabilidad profesional de enfermería, medicina defensiva y asertiva.

Se participó en las Jornadas de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Puebla con el tema de Paciente Participativo.

El día 12 de septiembre se participó en el curso de Peritos en Medicina y Cirugía con el tema Mecanismos Alternos de Solución de Controversias, el cual fue coordinado por el Colegio de Cirugía del Estado de Guanajuato, el 25 de septiembre en el marco de la 56a semana quirúrgica nacional e internacional, coordinado por la Academia Nacional de Medicina, se tuvo la participación con el tema paciente participativo con obesidad, síndrome metabólico y cáncer, en el mismo sentido se participó en el Congreso internacional de cirugía que se llevó a cabo en la ciudad de León Gto, del 12 al 17 de octubre, en el Simposio Aspectos Político Legislativos de la profesión quirúrgica con el tema Paciente y Médico participativo, así como en las Jornadas del XXXV Congreso Nacional De Medicina Homeopática con el tema la gestión de conflictos en salud, el 23 de octubre, participación que se tuvo también en el Congreso de la Federación Mexicana de Colegios de Ortopedia y Traumatología con el tema consideraciones médico-legales en el tratamiento de tumores músculo esqueléticos.

Los días 04 y 05 de diciembre, se participó en las Jornadas de Certificación y Administración del Hospital General de Irapuato, con el Taller de Mecanismos

Alternos en la Solución de Controversias en salud, con los temas preceptos éticos y legales en la práctica médica, aspectos de la comunicación en salud.

El día 06 de diciembre se participó en el Diplomado de farmacología para enfermería, coordinado por el Colegio de Enfermería de San Miguel de Allende, con el tema prescripción médica por enfermería.

3). Se realizó la primera reunión del 2014 con los Colegios de Profesionistas de la Salud, en la región I el día 07 de marzo 2014 con sede en León, donde participaron los Colegios de Purísima de Bustos, San Felipe, Silao, Manuel Doblado, Ocampo, Romita, León, San Francisco del Rincón, Guanajuato. En la región II con sede en Salamanca se llevó a cabo el día 02 de Abril 2014, donde participaron los Colegios de Abasolo, Yuriria, Moroleón, Salamanca, Huanímaro, Pénjamo, Pueblo Nuevo, Uriangato, Jaral del Progreso, Irapuato, Valle de Santiago y Cuerámara. En la región III con sede en Celaya, participaron los Colegios de Juventino Rosas, Coroneo, Apaseo el Grande, Tarandacuao, Tarimoro, Apaseo el Alto, Acámbaro, Cortázar, Villagrán, Jerécuaro, Salvatierra y Celaya, en la región IV con sede en San Miguel de Allende, participaron los Colegios de San Diego de la Unión, San José Iturbide, Atarjea, San Luis de la Paz, Victoria, Tierra Blanca, Doctor Mora, Santa Catarina, Xichú y los Colegios de Dolores Hidalgo, se abordaron los temas "CECAMED y la relación con los Colegios de Profesionistas en salud", Normatividad aplicable a las recetas médicas y establecimientos de salud, estatus de los Colegios de Profesionistas en Salud ante la Dirección de Profesiones.

En el marco de la segunda reunión de Colegios de profesionistas se llevó a cabo el seminario, "La Publicidad en la relación Paciente-Profesional de la Salud", el día 26 de Noviembre en el Auditorio de la Facultad de Medicina de la Universidad de Guanajuato, con una asistencia de 93 participantes, entre ellos Presidentes de Colegios de Profesionistas, profesionistas en áreas de la salud, estudiantes de diferentes licenciaturas relacionadas con ciencias de la comunicación y de la salud, dueños de establecimientos sanitarios (consultorios, clínicas, hospitales) y agrupaciones civiles de pacientes, los temas que se abordaron fueron: Aspectos Técnicos Normativos de la Publicidad en Salud, la Publicidad de los Profesionistas en Guanajuato, el papel de las

Universidades en la Enseñanza de la Publicidad en Salud, el Impacto de la Publicidad entre Consumidores, impartidos por la CECAMED, PROFECO, Regulación Sanitaria y La Dirección General de Profesiones, concluyendo con la conferencia magistral “La Relación Paciente-Profesionales de la Salud en un marco de Derechos”, que estuvo a cargo del Dr. Alberto Lifshitz.

4).- Se llevó a cabo el Taller de Enseñanza y Formación para el mejoramiento de las relaciones entre paciente y profesional de salud desde una perspectiva de derechos en conjunto la CECAMED y el CIESAS los días 10, 11 de julio y concluyo el 01 de agosto donde se capacitaron a 35 representantes de organizaciones civiles del estado, entre ellas personal de ISAPEG, Asociaciones Indígenas, INAPAM, representantes de IMSS e ISSSTE, Colegio de Profesionistas del Estado, el Presidente del Colegio de Médicos de Celaya, Universidad Quetzalcóatl de Irapuato, Universidad de Guanajuato. Las actividades de este taller se atendieron en un tiempo de 28 horas, 19 de ellas de manera presencial y las 9 restantes a través del Centro de Aprendizaje y acompañamiento virtual del CCS-CIESAS.

5).- Se impartió el curso de Arbitraje Médico por el personal médico y jurídico de la CONAMED el día 21 de agosto, donde se contó con la presencia de personal del Colegio de Medicina del Estado, personal de la Delegación IMSS, Director y Personal de la Secretaria de Transparencia y Rendición de Cuentas, de la Escuela de Estudios e Investigación Judicial del Estado, la Coordinación jurídica de ISAPEG e ISSSTE, asistieron personal tanto médico como jurídico de las Comisiones Estatales de Arbitraje Médico de Aguascalientes, Michoacán y Querétaro.

6).- Se realizó el curso de Peritaje en Salud, dirigido a Profesionales del área de la salud que se desempeñan en la revisión y dictaminación de casos clínicos de calidad, seguridad del paciente y atención de quejas, se tocaron los temas como: los conceptos de la prueba pericial, la función del peritaje, las fases de la prueba pericial, la estructura del dictamen pericial, la metodología y la regulación jurídica de la prueba pericial. Fue impartido por personal de la CONAMED por videoconferencia el día 30 de agosto. Asistieron 97 Profesionales de la salud, divididos de la siguiente manera: 20 en la sede CONAMED, 31 en la sede del Estado de México y 46 participantes de

diferentes Instituciones de Salud tanto públicas como privadas, del Estado de Guanajuato.

7).- Se realizaron dos cursos de Prevención del Conflicto Derivado del Acto Médico, en coordinación con la CONAMED y CECAMED; el primer curso-taller del 11 al 15 de agosto, y el segundo del 22 al 26 de septiembre, en los cuales asistieron en total 31 Profesionales de la salud, pertenecientes a las siguientes instituciones: Colegio de Profesionistas del estado de Guanajuato, Colegio de Cirujanos Dentistas, ISSSTE, ISAPEG, Comité de Bioética del Hospital General de Celaya y personal de la Escuela Nacional de Estudios Superiores Unidad León.

8).- A fin de capacitar al personal de la CECAMED, para desempeñar adecuadamente las funciones de los servicios que brinda se capacitó a 2 servidores del área médica y 1 jurídico en el Diplomado en Mediación y Conciliación como Mecanismos Alternos de Solución de Controversias con duración de 106 horas; en el mismo sentido se capacitó a 2 jurídicos en el curso de actualización para Mediadores Privados, ambos impartidos por la Escuela de Estudios e Investigación del Poder Judicial del Estado de Guanajuato, los cuales se recertificaron por la Dirección de Centro Estatal de Justicia Alternativa(CEJA).

9).- El 16 de Octubre se otorgó el segundo Taller de Mediación en Salud, el cual se llevó a cabo en las instalaciones de la Escuela de Estudios e Investigación Judicial, con una asistencia de 55 prestadores de servicios de salud entre ellos, personal de las diferentes jurisdicciones sanitarias, Hospitales Comunitarios y Generales del Estado, así como de Colegios de Profesionistas, prestadores de servicios privados.

c). Contribuir a la observancia del derecho a la protección de la salud por lo que respecta a la prestación de los servicios médicos

Durante el período de enero a diciembre, se realizaron diversas acciones, a fin de contribuir a la observancia del derecho a la protección de la salud y a mejorar la prestación de los servicios que se otorgan a la ciudadanía.

Se participó en las 4ª, 5ª, 6ª, 8ª, 9ª, y 10ª. "Caravanas de Impulso al Gobierno Cercano" realizadas en los municipios de Celaya, León y Salvatierra. Este programa tiene como objetivo acercar los servicios de apoyo social a la ciudadanía, proporcionando respuesta a las necesidades e inquietudes que

podieran existir sobre los trámites y/o servicios proporcionados en las diferentes dependencias y entidades participantes, a través y con la participación de diversas instancias de los tres niveles de Gobierno y de los diversos sectores de la sociedad organizada e integrados en una Red institucional.

Como parte de las acciones de fortalecimiento y acercamiento de los servicios de la Comisión, se firmaron en este período 13 convenios de colaboración con los municipios de Uriangato, Santa Catarina, Salamanca, San Francisco del Rincón, Yuriria, San José Iturbide, Manuel Doblado, Tierra Blanca, Abasolo, Romita, Tarándacuao, Juventino Rosas y San Felipe, teniendo un total de 29 convenios firmados y operando a la fecha que se informa. Se realizaron pláticas y visitas de acercamiento, a los municipios de Moroleón, Villagrán, Uriangato, Guanajuato, Comonfort, Santa Catarina, Tierra Blanca, Manuel Doblado, San Francisco del Rincón, San Luis de la Paz, Pueblo Nuevo, Celaya, Cuerámara, Pénjamo, San José Iturbide, Tarimoro y Santiago Maravatio. Igualmente se ha distribuido y entregado material impreso de difusión, en la oficinas de participación ciudadana de las presidencias municipales

La Comisión participó en diversas reuniones y sesiones de Comités y Consejos Estatales: En la 2ª. reunión del Comité de Calidad, se presentó el tema del paciente participativo; en el Consejo del IPLANEG, Comisión Estatal de Bioética; Consejo Estatal de Salud; Consejo Estatal de Trasplantes; Subcomisión Estatal de Mortalidad Materna y Perinatal; Comité Estatal de Información Estadística y Geográfica del Estado de Guanajuato CEIEG – GTO.

La CECAMED se incorporó a la "Red Estatal de Enlaces en materia de Derechos Humanos, misma que se integró con el objeto de promover y fortalecer la cultura de los derechos humanos en el Estado. Se participó en la primera y segunda reunión de enlaces en los meses de julio y noviembre. En este rubro se participó con acciones de difusión de la "Campaña internacional "Corazón Azul", que tiene por objeto prevenir, sancionar y reprimir la trata de personas, especialmente mujeres y niños; a través de la página web de la Comisión y con la participación de los Colegios de Profesionistas en materia de salud, de universidades y de los propios Honorables Consejeros de la CECAMED.

Se obtuvo la Certificación en el "Modelo de Equidad de Género" por parte del INMUJERES, y se ha capacitado al personal Directivo y Operativo en dicha materia. En el mes de septiembre se participó en el curso virtual "Discriminación por Género en las organizaciones sociales", obteniendo la constancia correspondiente 2 personas de la Comisión y se han

implementado diversas Acciones Afirmativas en favor del personal de la Comisión y de los usuarios de la Comisión.

En materia de Mejora Regulatoria, a fin de efficientar los trámites administrativos y elevar la calidad de los procesos, se estableció como "Proyecto de Mejora Regulatoria para el año 2014, "Realizar el cuadro de clasificación de archivo y catálogo de disposición documental de la CECAMED", el cual se concluyó en tiempo y forma, conforme al marco de actuación y reglas implementadas por la Dirección General de Archivos.

Igualmente se implementó un Proyecto de Trabajo Interno 2014, respecto a la mejora en el proceso de Gestión Inmediata, ello a consecuencia de la actualización del Reglamento de Procedimientos de la CECAMED, el cual se elaboró con la asesoría de la Dirección de Impulso a la Mejora Regulatoria y está en etapa de revisión final, por dicha Dependencia.

Con la finalidad de contribuir y fortalecer el derecho a la protección de la salud de todos los usuarios de los servicios de salud en el Estado y con esto otorgar a las partes seguridad y certeza jurídica en los acuerdos que firman ante la CECAMED, dentro del proceso de mediación que se ha implementado, en éste periodo se *firmaron 8 convenios de transacción* los cuales han sido ratificados y elevados a Cosa Juzgada por el Centro Estatal de Justicia Alternativa, ya que las partes intervinientes han manifestado su interés en hacerlo, al conocer que existía esta posibilidad.

Se recibieron de enero a noviembre 23 solicitudes de acceso a la información pública; las cuales fueron aceptadas y se dio respuesta en tiempo y forma, de acuerdo a la petición turnada por la Unidad de Acceso a la Información. Se concluyeron de la siguiente manera: 19 se contestaron con la información requerida y cuatro como incompetencia de la CECAMED.

Avance de Metas

Atendiendo a los objetivos que tiene la CECAMED, se han realizado las siguientes actividades, en cumplimiento de las estrategias y metas pactadas, durante el periodo enero-diciembre 2014 conforme al Programa Institucional.

Objetivo General	2014	Cumplimiento al 31 de diciembre 2014	
	Meta	Logro	%
Contribuir a través de la mediación-conciliación y arbitraje, a resolver los conflictos suscitados entre los usuarios de los servicios de salud y los prestadores	100% de las gestiones inmediatas atendidas y tramitadas	224/224	100 %
	90 % de las quejas privadas concluidas en igual o menos a 70 días hábiles	38/40	100 %
	*Nota: dos quejas se prolongaron de los 70 días hábiles debido a que el prestador solicito prorroga	(95.0%)	
	100% de convenios solicitados por las partes para ser ratificados y elevados a cosa juzgada	8/8	100 %
	Seguimiento al 100% de los convenios de colaboración suscritos con las diferentes instancias	11/11	100 %
	100% de audiencias de mediación-conciliación realizadas en sedes alternas a solicitud de parte.	6/6	100 %
	10 convenios suscritos con municipios	13/10	130%
Promover una buena práctica de la medicina, coadyuvando a mejorar los servicios de salud que recibe la población en la entidad	100% de Participación en los Comités o Consejos donde la CECAMED forme parte	12/12	100 %
	2 Reuniones regionales con colegios de profesionistas en salud	2/2	100%
	Una propuesta de modificación a la Ley de Profesiones para el Estado de Guanajuato	1/1	100%
	Incorporar en el Consejo Directivo al Consejo de Profesionistas	1/1	100%
	100% pláticas y conferencias solicitadas	108/108	100%
	Realizar 1 taller sobre MASC	1/1	100 %
	2 cursos de prevención del conflicto derivado del acto médico	2/2	100%
	Un curso arbitraje	1/1	100%
	Un curso peritaje	1/1	100%
Contribuir a la observancia del derecho a la protección de la salud por lo que respecta a la prestación de los servicios médicos	Contar con un modelo de paciente participativo	1/1	100%
	Diseñar y publicar una Guía del Paciente Participativo	1/1	100%
	Realizar un taller de formación para el mejoramiento de las relaciones médico-paciente desde una perspectiva de derechos	1/1	100%
	Elaborar el 100% de las opiniones, recomendaciones que sean solicitadas	26/35	74.2%
	Realizar un informe anual	1/1	100%



Fecha de Elaboración del Informe: Abril 2015

Fuente. Sistema de Atención de Quejas Médicas. SAQMED

Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico

Calle Santa Clara esquina San Juan, Fracc. Las Misiones, Irapuato, Gto.

cecamed@guanajuato.gob.mx