



# I. Presentación

El Modelo de Arbitraje Médico hoy en día sigue pugnando por consolidarse como la mejor alternativa en la prevención y resolución de los conflictos derivados de la prestación de servicios de salud, a través del uso de mecanismos alternativos de solución de controversias.

A 17 años de su creación en Guanajuato, la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico -CECAMED-, se ha esforzado por fortalecer sus procesos, su normativa interna y las acciones de coordinación interinstitucional y municipal que ayuden en el cumplimiento de sus objetivos y con el principal propósito de contribuir al derecho a la protección de la salud, a través de la promoción de la prestación de servicios médicos de calidad, calidez y oportunidad.

El Gobierno del Estado de Guanajuato a través de esta Comisión, en cumplimiento al Programa de Gobierno 2012-2018, ha impulsado el Modelo de paciente participativo que pretende fomentar la cultura del autocuidado de la salud, con sentido de responsabilidad compartida en la relación paciente-médico.

La interpretación de los derechos y obligaciones de los pacientes y prestadores de servicios de salud, supone el surgimiento de puntos de vista e intereses opuestos y por ello, es innegable que el propio desarrollo del proceso de atención médica necesita órganos y procedimientos ad hoc para la solución de controversias, por ello la necesidad de instancias como la CECAMED, con mecanismos y procesos especializados en la resolución de dichos conflictos.

Igualmente nuestros procesos están incluidos en el eje de estado de derecho, ya que esta Comisión cuenta con la posibilidad de otorgar certeza jurídica a las partes en la resolución de sus conflictos, basándose en los principios rectores de: profesionalismo, imparcialidad, equidad, gratuidad, voluntariedad y buena fe.

Este documento pretende exponer de una manera sencilla y clara las acciones realizadas durante el período enero-diciembre 2015, en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 29 fracción del Decreto de Reestructuración de la CECAMED.

**Dr. Ernesto García Caratachea**  
**Comisionado Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico**




## Visión:

*Ser generadores de políticas y lineamientos relacionados con la participación de los pacientes y sus familias, con la participación de los colegios de profesionistas en la materia y en las universidades*

# Contenido

<b>I. Presentación</b>	<b>1</b>
<b>II. Directorio</b>	<b>3</b>
<b>III. Modelo de Arbitraje Médico</b>	<b>4</b>
<b>IV. H. Consejo Directivo</b>	<b>5</b>
<b>V. Alineación Metas Plan de Gobierno</b>	<b>7</b>
<b>VI. Acciones Realizadas</b>	<b>8</b>
VI. 1. Contribuir a Resolver los conflictos suscitados entre los usuarios y prestadores de salud	<b>9</b>
VI. 2. Promover una buena práctica de la medicina, coadyuvando a mejorar los servicios médicos que recibe la población	<b>25</b>
VI. 3. Contribuir a la observancia del derecho a la protección de la salud por lo que respecta a la prestación de los servicios médicos.	<b>30</b>
<b>VII. Colaboración Institucional</b>	<b>32</b>
<b>VII. Información Financiera.</b>	<b>37</b>



Guanajuato  
Orgullo y Compromiso  
de todos.  
CECAMED

## II. Directorio

### Comisionado Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico

T. Ernesto García Caratachea

#### Subcomisionado Médico

Gabriel Cervantes Morales

#### Subcomisionada Jurídica

Adriana Tinoco Aviña.

#### Director Administrativo

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

Irma Magdalena Noriega

Rosa Salazar Juárez

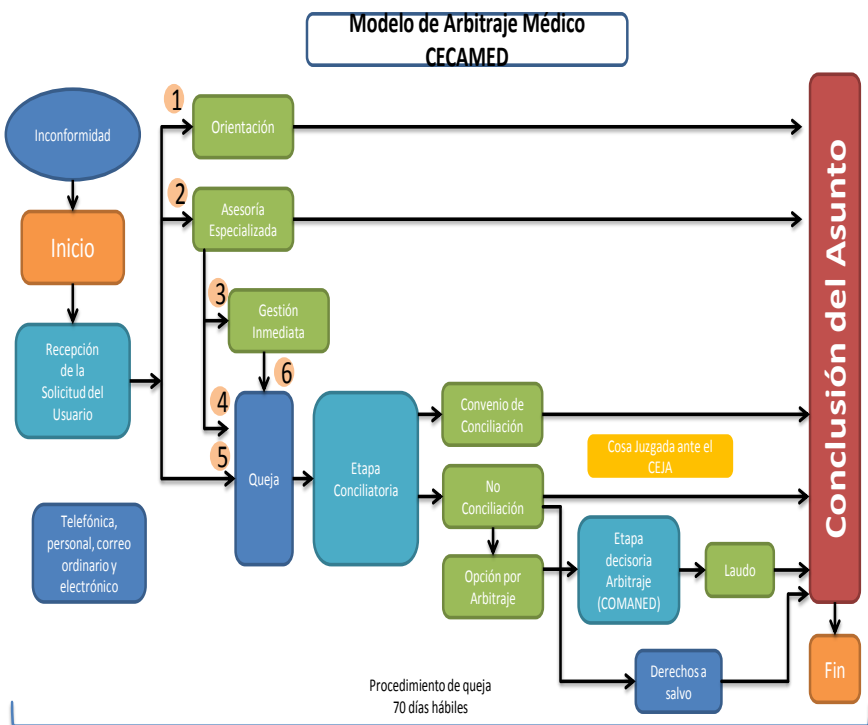
Mariana Silva Castellanos

#### Información y Comunicación Social

Gabriela Selene Ramos Hernández

### III. Modelo de Arbitraje Médico

La CECAMED implementó el Modelo de Arbitraje Médico creado por la CONAMED, en el que se plasman de manera ilustrativa las actividades que se realizan durante la etapa conciliatoria y decisoria del proceso arbitral.



## IV. H. Consejo Directivo

El Consejo Directivo, es el órgano de gobierno de la CECAMED y está integrado por un Presidente Ciudadano, designado por el Señor Gobernador Constitucional del Estado, Consejeros Institucionales y Consejeros de Representación Social o Académica.

Las instituciones que lo conforman son; la Secretaría de Desarrollo Social y Humano, Secretaría de Salud, Secretaría de Educación, Colegio de Medicina del Estado, Barra de Abogados del Estado y Colegio de Profesionistas .

Durante el año 2015 se realizaron, conforme a la normativa aplicable, 4 cuatro sesiones ordinarias, entre los temas relevantes tratados

- Aprobación del Informe Anual de Actividades;
- Aprobación del Programa Anual de Trabajo;
- Aprobación de los informes trimestrales de actividades y financieros;
- Propuesta de reforma al Reglamento de Procedimientos de atención y resolución de quejas.

**Integrantes del H. Consejo  
Directivo  
2015-2017**

**Guanajuato  
Orgullo y Compromiso  
de todos.  
CECAMED**

**Doctor Carlos Hidalgo Valadez**  
Presidente Ciudadano

**Doctor T. Ernesto García Caratachea**  
Secretario Técnico

•  
**Consejeros Institucionales**

**Licenciado Diego Sinhué Rodríguez Vallejo**  
Titular del Eje de Calidad de Vida y Secretario de Desarrollo Social y Humano

**Doctor Francisco Ignacio Ortiz Aldana**  
Secretario de Salud del Estado de Guanajuato y Director General del ISAPEG

**Licenciada Ma. Isabel Tinoco Torres**  
Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas.

**Ingeniero Eusebio Vega Pérez**  
Secretario de Educación Guanajuato  
Representante:

**Licenciado Héctor Gasca Anaya**

**Doctor José Luis Barrera Gómez**  
Presidente del Colegio de Medicina del Estado de Guanajuato

**Licenciada Catalina Adriana Hernández Martínez**  
Presidente de la Barra de Abogados del Estado.

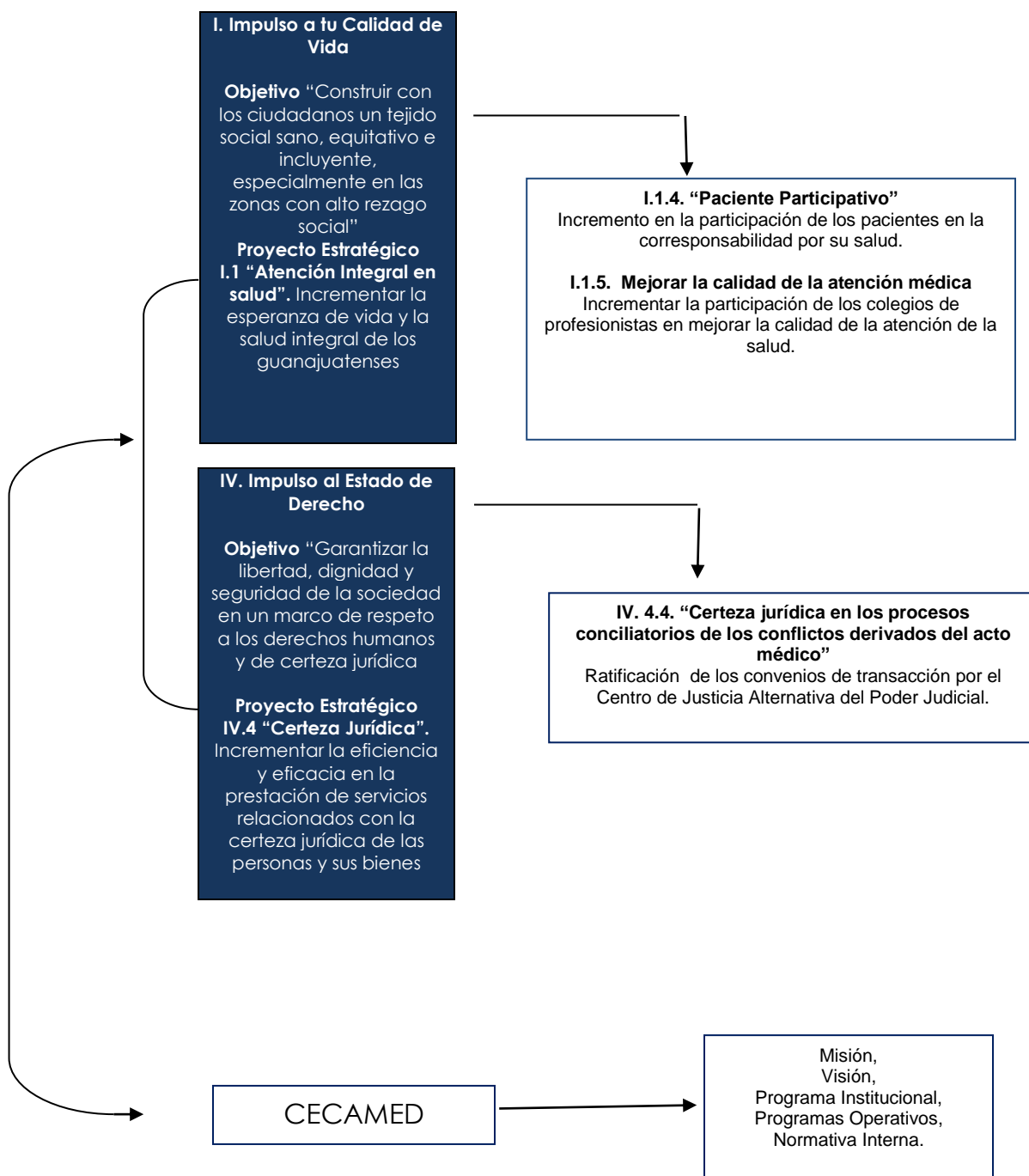
**Licenciado en M. Oscar Pio Quiroz Padilla**  
Presidente del Consejo de Profesionistas del Estado de Guanajuato.  
Representante:

**C.D.E.O Ma. Guadalupe Isaura Cuéllar Calderón**

•  
**Consejeros Ciudadanos de Representación Social**

C.D.E.O. Guadalupe Alicia Arias Lona  
Dr. José Raúl Hernández Centeno  
C. Irene Pimentel Ramírez  
Dr. Luis Fernando Peña Fung  
Dr. Tonatiuh García Campos  
C.P. Josefina Judith Varas Flores

## V. Alineación al Programa de Gobierno





*El CMAM busca posicionar al arbitraje médico como una oportunidad de resolución extrajudicial en los asuntos de salud*

**Guanajuato**  
**Orgullo y Compromiso**  
**de todos.**  
**CECAMED**

## **VI. Consejo Mexicano de Arbitraje Médico “CMAM”**

El Consejo Mexicano de Arbitraje Médico tiene como objeto principal la coordinación de acciones de las instituciones que aplican el Modelo de Arbitraje Médico en México, ello a fin de promover acciones conjuntas que permitan mejorar la práctica de la medicina y elevar la calidad de la atención que se brinda a la ciudadanía en los ámbitos federal y estatal.

En el período que se informa se trabajó en los talleres Medico-Jurídico desarrollando los temas de Dictámenes Periciales y Opiniones Medicas Institucionales con el fin de homologar criterios a nivel nacional en su elaboración, estos trabajos se realizaron en el marco de las XXVI y XXVII Sesiones Ordinarias del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico, en las ciudades de Mérida, Yucatán, y de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, en los meses de junio y octubre, respectivamente.

Se atendieron  
1 mil 667 asuntos

**Guanajuato**  
**Orgullo y Compromiso**  
**de todos.**  
**CECAMED**

**VI.1. 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.**

A fin de brindar información cuantitativa a los ciudadanos sobre los asuntos recibidos y atendidos en la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico atendiendo a los objetivos que se tienen y en cumplimiento de las estrategias y metas pactadas, durante el periodo enero-diciembre 2015 conforme al Programa anual e Institucional de esta Comisión, durante el período que se informa, se recibieron 1 mil 667 asuntos, de los cuales:

672 fueron asesorías, 191 gestiones inmediatas, 629 orientaciones, así como 95 quejas, se emitieron además 40 recomendaciones técnicas a los prestadores e instituciones de salud con respecto a las quejas atendidas, se recibieron 24 solicitudes de opiniones médicas institucionales de las diferentes Autoridades de Procuración e Impartición de Justicia, se atendieron 16 solicitudes de designación de peritos, como se muestra a continuación.

Tabla 1.

**Asuntos atendidos periodo enero - diciembre 2015**

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Asesorías	48	61	65	60	63	66	43	43	68	66	55	34	<b>672</b>
Gestiones Inmediatas	11	16	22	17	21	22	10	10	19	22	14	7	<b>191</b>
Orientaciones	62	59	46	48	47	49	55	47	60	53	48	55	<b>629</b>
Quejas	11	9	8	8	7	4	13	7	12	7	7	2	<b>95</b>
Opiniones médicas institucionales	0	1	5	1	3	0	3	1	3	4	0	3	<b>24</b>
Recomendaciones técnicas	3	3	4	2	10	4	3	0	2	2	5	2	<b>40</b>
Solicitudes de Peritaje	3	3	2	0	0	2	1	1	0	2	2	0	<b>16</b>
<b>Total</b>	<b>138</b>	<b>152</b>	<b>152</b>	<b>136</b>	<b>151</b>	<b>147</b>	<b>128</b>	<b>109</b>	<b>164</b>	<b>156</b>	<b>131</b>	<b>103</b>	<b>1667</b>

Fuente: CECAMED. Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes Estatal. Preliminar enero 2016

**Tabla 2. Acciones de capacitación 2015**

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
<b>Pláticas</b>	4	8	3	4	5	17	26	19	23	10	10	4	<b>133</b>
<b>Cursos</b>	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	<b>2</b>
<b>Talleres</b>	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	1	-	<b>3</b>
<b>Total</b>	4	8	3	4	6	18	26	20	23	11	11	4	<b>138</b>

Se realizaron  
629  
Acciones de orientación

**Guanajuato**  
**Orgullo y Compromiso**  
**de todos.**  
**CECAMED**

### **Orientaciones**

La ciudadanía requiere de acuerdo a sus necesidades, que sean atendidas tanto sus motivos de inconformidad y pretensiones, por un apoyo institucional especializado que le permita acceder a las instancias competentes para resolver los conflictos que le aquejan.

Es por ello, que en los asuntos en los cuales la CECAMED no cuente con atribuciones y alcances para intervenir en ellos, la atención se resuelve proporcionando alguna alternativa de solución con las instancias alternas que si son competentes y dar la mejor resolución a los usuarios,

Durante 2015 se atendieron 629 orientaciones.

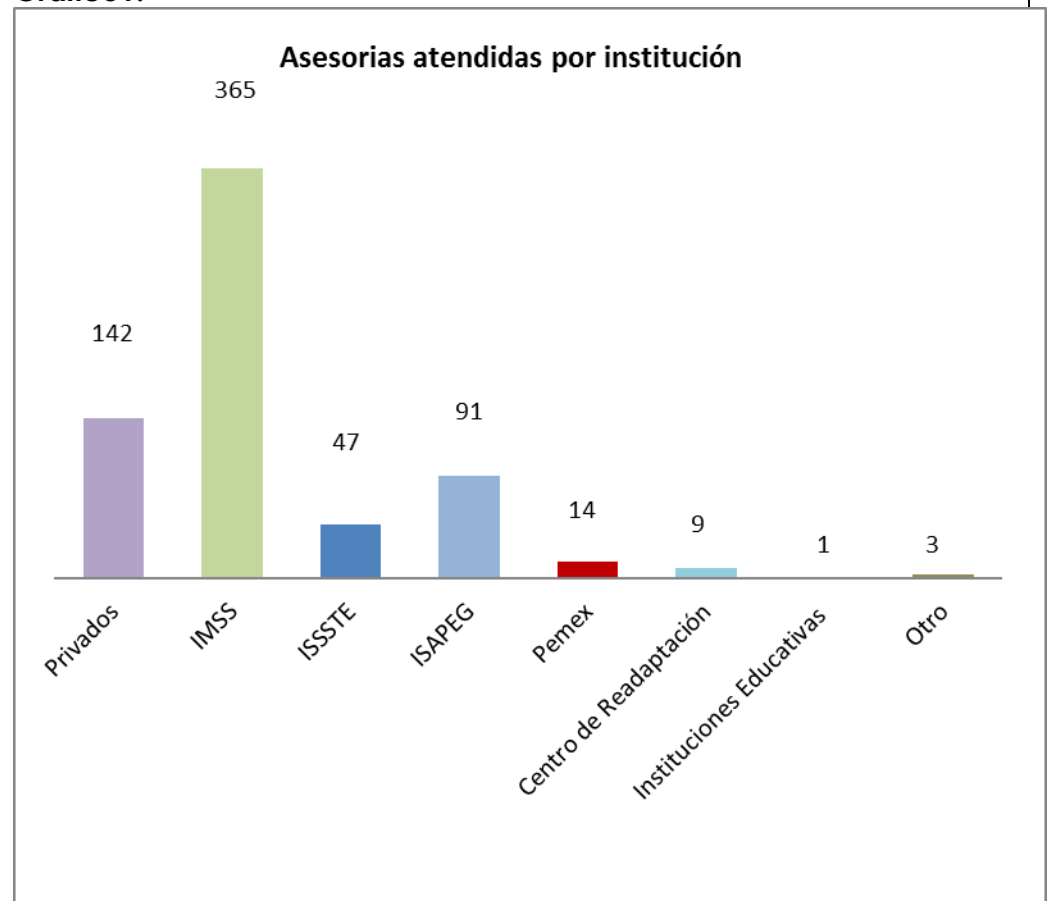
Se efectuaron  
672 asesorías  
especializadas

Guanajuato  
Orgullo y Compromiso  
de todos.  
CECAMED

## Asesorías

Dentro del análisis especializado de cada caso, la modalidad de atención "Asesoría" se realiza tanto en materia médica como jurídica, en ésta, se resuelven las dudas del usuario, respecto a la presentación de la queja, en los requisitos para ingresarla se explica cuáles son las competencias de la CECAMED y sus alcances legales, así mismo en qué consiste el procedimiento arbitral de la CECAMED. En 2015 se realizaron 672 asesorías especializadas, como se muestra a continuación:

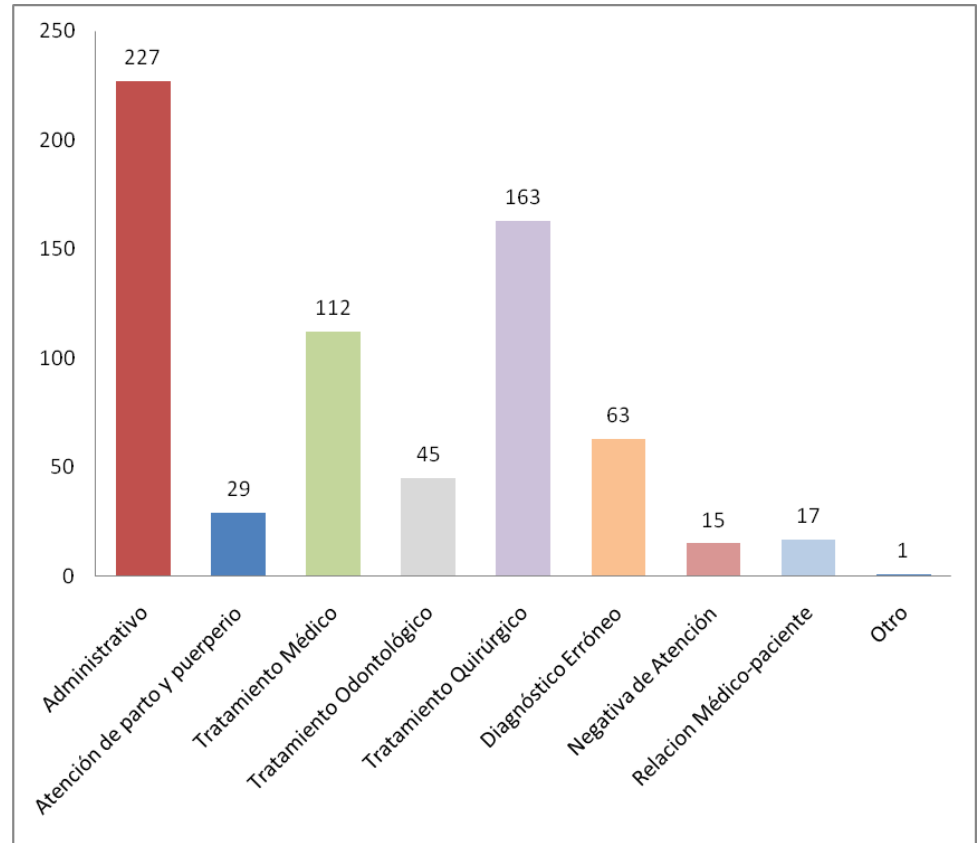
Gráfico1.



Motivos de Asesoría  
de acuerdo a la percepción  
del usuario

Guanajuato  
Orgullo y Compromiso  
de todos.  
CECAMED

Gráfico 2. Asesorías por motivo de atención médica



Fuente: CECAMED. Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes Estatal. Preliminar Enero 2016

191  
Gestiones  
Inmediatas



Guanajuato  
Orgullo y Compromiso  
de todos.  
CECAMED

### Gestiones Inmediatas

La CECAMED contribuye a mejorar los servicios que recibe la población al realizar Gestiones Inmediatas ante los prestadores de servicios de salud públicos, privados o de asistencia social, para dar solución inmediata a las inconformidades presentadas por los usuarios, cuando las pretensiones sean susceptibles de ello.

Dichas Gestiones se resuelven en un término no mayor a 5 días hábiles, a fin de evitar que escale el conflicto al procedimiento de queja, priorizando la atención en materia de salud del usuario.

**Tabla 3. Gestiones Inmediatas concluidas por motivo.**

Motivo de Gestión	Total	%
<b>Total</b>	<b>191</b>	<b>100%</b>
Atención del Embarazo, Parto y Puerperio	3	1.60%
Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento	3	1.60%
Diagnóstico	9	4.80%
Relación Médico Paciente	10	5.20%
Tratamiento Médico	27	14.10 %
Tratamiento Quirúrgico	23	12.00%
Deficiencias Administrativas	116	60.07%

Fuente: CECAMED. Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes Estatal. Preliminar Enero 2016





95 Procedimientos de queja iniciados durante el 2015

Guanajuato  
Orgullo y Compromiso  
de todos.  
CECAMED

## Queja

Durante el periodo enero - diciembre, se recibieron 95 quejas, a continuación se muestra los principales motivos por los que se admitieron, iniciándose procedimiento de atención y desahogo.

**Tabla 5. Quejas recibidas por motivo**

Motivo	Queja												Total
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
Administrativo	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2
Atención de parto y puerperio	-	-	-	1	-	-	3	-	1	-	-	1	6
Atención Médica	-	-	2	1	2	2	3	3	2	1	1	-	17
Atención Odontológica	-	2	3	-	1	-	1	-	-	-	1	-	8
Atención Quirúrgica	1	1	2	3	3	-	5	1	5	3	3	-	27
Diagnóstico Erróneo	3	2	1	2	1	1	1	3	3	1	2	-	20
Diferimiento en Atención	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Relación Médico-paciente	1	-	-	1	-	-	-	-	1	2	-	1	6
Tratamiento insatisfactorio	3	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>95</b>

Fuente: CECAMED. Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes Estatal. Preliminar a enero 2016

El mayor número de las quejas se originaron en las áreas quirúrgicas y de urgencias.



Guanajuato  
Orgullo y Compromiso  
de todos.  
CECAMED

### Quejas recibidas por especialidad.

Tabla 10

Quejas por Especialidad	2015
<b>Especialidades Médicas y Medicina General</b>	
Ginecología y Obstetricia	13
Cirugía General	11
Urgencias Médicas	11
Traumatología y Ortopedia	8
Urología	5
Dermatología	4
Medicina General	4
Oftalmología	4
Cirugía Estética y Reconstructiva	3
Medicina Familiar	3
Gastroenterología	2
Medicina Interna	2
Angiología	1
Cardiología	1
Neurocirugía	1
Oncología	1
Radiología e Imagen	1
Otorrinolaringología	1
Nefrología	1
<b>Especialidades Odontológicas</b>	
Odontología General	8
Ortodoncia	5
Endodoncia	2
<b>Enfermería</b>	
Enfermería	2
<b>Auxiliares de diagnóstico</b>	
Laboratorio y Gabinete	1

Fuente: CECAMED. Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes Estatal. Preliminar a enero 2016

96 expedientes de queja  
cerrados durante el 2015

Guanajuato  
Orgullo y Compromiso  
de todos.  
CECAMED

### Quejas concluidas por modalidad.

Durante el periodo de enero a diciembre se concluyeron 96 quejas, en 77 de ellas se llevó a cabo el desahogo del procedimiento de queja, en 19 no se desahogó dicho procedimiento, como se muestra a continuación.

**Tabla 7.**

Modalidad de Conclusión	Total	%
<b>Total</b>	<b>77</b>	
<b>Conciliadas</b>	<b>39</b>	51%
Transacción	34	
Atención médica	2	
Para Arbitraje	3	
<b>No conciliadas</b>	<b>38</b>	49%

Se refiere a quejas que concluyeron en el periodo que se informa pero que ingresaron en este y/o periodos anteriores.

**Tabla 8.**

<b>Concluidas por otros motivos</b>	<b>19</b>
Sobreseimiento	4
Falta de interés procesal	14
Enviado a otra comisión de arbitraje médico	1

Se refiere a las cuales no fue posible continuar con el procedimiento ya sea porque se inició un proceso alterno en otra instancia o bien por falta de interés de las partes.

Se realizaron 58 audiencias de Mediación- conciliación

20 audiencias se realizaron en sedes alternas

Guanajuato  
Orgullo y Compromiso  
de todos.  
CECAMED

## Audiencias de mediación-conciliación

En el periodo que se informa se llevaron a cabo 58 audiencias de mediación-conciliación, de las cuales 32 llegaron a un acuerdo como se desglosa a continuación en la siguiente tabla.

De las 32 quejas conciliadas; a solicitud de las partes 10 fueron ratificadas y 9 elevadas a Cosa Juzgada por el Centro Estatal de Justicia Alternativa, garantizando la certeza jurídica y prevaleciendo el principio de voluntariedad de las partes.

Se realizaron 20 audiencias de mediación-conciliación en sedes alternas en los municipios de León (13), San Miguel de Allende (3), Guanajuato (1), Dolores Hidalgo (1), Celaya (1) y Cortázar (1), como parte de la ampliación de cobertura de los servicios de la CECAMED.

Tabla 9.

Audiencias de Mediación-conciliación Enero -Diciembre 2015													
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Agos	Sept	Oct	Nov	Dic	Total
Conciliada	1	1	3	3	4	4	3	5	5	1	2	-	32
Reembolso	-	1	3	1	1	2	1	4	3	-	-	-	16
Atención Médica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	2
Condonación deuda	-	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	3
Indemnización	-	-	-	-	-	-	2	1	1	-	-	-	4
Explicación	-	-	-	2	-	1	-	-	-	-	1	-	4
Arbitraje	1	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	3
No Conciliada	1	3	1	-	5	3	3	-	6	3	3	1	26
Derechos a Salvo	-	3	1	-	5	2	3	-	5	3	3	1	26

Fuente: SAQMED Enero-diciembre 2015

Se obtuvieron acuerdos de conciliación de un total de \$5'997,135.01

Guanajuato  
Orgullo y Compromiso  
de todos.  
CECAMED

### Montos de acuerdos económicos

En aquellas donde se concilió con acuerdo económico, o en los cuales se procedió a la indemnización se obtuvieron por acuerdo conciliatorio \$ 5 millones 997 mil 135.01 pesos, de las diferentes instituciones públicas y privadas como se muestra a continuación.

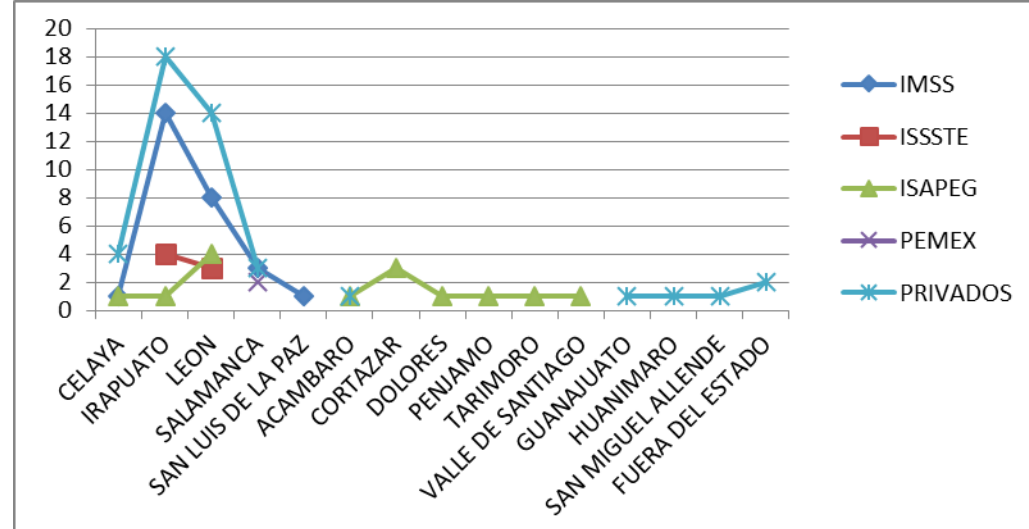
**Tabla 9. Acuerdos económicos de las quejas conciliadas por prestador de servicio**

Institución	Monto
IMSS	\$5'730,139.01
ISSSTE	\$119,726.00
ISAPEG	\$50,000.00
Privados	\$97,270.00
<b>Total</b>	<b>\$5'997,135.01</b>

### Quejas recibidas por institución y municipio

La cobertura de recepción de las quejas por institución y municipio en el Estado fue de la siguiente manera como se muestra, en el siguiente gráfico y tablas

Gráfico 3.



MUNICIPIOS	CELAYA	IRAPUATO	LEON	SALAMANCA	SAN LUIS DE LA PAZ	ACAMBARO	CORTAZAR	DOLORES	PENJAMO	TARIMORO	VALLE DE SANTIAGO	GUANAJUATO	HUANIMARO	SAN MIGUEL ALLENDE	FUERA DEL ESTADO
IMSS	1	14	8	3	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ISSSTE		4	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ISAPEG	1	1	4	-	-	1	3	1	1	1	1	-	-	-	-
PEMEX				2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PRIVADOS	4	18	14	3	-	1	-	-	-	-	-	1	1	1	2
TOTAL	6	37	29	8	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2

Tabla 11. Quejas recibidas por unidades de salud del IMSS

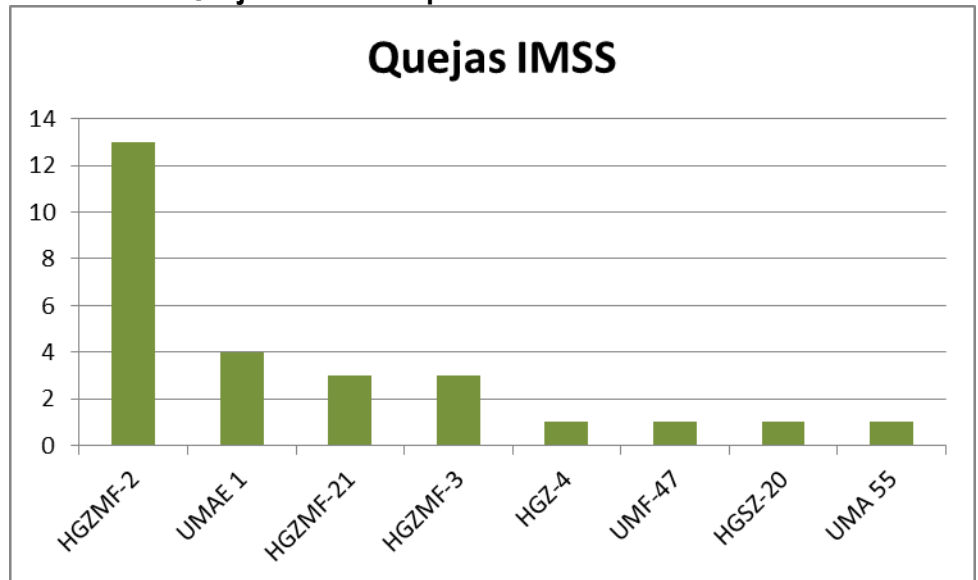
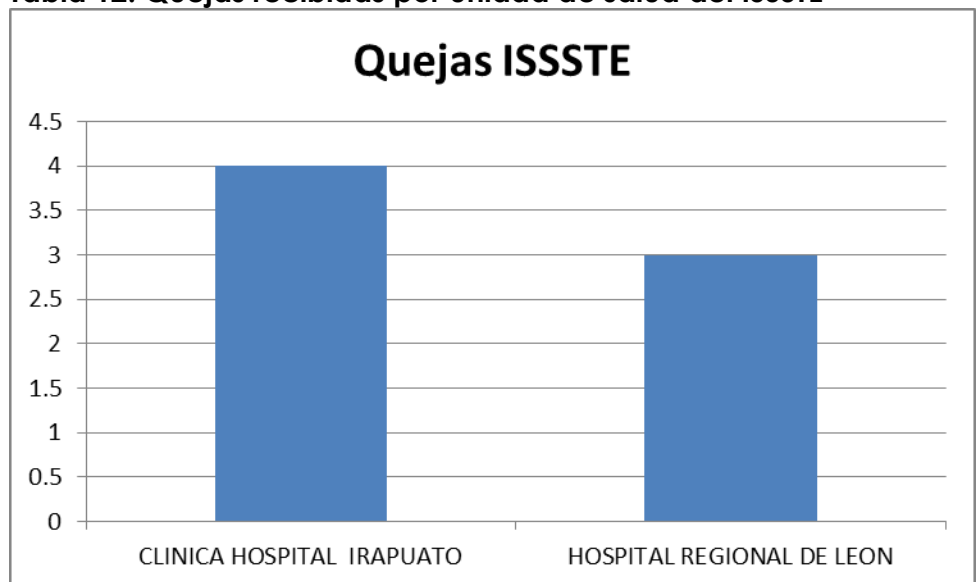
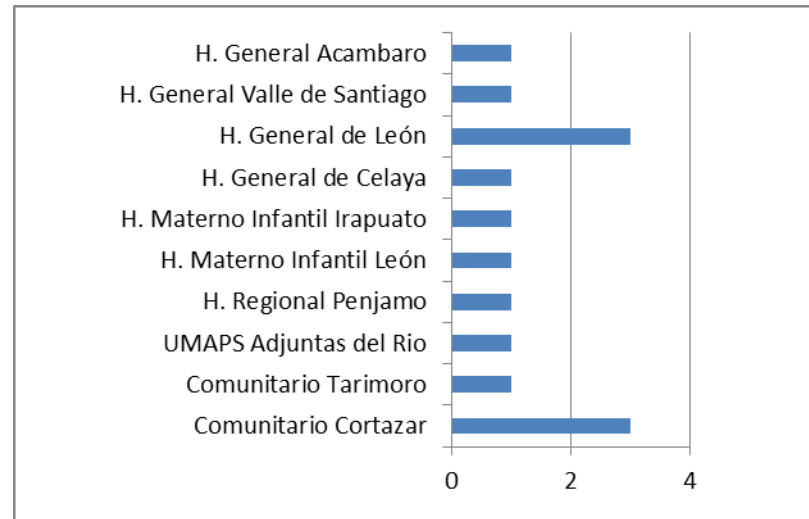


Tabla 12. Quejas recibidas por unidad de salud del ISSSTE



### Quejas recibidas por unidad de salud de ISAPEG





La CECAMED colabora  
con las Autoridades de  
Procuración e Impartición de  
Justicia

Guanajuato  
Orgullo y Compromiso  
de todos.  
CECAMED

## Opiniones Médicas Institucionales

De acuerdo al Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Guanajuato y conforme a los lineamientos aprobados por este H. Consejo, la CECAMED emite opiniones médicas institucionales a diferentes autoridades solicitantes,

El objetivo es el de apreciar elementos acerca del cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones por el personal de salud y de los riesgos inherentes al servicio médico prestado en la atención del paciente.

La opinión médica institucional está basada en la interpretación de los principios científicos y éticos que orientan la práctica médica, tiene como principal propósito ilustrar a la autoridad peticionaria en cuanto a la interpretación médica interdisciplinaria, con el objeto de coadyuvar desde la perspectiva médica a esclarecer los hechos.

Durante el periodo enero - diciembre se recibieron 24 solicitudes de opinión médica de las diferentes instituciones de las cuales se concluyeron 16, como se muestra en la tabla 14.

## Solicitudes de Opinión Médica Institucional

**Tabla 14.**

AUTORIDAD PETICIONARIA	RECIBIDAS	CONCLUIDAS
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>16</b>
Subprocuraduría de los Derechos Humanos del Estado	15	9
Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas	7	5
Procuraduría de Justicia del Estado de Guanajuato	1	1
Procuraduría General de la República	1	1

**4507**

Prestadores de servicios capacitados en temas sobre prevención del conflicto Y seguridad del paciente

*Guanajuato  
Orgullo y Compromiso  
de todos.  
CECAMED*

## **VI.2. Promover una buena práctica de la medicina, coadyuvando a mejorar los servicios médicos que recibe la población.**

Con el objeto de facilitar la autogestión en la resolución de situaciones cotidianas en la prestación de servicios de salud y con ello facilitar la solución de los conflictos derivados del acto médico, durante el periodo que se informa se realizaron **133** sesiones de capacitación, mediante las cuales se instruyeron **4 mil 507** prestadores de servicios de salud, incrementando la participación activa de estudiantes, médicos, enfermeras, nutriólogos, químicos clínicos, trabajadoras sociales y odontólogos, en la mejora de la calidad en los procesos de atención de los pacientes.

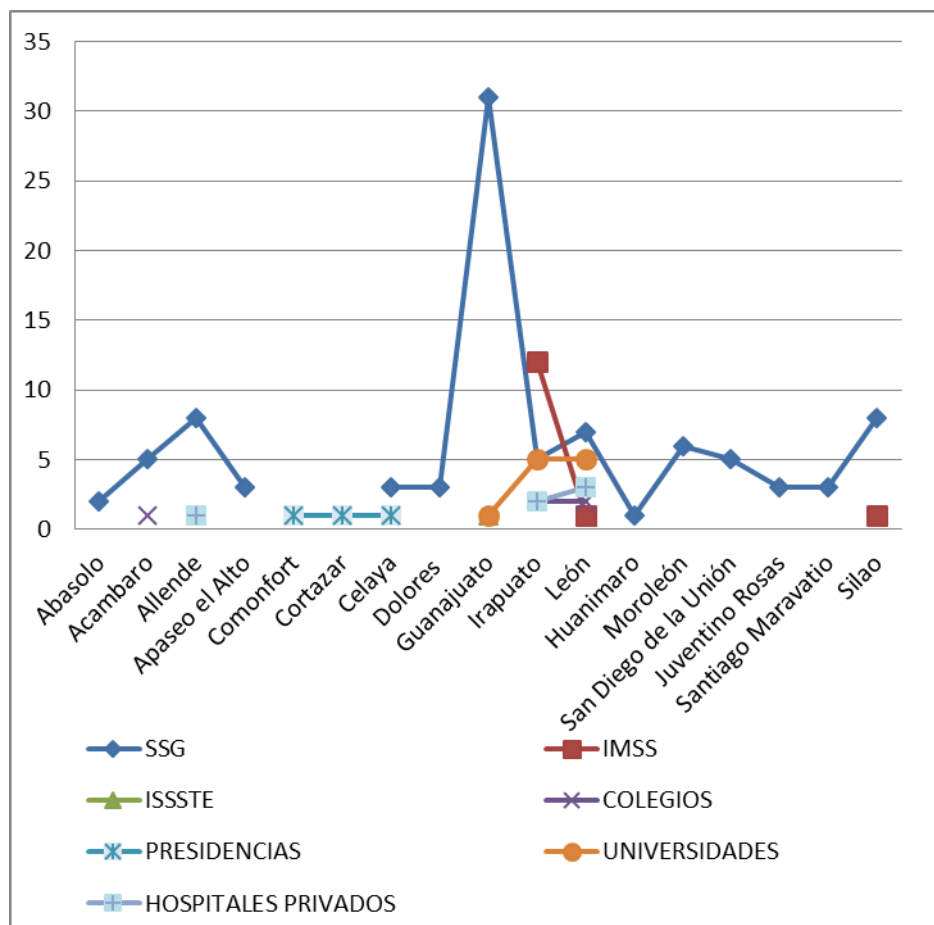
Durante este periodo se capacito a personal de salud en 17 municipios de las diferentes instituciones ISAPEG, IMSS, ISSSTE, Hospitales Privados, en el mismo sentido se capacito a personal de presidencias municipales de estos municipios, colegios de profesionistas y universidades.

133 sesiones de capacitación a prestadores de servicios de salud en diferentes municipios

Guanajuato  
Orgullo y Compromiso  
de todos.  
CECAMED

### Acciones de capacitación por institución y municipio

Gráfico 4.



*La CECAMED colabora  
con los colegios de  
profesionistas en materia de  
salud*

*Guanajuato  
Orgullo y Compromiso  
de todos.  
CECAMED*

### **Acciones de capacitación con otras instancias**

- A fin de mejorar los servicios de salud y coadyuvar a mejorar la atención que recibe la población, el día 06 de marzo en coordinación con la Secretaría de Salud del Estado de Guanajuato se llevó a cabo la reunión del 2015 con los Titulares de los Colegios de Profesionistas, donde se trabajaron los temas "Sistema de Salud Organizado y Guanajuato un Ejemplo de Cooperación". En el mismo sentido el día 03 de marzo, con el colegio de Médicos Generales de Guanajuato llevo a cabo el análisis de las primeras 10 causas de queja de los prestadores de servicios de salud.

- Como parte de los trabajos con los profesionistas de la salud, el día 18 de junio se llevó a cabo la primera reunión con los colegios de profesionistas con el objeto de impulsar la colaboración con las instancias de Gobierno del Estado a fin de mejorar y promover una buena práctica de la medicina, coadyuvando a mejorar los servicios de salud que recibe la población, participo la Dirección de Profesiones, con el tema la iniciativa de reforma constitucional de la Certificación Profesional Obligatoria, la Dirección General de Protección Contra Riesgo Sanitario con los procesos e instrumentos de verificación a establecimientos de servicios de salud públicos y privados, la Procuraduría de los Derechos Humanos con el tema de funciones y alcances de la Procuraduría de los Derechos Humanos en el derecho a la protección a la salud, por parte de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico se expuso cuáles son los alcances y efectos del procedimiento de queja derivado de la prestación de los servicios de salud.

Simposio  
*Alcances del derecho humano  
a la protección de la salud y la  
seguridad del paciente.*

Guanajuato  
Orgullo y Compromiso  
de todos.  
CECAMED

- En el marco de la segunda reunión con los Colegios de profesionistas se llevó a cabo el día 5 de noviembre el Primer Simposio CECAMED-PDH, denominado "**Alcances del derecho humano a la protección de la salud y la seguridad del paciente**", el cual tuvo como sede la ciudad de León, Gto.

La inauguración estuvo a cargo del Gobernador Constitucional del Estado, Lic. Miguel Márquez Márquez, quien invitó a los presentes a continuar con su capacitación y actualización constante, resaltando la parte humana y sensibilización en el trato a los pacientes. Destacó la labor de las Comisiones de Arbitraje Médico como instancias idóneas para la atención y resolución de quejas por inconformidades en la atención en la prestación de los servicios de salud a través del diálogo y resaltó el contar en el estado, con un modelo de paciente participativo que permita que los usuarios de los servicios de salud, conozcan sus derechos pero también sus obligaciones.

Los temas impartidos fueron: *El derecho humano a la salud desde los tratados internacionales*; por el Lic. Luis Alberto Estrella Ortega, *Los Derechos humanos de los pacientes, consentimiento informado y seguridad del paciente*; Dr. Jorge Alfonso Pérez Castro y Vázquez, *Implicaciones jurídicas de la relación médico-paciente en el contexto del derecho a la protección de la salud*; Dra. Zoraida García Castillo, *Riesgos inherentes en a la atención a la salud*; Dr. Juan W. Zinser Sierra,

Nuestro agradecimiento a todos los ponentes y la Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado.

Se contó con una afluencia de más de 500 asistentes de diversas instituciones prestadoras de los servicios de salud pública y privada, colegios de profesionistas, estudiantes de derecho y medicina, así como pacientes y representantes de organizaciones civiles en el estado.

La CECAMED promueve la  
Prevención del Conflicto  
Derivado del acto médico

Guanajuato  
Orgullo y Compromiso  
de todos.  
CECAMED

- Se realizaron dos cursos sobre prevención del conflicto derivado del acto médico, el 29 de mayo con representante de organizaciones civiles y prestadores de servicios de salud del Estado a fin de mejorar la entrega de servicios médicos que recibe la población, Del 22 al 26 de Junio se impartió en coordinación con la CONAMED el segundo curso sobre "Prevención del Conflicto Derivado del Acto Médico" el cual tuvo sede en el Hospital Pediátrico de León , con la finalidad de analizar la vinculación de los principios éticos y legales en la regulación de la práctica de la medicina y su influencia sobre la lex artis como fundamento para comprender la génesis de los conflictos derivados del acto médico, las alternativas para solucionarlos y los mecanismos para prevenirlos.

- El jueves 08 de octubre en la ciudad de Guanajuato se desarrolló un **"taller de peritaje"** donde se trabajó en coordinación con las Comisiones de Aguascalientes y del Estado de Hidalgo a fin de unificar los criterios mediante un documento Guía para la Gestión Pericial. Con el propósito de una revisión disciplinar del documento técnico-médico. Se organizarán dos mesas de trabajo conformadas, una por personal médico, y la otra por el personal jurídico.

Las conclusiones fueron presentadas de conformidad con los acuerdos tomados en la XXVII Sesión del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico que se llevó a cabo del 28 al 30 de octubre en la ciudad de Tuxtla Gutiérrez Chiapas.

Guanajuato Estado pionero  
en impulsar un Modelo de  
Paciente Participativo

Guanajuato  
Orgullo y Compromiso  
de todos.  
CECAMED

### **VI.3. Contribuir a la observancia del derecho a la protección de la salud por lo que respecta a la prestación de los servicios médicos**

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.

#### **VI.3.1. Modelo de Paciente Participativo:**

Se busca fomentar la Participación asertiva y responsable de la Salud entre la ciudadanía, por lo que se continua con el impulso al Modelo de Paciente Participativo, difundiendo la **"Guía para el paciente participativo, atrévete a saber, atrévete a exigir para el Estado de Guanajuato"**, que es una estrategia para mejorar la calidad de vida de los pacientes, ante las necesidades de un ciudadanía cada día más exigente y participativa, que busca desarrollar las habilidades y competencias del personal de salud y de los pacientes con la finalidad de que ambos conozcan, con plena conciencia sus obligaciones y ejerzan sus derechos con responsabilidad.

- Durante el año en curso se desarrolló el "Taller de enseñanza y formación para el mejoramiento de las relaciones entre profesionales de la salud y paciente, desde una perspectiva de derechos segunda edición 2015, el **objetivo** de este taller fue: La sensibilización de los participantes sobre la importancia de una adecuada relación médico paciente, basada en una perspectiva de derechos que favorezca tanto al conjunto de actores que concurren en la atención médica, como el trabajo de las instituciones competentes en los procesos de salud de la población del país.

-La CECAMED pretende capacitar a la ciudadanía de manera individual o en grupos organizados en el sentido de que conozcan cuales son las herramientas que les permiten fortalecerse como pacientes, para que tomen las riendas de su propia salud, es por ello que el 08 de noviembre se instruyeron a 30 miembros de la Red VIH sida de San Miguel de Allende -CASA AS- como pacientes participativos.

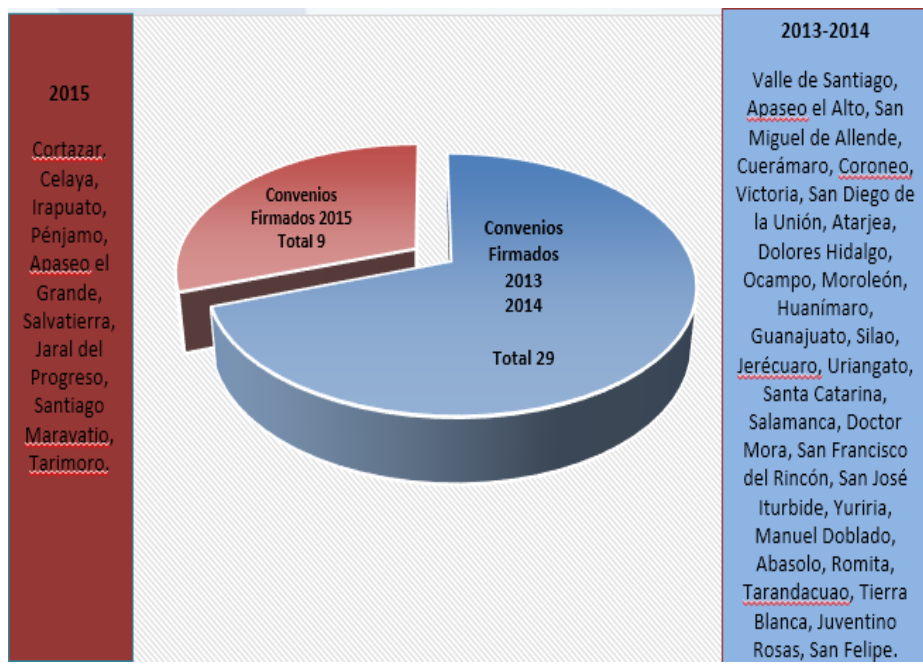
La CECAMED acerca los servicios a todo el Estado a través de la colaboración con los municipios.

38 convenios firmados con municipios

### VI.3.2. Ampliación de Cobertura: Convenios con Municipios

La CECAMED tiene competencia Estatal y su sede se encuentra únicamente en la ciudad de Irapuato, Gto., es por ello que busca herramientas que le permitan ampliar la cobertura de sus servicios, para que la población pueda, a través de los mecanismos alternos que ésta ofrece, acceder a tener servicios de calidad, calidez y oportunidad, a través de la participación solidaria en el autocuidado de su salud y en consecuencia fortalecerse como instancia alterna en los conflictos derivados de la prestación de los servicios de salud.

Durante el año 2015 se firmaron 9 Convenios de colaboración con los municipios de: Apaseo El Grande, Celaya, Cortázar, Irapuato, Jaral del Progreso, Pénjamo, Salvatierra, Santiago Maravatio, Tarimoro; por lo que a la fecha que se informa se han suscrito un total de 38 convenios, lo cual se ilustra en la siguiente gráfica:





*La CECAMED mantiene estrecha vinculación con los consejos institucionales afines a su objeto*

**Guanajuato**  
**Orgullo y Compromiso**  
**de todos.**  
**CECAMED**

### **VI.3.3. Colaboración Interinstitucional**

La Comisión participó en diversas reuniones, sesiones de Comités y Consejos Estatales; en el período que se informa asistió:

Cuatro reuniones Ordinarias del Consejo Estatal de Salud (COSEG) en la ciudad de Guanajuato; tres Reuniones del Consejo Estatal de Trasplantes (COETRA), en la ciudad de León; dos Reuniones Ordinarias del Comité de Bioética en Guanajuato; tres Reuniones Ordinarias del Comité Estatal de Calidad en las ciudad de León, Gto. y 2 dos Reuniones Ordinaria del Comité Estatal de Prevención, Estudio y Seguimiento de la Morbilidad y Mortalidad Materna y Perinatal y una reunión del Consejo de Planeación para el Desarrollo del Estado de Guanajuato (COPLADEG)

Asistencia y participación en siete reuniones del Comité de Reembolso del ISSSTE, en la Ciudad de Celaya, convocado en la Delegación Estatal, a fin de analizar los asuntos de las inconformidades presentadas ante la Comisión de Quejas Médicas y Solicitudes de Reembolso del ISSSTE.

Una Reunión de capacitación de la “Red de Enlaces en materia de Derechos Humanos”, convocada por la Secretaría de Gobierno y la Procuraduría de los Derechos Humanos en el Estado.

*En la CECAMED se cumple con las disposiciones en materia de transparencia y mejora regulatoria*

**Guanajuato**  
**Orgullo y Compromiso**  
**de todos.**

#### **VI.3.4. Mejora Regulatoria**

En materia de Mejora Regulatoria y a fin de eficientar los trámites administrativos y elevar la calidad de los procesos, se estableció como “Proyecto de Mejora Regulatoria para el 2015, “Elaboración del Manual de Atención y Servicios de la CECAMED”, con la participación de las áreas sustantivas de la misma. Igualmente se trabajó constantemente en la actualización y monitoreo de los trámites y servicios puestos a disposición de la ciudadanía.

#### **VI. 3.5. Acceso a la Información**

En materia de transparencia se recibieron de enero a diciembre **38** solicitudes de acceso a la información, de las cuales se dio en tiempo y forma el cumplimiento a 34 conforme a la petición en la unidad de acceso a la información y las 4 restantes no fueron competencia de la CECAMED.

La CECAMED participa en programas Sociales

Guanajuato  
Orgullo y Compromiso  
de todos.  
CECAMED

### VI. 3.6. Participación Social

La CECAMED participo otorgando orientación y difusión en los siguientes eventos:

- “Programa de Caravanas de Impulso al Gobierno Cercano”, organizado por la Secretaría de Desarrollo Social y Humano, en la comunidad de Duarte, del municipio de León, con un módulo de atención a la ciudadanía.
- “Coloquio Integral en Salud”, organizado por la Secretaría de Salud del Estado de Guanajuato, en el Poliforum León, siendo el objetivo acercar los servicios de apoyo social a la ciudadanía, proporcionando respuesta a las necesidades e inquietudes que pudieran 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.
- La conmemoración del Día Internacional de Acción por la Salud de las Mujeres, invitados por el Instituto para las Mujeres Guanajuatenses “IMUG”, que se realizó en el municipio de Uriangato, Gto., con el tema "La Salud Integral de las Mujeres como Factor de Prevención de Diabetes"; el cual tuvo como objetivo sensibilizar en el cuidado de la salud a 2,800 Mujeres del municipio, a través de conferencias y Talleres.

*La CECAMED promueve  
activamente sus servicios  
a la población.*

*Guanajuato  
Orgullo y Compromiso  
de todos.  
CECAMED*

### **VI. 3.7. Actividades de difusión.**

#### **I. Radio.**

Durante el periodo que se informa se ha realizado tres campañas de radio

“Expediente clínico de Calidad, servicios de la CECAMED y Paciente Participativo” con spot de 30 segundos, en 12 radiodifusoras, con cobertura en todo el Estado de Guanajuato.

#### **II. Impresos.**

Se distribuyeron a nivel estatal a diferentes hospitales de las diferentes instituciones de salud y en diversos eventos de Gobierno del Estado: 1384 carteles “Acércate a la CECAMED” ,745 “Derechos del Personal Médico”, 954 Carteles “Derechos de los Pacientes”; 10170 dísticos a prestadores de servicios médicos, 14475 dísticos a usuarios sobre los servicios de la CECAMED, se otorgaron 105 guías de paciente participativo y 50 folletos “yo paciente participativo” como complemento.

Igualmente se distribuyeron con las Dependencias con las que tenemos celebrado Convenio, a fin de que lo distribuyan en sus oficinas y sedes: carteles y dísticos: ¿Conoces la Cecamed? Información para pacientes, “Lo que debe saber El Prestador de Servicios de Salud sobre la CECAMED” a las Dependencias (ISSEG, PGJE, PDH, INAPAM)

### III. Internet.

Se continúa actualizando de manera periódica la página web informativa de la CECAMED, con el propósito de mantener informados a usuarios y prestadores de servicios de salud sobre los temas prioritarios de expediente clínico, paciente participativo, servicios que brindan la CECAMED y recepción de quejas en línea.

### IV.

#### Publicaciones de prensa

Se emitieron 35 boletines informativos publicados en diferentes medios con los temas de ratificación del titular de CECAMED, Sesión de Consejo, Impulsa la CECAMED mejoras en prácticas médicas, Mejorar la relación médico-paciente, reunión con colegios de médicos, convenio con municipios, firmas de convenio con municipios, instruye CECAMED a ser un paciente responsable, relación médico paciente, expediente clínico y consentimiento informado.

Campañas de radio	Expediente clínico	3
	Servicios de la CECAMED	
	Paciente Participativo	
Impresos	Carteles acércate a la CECAMED	1,384
	Carteles Derechos del Personal Médico	745
	Carteles Derechos de los pacientes	954
	Dípticos a prestadores de Servicios médicos	10,170
	Dípticos a usuarios sobre los servicios de CECAMED	14,475
	Guía de Paciente Participativo	105
Prensa	Boletines informativos	35
<b>Total</b>		<b>27,871</b>

## VII. 1 Información Financiera.

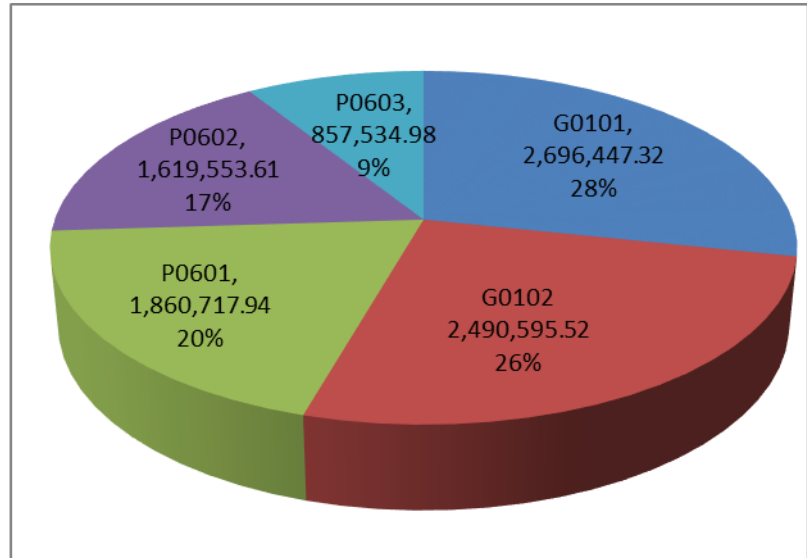
La CECAMED ejerció un presupuesto para el ejercicio fiscal 2015 por la cantidad de \$9,524,849.37 (nueve millones quinientos veinticuatro mil ochocientos cuarenta y nueve pesos 37/100 M.N.).

Siguiendo los Lineamientos Generales de Racionalidad, Austeridad y Disciplina Presupuestal de la Administración Pública Estatal para el Estado de Guanajuato.

El recurso por proyecto se ejerció de la siguiente manera:

<b>Presupuesto ejercido por proyecto Enero a Diciembre 2015</b>			
<b>Proyecto</b>	<b>Presupuesto Aprobado 2015</b>	<b>Presupuesto Modificado 2015</b>	<b>Presupuesto Ejercido 2015</b>
G0101 Gestión	\$2,534,266.42	\$2,696,447.32	\$2,696,447.32
G0102 Mando	\$2,290,897.00	\$2,490,595.52	\$2,490,595.52
P0601 Contribuir a la resolución de conflictos derivados de la prestación de los servicios de salud	\$1,805,918.00	\$1,860,717.94	\$1,860,717.94
P602 Fomentar la corresponsabilidad de la salud entre la ciudadanía	\$1,588,212.66	\$1,619,553.61	\$1,619,553.61
P0603 Mejorar la calidad de la atención a la salud *	\$851,439.00	\$857,534.98	\$857,534.98
<b>TOTAL</b>	<b>\$9,070,733.08</b>	<b>\$9,524,849.37</b>	<b>\$9,524,849.37</b>

## Presupuesto Ejercido 2015 \$9,524,849.37



**G0101. Gestión.**

**G0102. Mando.**

**P0601.** Certeza jurídica en los procesos conciliatorios de los conflictos derivados del acto médico.

**P0602.** Fomentar la participación Asertiva y Responsable de la Salud entre la ciudadanía.

**P0603.** Contribuir a mejorar la calidad de la atención a la salud en el estado de Guanajuato.

## VII. 2 Auditorías.

**VII 2.1.** El Órgano de Fiscalización Superior del Congreso del Estado de Guanajuato, en cumplimiento a su programa anual de auditorías, realizó la revisión de los Estados Financieros y del Estado de Situación Presupuestal del periodo comprendido del 1 de enero de 2013 al 31 de diciembre de 2013.

Con fecha 15 de marzo de 2015, se notificó el Informe de resultados al ejercicio revisado; concluyendo que no se desprende la existencia de daños y perjuicios causados a la hacienda y patrimonio públicos.

**VII 2.2.** La Secretaria de la Transparencia y Rendición de Cuentas realizó la auditoria a los indicadores y metas del Proyecto "P0602" Fomentar la Participación Asertiva y responsable de la Salud entre la Ciudadanía, verificando el avance presupuestal, físico y financiero por el periodo comprendido del 1 de enero de 2014 al 30 de junio de 2015.

Con fecha 16 de diciembre de 2015 se notificó el oficio CA/A/030/2015 mediante el cual se informa que la meta revisada cuenta con el soporte documental debidamente requisitado y la ejecución de las actividades se realizó y se apegó a lo establecido en el Programa Anual de Trabajo 2014 y 2015.





Fecha de Elaboración del Informe: 31 de Marzo 2016  
Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas.  
SAQMED

**Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico.**  
Calle Santa Clara esquina San Juan S/N,  
Fracc. Las Misiones, Irapuato, Gto.  
[cecamed@guanajuato.gob.mx](mailto:cecamed@guanajuato.gob.mx)

Guanajuato  
Orgullo y Compromiso  
de todos.  
CECAMED