

INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES

2018

PRESENTACIÓN

La Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico –CECAMED- ha consolidado su labor en el Estado, privilegiando el diálogo entre los profesionales de la salud y los usuarios de los servicios médicos cuando se encuentran en conflicto, logrando incidir en la mejora en la calidad de los servicios de salud.

Las crecientes necesidades de la sociedad actual, ciudadanos cada vez más informados y por consiguiente más exigentes con el desempeño de sus autoridades, hacen necesario contar con organizaciones públicas Ad Hoc comprometidas, con conocimiento y experiencia, así como con procesos eficientes y vinculados entre sí, como es el caso de la CECAMED.

Se han puesto a disposición de la ciudadanía desde su creación hace 20 años, los servicios de orientación, asesoría especializada, gestión inmediata para la atención médica, así como el uso de mecanismos alternativos de solución de controversias como la mediación, conciliación y el arbitraje médico, que permite a los usuarios y prestadores de servicios de salud ejercer su derecho a construir su propia solución del conflicto, obteniendo de esta manera ventajas y satisfacción para ambas partes, al grado de llegar a restablecer la relación médico-paciente, que es el origen del conflicto.

Estos servicios y procesos que otorga la CECAMED se rigen bajo los principios de gratuidad, imparcialidad, confidencialidad, neutralidad y economía procesal, lo que permite a las partes involucradas en una controversia médica, que puedan acceder a una instancia alterna especializada, con la confianza de que la resolución de su queja será tratada con respeto y trato digno.

La vinculación y coordinación con instancias de los tres órdenes de gobierno, así como con asociaciones civiles, han fortalecido su quehacer institucional logrando grandes avances en su posicionamiento y reconocimiento como un organismo que contribuye a avanzar en el cumplimiento del artículo 4º Constitucional para la protección y acceso a la salud en el Estado.

Una de las principales acciones ha sido sensibilizar y concientizar al personal que otorga servicios de salud sobre la importancia del conocimiento y cumplimiento de la normativa sanitaria, con el objeto de mejorar la calidad en la prestación de los servicios médicos en el Estado.

En este Informe de Actividades se presentan los resultados alcanzados en materia de atención de inconformidades médicas, así como de las principales acciones y logros obtenidos por la CECAMED en el año 2018; dando cumplimiento a lo que establece el artículo 29 fracción XXIV del Decreto de Reestructuración de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico y previa aprobación del H. Consejo Directivo de la CECAMED.

Atentamente

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

INFORME DE ACTIVIDADES

enero-diciembre 2018

Las actividades realizadas se derivan del cumplimiento de los objetivos que tiene la CECAMED.

Contribuir a resolver los conflictos suscitados entre los usuarios de los servicios médicos y los prestadores de dichos servicios.

En el período que se informa enero-diciembre 2018 se atendieron 2 mil 383 asuntos; de los cuales 1 mil 268 fueron orientaciones, 744 asesorías especializadas, 199 gestiones inmediatas, se formalizaron 101 quejas de acuerdo al procedimiento arbitral. Derivado del análisis médico-jurídico de las quejas recibidas se emitieron 56 recomendaciones a prestadores de servicios de salud con el fin de mejorar la práctica médica en sus diversas disciplinas. Se recibieron 13 opiniones médicas de las diferentes autoridades solicitantes y 2 solicitudes de designación de peritos.

Tabla 1. Asuntos atendidos periodo enero - diciembre 2018

Fuente: SAQMED

Asuntos atendidos	Total
Asesorías especializadas	744
Gestiones Inmediatas	199
Información y Orientación	1268
Quejas	101
Opiniones médicas institucionales	13
Peritajes	2
Recomendaciones técnicas	56
Total	2,383

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 el periodo enero-diciembre 2018 se atendieron 1 mil 268 orientaciones.

Asesorías especializadas

Dentro del análisis especializado de cada caso, en la modalidad de atención “Asesoría especializada” se realiza tanto en materia médica como jurídica, en ésta, se asesora al usuario respecto a la fundamentación de la queja y los requisitos para ingresarla. Asimismo se explican cuáles son las competencias de la CECAMED y sus alcances legales; además de en qué consiste el procedimiento arbitral de la CECAMED.

En el periodo que se informa se realizaron 744 asesorías especializadas, como se muestra a continuación:

Tabla y gráfico 2. Asesorías de acuerdo a la percepción del usuario.

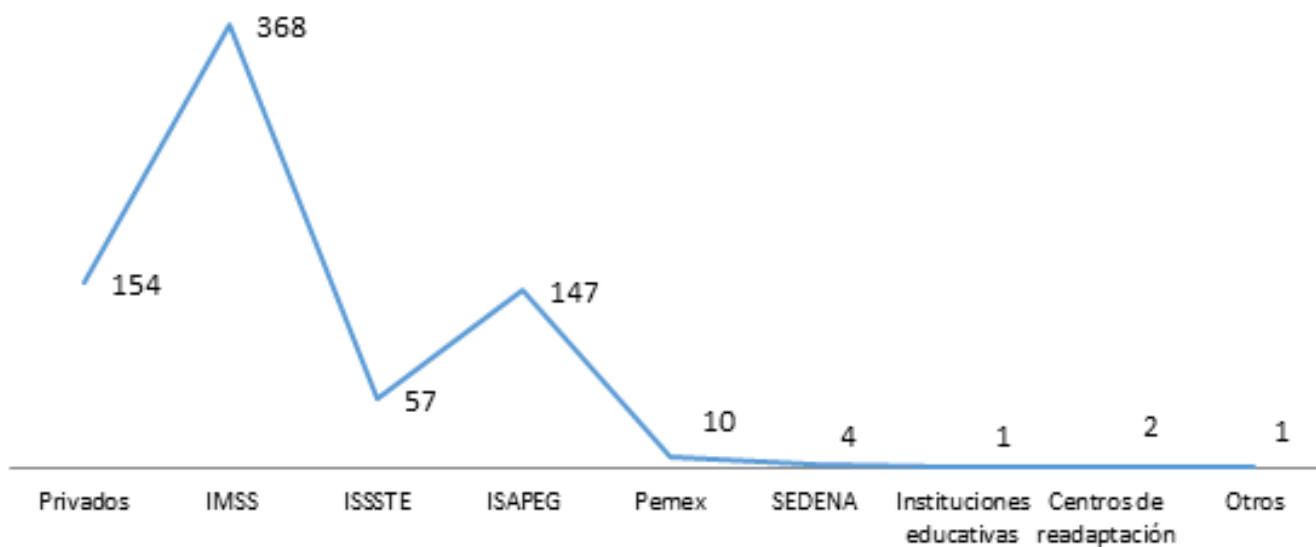
Motivo	Total
Administrativo	274
Atención de parto y puerperio	35
Tratamiento Medico	113
Tratamiento Odontológico	22
Tratamiento Quirúrgico	182
Diagnóstico Erróneo	66
Negativa de Atención	18
Relación Médico-paciente	23
Otros	11
Total	744



Tabla y gráfico 3. Asesorías por institución médica relacionada

Procedencia de Asesorías	Total
Privados	154
IMSS	368
ISSSTE	57
ISAPEG	147
Pemex	10
SEDENA	4
Instituciones educativas	1
Centros de readaptación	2
Otros	1
Total	744

Asesorías por institución



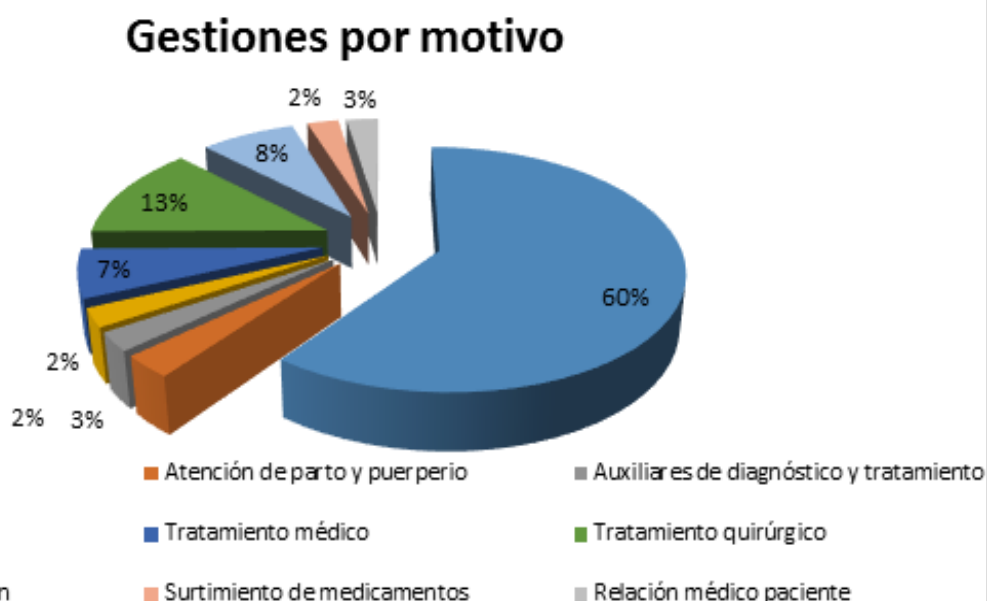
Gestiones Inmediatas

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. Priorizando la atención en materia de salud del usuario. Durante este periodo se atendieron 199 Gestiones Inmediatas en coordinación con las instituciones de salud.

Tabla y Gráfico 4. Gestiones Inmediatas por motivo.
De enero a diciembre 2018

Concepto	Total
Administrativo	120
Atención de parto y puerperio	6
Auxiliares de diagnóstico y tratamiento	5
Diagnóstico erróneo	5
Tratamiento médico	13
Tratamiento quirúrgico	25
Diferimiento en la atención	15
Surtimiento de medicamentos	5
Relación médico paciente	5
Total	199

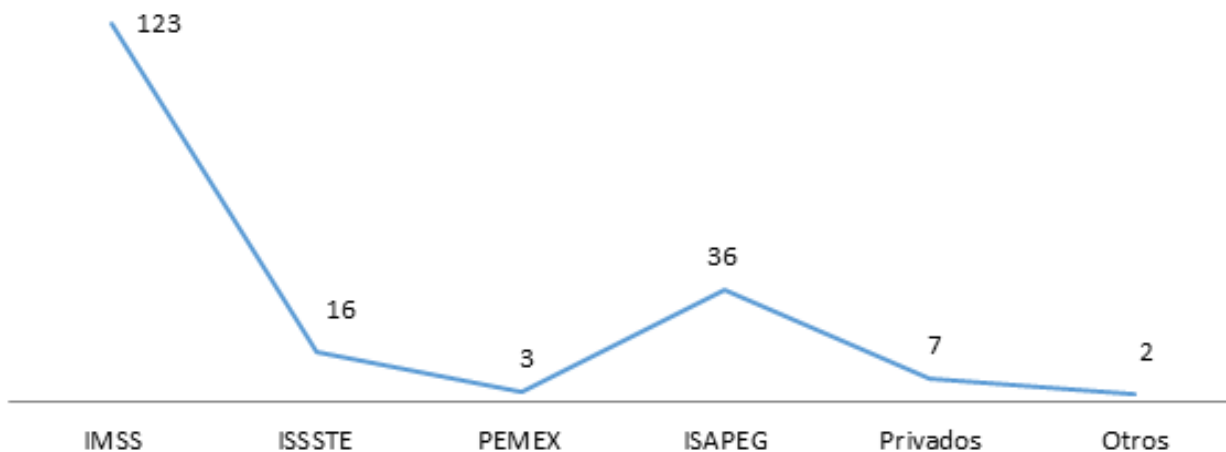


En el periodo que se informa la mayoría de las gestiones inmediatas atendidas corresponden a usuarios de servicios de salud con alguna derechohabencia brindadas por servicios de salud públicos IMSS, ISAPEG, ISSSTE, PEMEX, entre otras; las cuales se han concluido en su totalidad con el apoyo del área de atención al beneficiario o derechohabiente de cada una de sus instituciones, como se muestra a continuación.

Tabla y gráfico 5. Gestiones Inmediatas concluidas por tipo de Institución relacionada. De enero a diciembre 2018.

Institución Médica	Total
IMSS	131
ISSSTE	17
PEMEX	3
ISAPEG	39
Privados	7
Otros	2
Total	199

Gestiones por institución



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

Quejas

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

A continuación se muestran los principales motivos por los que procedieron las quejas de los que resaltan, la atención quirúrgica representa 50%, atención de parto y puerperio 11%, tratamiento médico 13%, diagnóstico erróneo 14%, tratamiento insatisfactorio 1%, tratamiento odontológico 7%, deficiencia administrativa 4%, como se muestra en la Tabla y gráfico siguientes.

Tabla y gráfico 6. Quejas recibidas por motivo
Enero a Diciembre 2018.

Motivo	Total
Atención parto y puerperio	11
Tratamiento médico	13
Tratamiento insatisfactorio	1
Tratamiento Odontológico	7
Tratamiento Quirúrgico	51
Diagnóstico Erróneo	14
Deficiencia administrativa	4
Total	101

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



La distribución de las quejas médicas recibidas por institución destacan las privadas con un 36.6%, el IMSS con un 37.6 %, seguido por el ISAPEG con 15.8%, el ISSSTE 7.9 % y solo el 1 % de SEDENA respectivamente, como se muestra en la tabla y gráfico siguiente.

Tabla y gráfico 7. Quejas recibidas por tipo de institución médica relacionada. Enero a diciembre 2018

Institución	Total
Privados	37
IMSS	38
ISSSTE	9
ISAPEG	16
SEDENA	1
Total	101

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



En el origen de las quejas relacionadas por especialidad las de mayor incidencia son aquellas de las áreas quirúrgicas (ginecología-obstetricia, urgencias médicas, Traumatología-ortopedia, oftalmología y cirugía general) seguidas por la atención en los servicios de odontología.

Tabla 8. Quejas recibidas por especialidad.

Quejas por especialidad	2018
Especialidades médicas y medicina general	
Cirugía estética y reconstructiva	5
Urgencias Médicas	17
Ginecología y obstetricia	18
Cirugía General	11
Oftalmología	11
Otorrinolaringología	1
Traumatología y ortopedia	14
Oncología	2
Gastroenterología	2
Pediatría	2
Cirugía pediátrica	1
Medicina interna	1
Medicina familiar	1
Medicina física y rehabilitación	1
Neurocirugía	2
Neurología clínica	1
Urología	1
Especialidades odontológicas	
Odontología General	5
Ortodoncia	5
Total	101

Audiencias de mediación-conciliación

En el período que se informa se realizaron 76 audiencias de mediación-conciliación:

De las cuales 47 llegaron a un acuerdo conciliatorio; 26 mediante reembolso, 3 con condonación de la deuda, 7 con atención médica, 6 indemnización, 2 con explicación aceptada por parte del quejoso y 3 al aceptar el procedimiento arbitral ante la CONAMED.

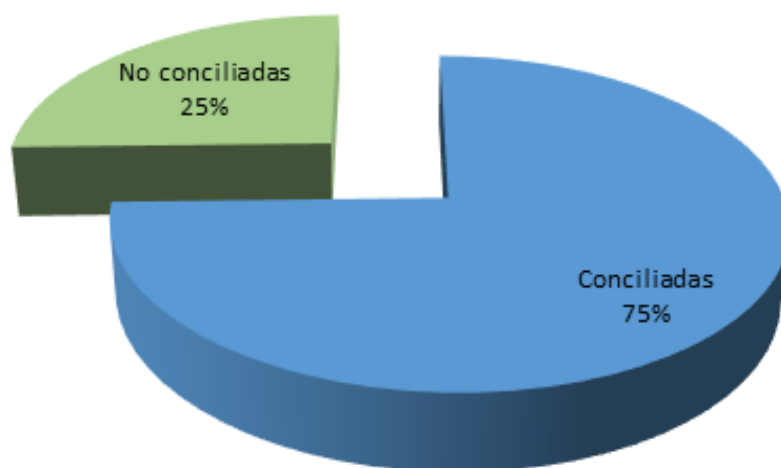
De estas 47 quejas conciliadas; a solicitud de las partes 21 fueron ratificadas y elevadas a Cosa Juzgada por el Centro Estatal de Justicia Alternativa, garantizando la certeza jurídica y prevaleciendo el principio de voluntariedad de las partes.

En 16 audiencias de mediación-conciliación no llegaron a un acuerdo conciliatorio las partes en conflicto, dejando sus derechos a salvo de la parte quejosa para que los hagan valer ante otra autoridad competente. 13 audiencias de mediación-conciliación fueron diferidas por diferentes motivos, estando de acuerdo las partes en conflicto (Tabla 9).

Tabla 9. Audiencias de mediación- conciliación.

Audiencias	Total
Conciliada	47
Reembolso	26
Condonación de la deuda	3
Atención medica	7
Indemnización	6
Explicación aceptada	2
Arbitraje	3
No Conciliada	16
Derechos a Salvo	16
Diferidas	13
Total	76

Audiencias de mediación-conciliación concluídas mediante acuerdo



Fuente: SAQMED Enero-diciembre 2018

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 medicas 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. Dicha opinión médica institucional está basada en la interpretación de los principios científicos y éticos que orientan la práctica médica, tiene el único propósito de ilustrar a la autoridad peticionaria en cuanto a su interpretación médica interdisciplinaria, con el objeto de coadyuvar desde el ángulo médico a esclarecer los hechos.

Durante el periodo enero- diciembre se recibieron 13 solicitudes de opinión médica, 10 de la Subprocuraduría de los Derechos Humanos del Estado y 3 de la Secretaria de la Transparencia y Rendición de Cuentas.

Tabla 11. Solicitudes de Opinión Médica Institucional

Autoridad peticionaria	Recibidas
Subprocuraduría de los Derechos Humanos del Estado	10
Secretaria de la Transparencia y Rendición de Cuentas	3
Total	13

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

Acciones de capacitación a Prestadores de servicios de salud

En las acciones de capacitación que la CECAMED realiza durante el periodo que se informa se han impartido 74 platicas dirigidas a los profesionales de la salud. Otorgamos 6 cursos sobre prevención del conflicto dirigido a estudiantes de las licenciaturas de medicina y enfermería de las Universidades de Guanajuato, Universidad de Celaya, Universidad Quetzalcoatl de Irapuato, y un taller de mediación a la licenciatura de Derecho de la Universidad la Sallé León. Asimismo compartimos un taller de expediente clínico con los médicos pasantes de jurisdicciones sanitarias y dos reuniones regionales a los colegios de profesionistas del Estado.

Tabla 12.

	Total
Sesiones de capacitación	66
Cursos	6
Talleres	3
Reuniones informativas con colegios médicos	2
Total	77

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 66 sesiones de capacitación. A través de éstas se han instruido a cerca de 2 mil 245 prestadores de servicios de salud de las diferentes instituciones de salud públicas, privadas, universidades, colegios de profesionistas, así como a personal de las presidencias municipales. Con esto se incrementó 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.

- Se realizaron 6 cursos sobre prevención del conflicto derivado del acto médico a estudiantes del último grado de la carrera de medicina, de la Universidad de Guanajuato campus León, Universidad Quetzalcóatl de Irapuato y la Universidad de Celaya 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 con realce en la responsabilidad médico-legal, del prestador de los servicios de salud.

- El día 16 de mayo se impartió un curso sobre arbitraje-peritaje dirigido a los estudiantes de la licenciatura de enfermería de la Universidad de Guanajuato campus Irapuato. En éste se contemplaron temas relacionados con el deber de enfermería en casos específicos como objeción de conciencia, rechazo al tratamiento, morir con dignidad, maltrato, reproducción asistida, anticoncepción, aborto, trasplantes, discriminación, adicciones, eutanasia, y comités de ética en las instituciones. Se abordaron temas de ética y legislación como concepto de delito, tipos de delito, concepto de dolo e imprudencia, responsabilidad penal derivada del trabajo en equipo, derecho a la salud (Análisis del artículo 4º de la constitución política de los Estados Unidos Mexicanos).

- Capacitamos al personal médico, de enfermería, odontología, así como personal administrativo de la Jurisdicción Sanitaria número VIII, en los temas sobre aspectos médico-legales de responsabilidad en la prestación de los servicios de salud, en la correcta integración del expediente clínico y los fundamentos legales del consentimiento informado, basados en la norma Oficial 004. Estas capacitaciones se hicieron regionalizadas en los municipios de Romita, San Francisco del Rincón, Silao, Purísima y oficinas centrales de la Jurisdicción en León.

- El día 11 de noviembre llevamos a cabo un Taller de expediente clínico y la NOM 004 dirigido a los pasantes de medicina de la Jurisdicción Sanitaria VII que se desempeñan en el primer nivel de atención.

- El 06 de septiembre celebramos la “Primera reunión de Profesionistas”. En esta ocasión se dirigió a los Odontólogos, por lo que se coordinó con el Colegio Estatal de Odontología y el Colegio de Cirujanos Dentistas de Irapuato en la que participaron los agremiados y presidentes de los diferentes colegios municipales.

Los temas que se desarrollaron fueron: La génesis de la queja odontológica en la CECAMED, el expediente clínico, consentimiento informado y diferentes temas sobre responsabilidad médico jurídica en la práctica odontológica.

Los objetivos que persiguió esta reunión fueron los siguientes:

- Dar a conocer el procedimiento de Arbitraje Médico en Guanajuato.
- Impulsar el fortalecimiento de los Colegios de las áreas de la salud,
- Buscar la mejora en la calidad de la atención en los servicios de salud.

- Como parte de la actualización del personal médico-jurídico de la CECAMED, del 03 al 07 de septiembre, se recibió capacitación sobre prevención del conflicto derivado del acto médico el cual fue organizado y avalado por la CONAMED y la UNAM.

- El jueves 11 de octubre organizamos la segunda reunión regional de profesionistas, la cual fue dirigida a profesionistas en enfermería, odontología y medicina general de la región San Miguel Allende. Abordamos temas como la Responsabilidad médico-legal de los profesionales de la salud, Obligaciones de medios y seguridad, el expediente clínico NOM 004 y la seguridad de la atención en el paciente Hospitalizado.

El 13 de septiembre desarrollamos el Taller de enseñanza y formación para el mejoramiento de las relaciones entre profesionales de la salud y paciente, desde una perspectiva de derechos. La sede para este curso fue el Hospital Pediátrico de León, dirigido a los diferentes patronatos y voluntariados de esta región. 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.

Modelo de Paciente Participativo

Se busca fomentar y consolidar la Participación asertiva y responsable de la Salud entre la ciudadanía, por lo que se continua con el impulso al Modelo de Paciente Participativo a través de la difusión de la “Guía para el paciente participativo, atrévete a saber, atrévete a exigir para el Estado de Guanajuato”. Esta estrategia pretende 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.

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 continuaron las acciones tendientes a contribuir a la observancia del derecho a la protección de la salud y a mejorar la prestación de los servicios de salud que se otorgan a la ciudadanía.

• Acciones de colaboración con municipios

A fin de acercar los servicios de la CECAMED a los usuarios de los servicios de salud en todo el Estado y ofrecerles una alternativa de resolución a sus peticiones en esta instancia, mediante los mecanismos alternos de solución de controversias; se obtuvo la firma de un convenio de colaboración de acciones con los 46 municipios del Estado, lográndose esta meta institucional al 100 por ciento. Durante el 2018 se concretó la firma con los municipios de Xichú, Acámbaro y Pueblo Nuevo.

En seguimiento a las acciones de estos convenios se envió a las Presidencias Municipales material de difusión impreso de la CECAMED consistente en trípticos y carteles a fin de ser distribuidos y puestos a la vista de los ciudadanos. Se entregaron en los municipios de Uriangato, Pénjamo,

Salamanca, Cuernavaca, Abasco, Morelia, Salamanca, Celaya, Romita, Silao, León, Irapuato, Pueblo Nuevo y Guanajuato.

• **Modulo Itinerante**

Se implementó este nuevo proyecto de acudir en coordinación con otras instancias u organismos, a fin de que la población se concientice sobre la existencia de la CECAMED y conozca a donde puede acudir a hacer valer sus derechos en materia de salud.

• **Brigadas DIF en tu comunidad**

Se logró el apoyo y coordinación con el DIF municipal de Irapuato y nos integró a su programa "Brigadas DIF en tu comunidad", en la que participamos con un módulo itinerante a partir del 27 de julio realizándose cada quince días; se concentran en una comunidad sede en la que se invita a participar a las comunidades cercanas. Se visitaron Purísima del Progreso; Cuarta Brigada; Trinidad Temascatio; Tomelópez y Estancia del Copal, Rancho Nuevo el Llanito, Lo de Juárez, La Calera y Guadalupe de Rivera, la Soledad, el Nacimiento, Viborillas, Nuevo Ejido del Refugio y Purísima del Jardín.

• **DIF Estatal**

Durante el mes de septiembre se acudió a las instalaciones del DIF Estatal con el módulo itinerante, se realizaron cuatro visitas

• **Asistencia UMAPS León**

Se acudió a las instalaciones de la UMAPS Libertad en la ciudad de León con el módulo itinerante y se dio una plática y asesoría a grupo de atención vulnerable de Diabéticos.

• **Feria de León 2018**

Se participó en el Pabellón Guanajuato durante la Feria de León 2018. Se otorgó orientación a las personas asistentes sobre las funciones y atribuciones de la CECAMED, Paciente Participativo y Derechos de los Pacientes, entregando trípticos y participando en actividades interactivas con las personas visitantes del módulo.

• **Colaboración Interinstitucional**

La Comisión participó en diversas reuniones y sesiones de Comités y Consejos Estatales: Tres sesiones del Consejo de Salud del Estado(COSEG), dos sesiones del Consejo Estatal de Trasplantes (COETRA), 1 una reunión con el Sistema Estatal para el Desarrollo Social y Humano; 3 tres reuniones del Comité estatal de Calidad en salud(CECAS); 1 una sesión con el Comité Estatal de Prevención Estudio y seguimiento de morbilidad y mortalidad materna perinatal; 5 cinco sesiones con la Red Estatal de Enlaces de Derechos Humanos; 4 cuatro de la Comisión Interinstitucional del Sistema Estatal para el Desarrollo Social y Humano; 2 dos del Comité Sectorial del Sistema Estatal para el Desarrollo Social y Humano; 1 una del Comité Coordinador del Sistema Estatal Anticorrupción; 1 una del Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación; asistimos a la 1ª, 2ª. y 3ª. reunión del Comité Intersectorial de Capacitación Municipal en salud, convocada por la Subsecretaría de vinculación y desarrollo político de la Secretaría de Gobierno; a fin de coordinar estrategias para las jornadas de

capacitación municipal para autoridades municipales.

Se participó también en 9 nueve reuniones con la Comisión de Quejas Médicas y Solicitudes de Reembolso del ISSSTE en la Delegación en la ciudad de Celaya, Gto. y 4 cuatro reuniones con el Comité de análisis de quejas de la Delegación del IMSS en la ciudad de León. Gto.

• Mejora Regulatoria y Transparencia

- Transparencia y Rendición de Cuentas:

Se cumplió cabalmente con la celebración de las 4 sesiones ordinarias del Consejo previstas en la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, informándole oportunamente al H. Consejo Directivo de las acciones, actividades, así como los informes administrativos y estados financieros, a fin de promover su transparencia, con el aval de la participación Ciudadana en la toma de decisiones.

- Proyecto de Mejora Interna

En materia de Mejora Regulatoria, se implementaron como Proyectos de Trabajo Interno para este 2018, dos propuestas: la elaboración de cartas descriptivas de los procesos que establece el manual de organización y la revisión de las recomendaciones generales para la dependencia, determinadas en el programa de simplificación de cargas.; los cuales se trabajaron conforme al cronograma establecido y con la Dirección de Mejora Regulatoria, en base a las fichas técnicas de Gestión, correspondientes a cada trimestre y se concluyó el 15 de diciembre de 2018.

• Acceso a la Información

En materia de Transparencia, se recibieron de enero a noviembre 106 ciento seis solicitudes de acceso a la información pública; las cuales fueron atendidas y resueltas en sus términos.

• Actualización Normativa Interna

Se emitió y publicó el Reglamento para la Emisión de Opiniones Médicas Institucionales y la solicitud de designación de Peritos; así como los Manuales de Organización y documentación de procesos; previamente aprobados por el H. Consejo Directivo de la CECAMED.

• Firma de Convenios de Colaboración

Se firmaron en este periodo convenios colaboración, que permiten efficientar y apoyar las acciones que realiza la CECAMED: Con el Instituto de Ecología del Estado; la Federación de Colegios de Cirujanos Dentistas de Guanajuato. A.C. y el Consejo de Profesionistas del Estado de Guanajuato "COPREG".

Difusión de los servicios que ofrece la Cecamed

A lo largo del periodo que se informa, se le ha dado seguimiento a las redes sociales de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico. Facebook y Twitter se han convertido en un medio de comunicación de uno a muchos que permite compartir toda clase de información de interés. No sólo las actividades que realiza la Cecamed, sino también información útil para concientizar sobre qué es un médico y un paciente participativo.

- Facebook

El crecimiento de los seguidores permite que las publicaciones con información útil y oportuna llegué a la ciudadanía en general. Es importante señalar que éstas cifras se han obtenido de manera orgánica, es decir, no se ha invertido en publicidad en la red social, sino que se ha trabajado día con día la página para obtenerlas. La bandeja de entrada del perfil es un constante medio por el cual se responden dudas y se da orientación a las personas que lo requieran.

- Twitter

Esta página permite crear redes de difusión de información institucional junto con las demás dependencias de Gobierno del Estado y así llegar a muchas personas a través de las twits generados y los retwits que se comparten con las demás Unidades de Comunicación.

Campañas de radio

Durante el 2018 se realizaron tres campañas de radio de alcance estatal. En ellas, se compartieron temas importantes para mejorar la calidad y calidez en los servicios de salud con la ciudadanía a través de las estaciones de radio con mayor audiencia. Los temas fueron los siguientes: “Servicios Cecamed”, “Paciente Participativo” y “Gestión Inmediata”.

Material de difusión

Se distribuyeron a nivel estatal 5320 impresos. Durante los meses abril, mayo y junio se vio limitada la difusión de impresos por la veda electoral y por disposición oficial al no difundir material con logos institucionales.

Página web

Se cuenta con una página web de la CECAMED actualizada, con el propósito de brindar a los usuarios y prestadores de servicios un espacio informativo de los servicios de salud sobre los temas prioritarios.

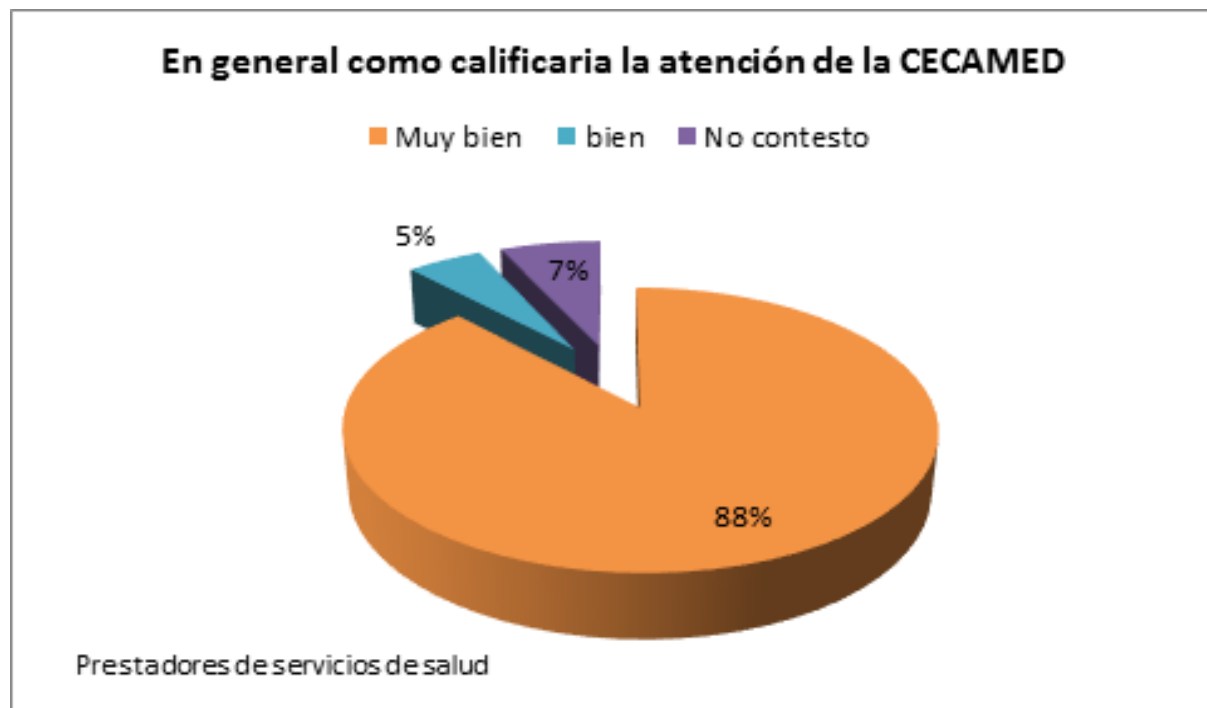
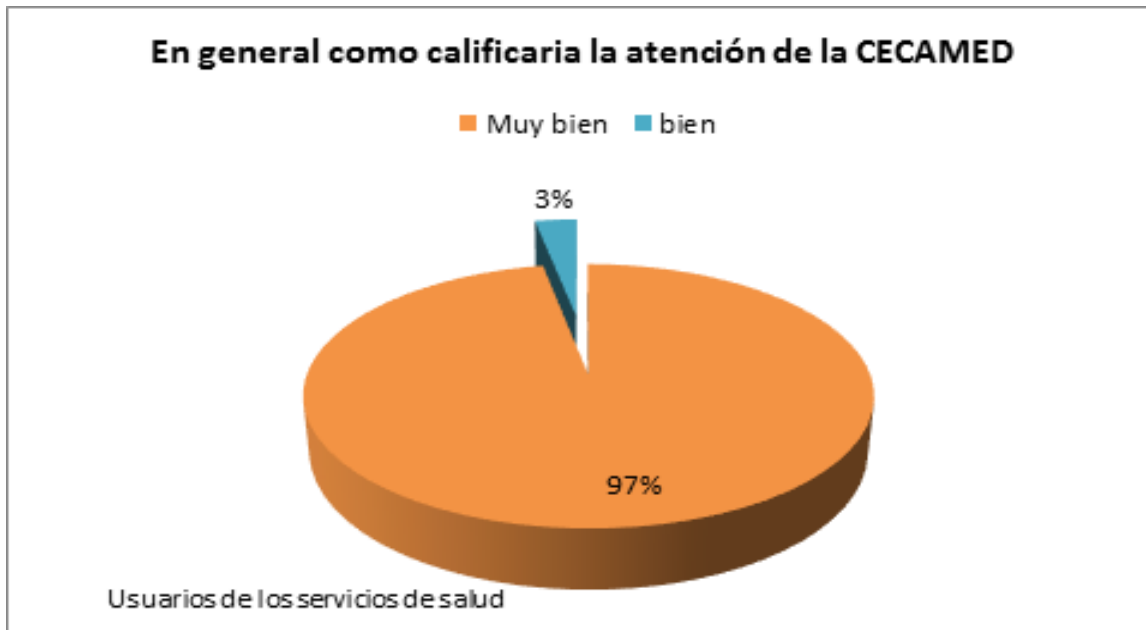
Correo Global

Se implementó el uso del “correo global de gobierno” para hacer del conocimiento de los servidores públicos qué es la CECAMED, sus funciones y atribuciones y los servicios que se ofrecen

Anexos estadísticos: Satisfacción de los usuarios de la CECAMED.

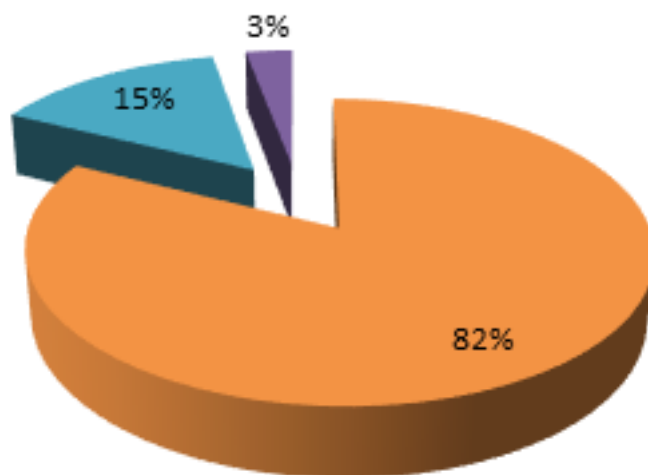
Los anexos estadísticos, tienen por objeto evaluar la calidad de los servicios que brinda la CECAMED, con la finalidad de mejorar estos. Al final de los procesos de mediación-conciliación, los usuarios de los servicios de salud y sus prestadores, reciben una encuesta de satisfacción, la cual es contestada de manera libre y privada, en la que evaluamos la confidencialidad, el buen trato, la imparcialidad, entre otras cosas.

Gráfica 1. Percepción de atención en general de los usuarios y de los prestadores de los servicios de salud



Percepción de confidencialidad en los procesos

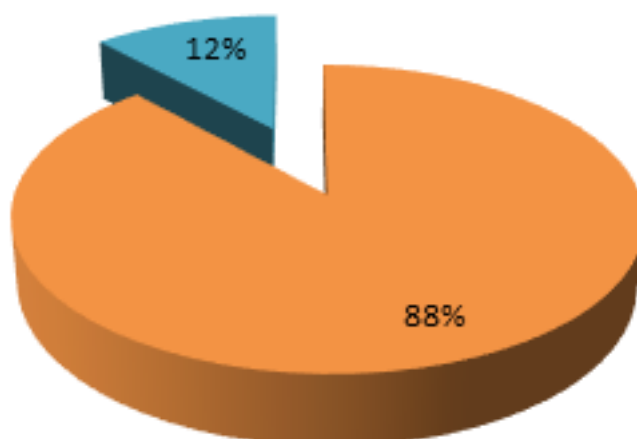
Muy bien Bien No entendio



Usuarios de los servicios de salud

Percepción de confidencialidad en el proceso

Muy bien Bien



Prestadores de servicios de salud

Informe Administrativo

Cierre del Ejercicio Fiscal 2018

En el paquete autorizado para el ejercicio fiscal 2018, fue de \$ 9,446,584.00 M.N (nueve millones cuatrocientos cuarenta y seis mil quinientos ochenta y cuatro pesos 00/100 M.N), con ampliaciones y reducciones en los capítulos 1000, 2000, 3000 y 4000 por la cantidad de \$523,509.79 M.N. (Quinientos veintitrés mil quinientos nueve pesos 79/100 M.N.).

Al 31 de diciembre de 2018 se tuvo un presupuesto modificado de \$9,970,093.79 M.N. (nueve millones novecientos setenta mil noventa y tres pesos 79/100 M.N.)

Avance presupuestal enero-diciembre 2018		
Presupuesto autorizado 2018	Ampliación y Reducciones de recursos a diciembre 2018	Presupuesto modificado al 31 de diciembre de 2018
\$9,446,584.00	\$523,509.79	\$9,970,093.79

Avance de metas por programa al cierre de 2018

En relación a las metas presupuestarias, se tuvo un avance en el mes de diciembre del 100% conforme a lo programado, como se muestra a continuación:

Avance presupuestal por programas Enero a diciembre 2018				
Programa	Presupuesto Autorizado 2018	Presupuesto Modificado 2018	Presupuesto Ejercido 2018	Avance %
G1056 Gestión	\$2,439,638.00	\$2,440,179.76	\$2,440,179.76	100 %
G2037 Mando	\$1,988,883.00	\$2,091,381.56	\$2,091,381.56	100 %
P0601 Contribuir a la resolución de conflictos derivados de la prestación de los servicios de salud	\$2,121,381.00	\$2,462,317.38	\$2,462,317.38	100 %
P602 Fomentar la participación asertiva y responsable de la salud entre la ciudadanía	\$954,217.00	\$976,644.21	\$976,644.21	100 %
P0603 Contribución a la mejora de la calidad de la atención a la salud en el estado de Guanajuato	\$1,942,465.00	\$1,999,570.88	\$1,999,570.88	100 %
TOTAL	\$9,446,584.00	\$9,970,093.79	\$9,970,093.79	100 %

Se realizó el entero a la Secretaría de Finanzas Inversión y Administración del Remante del ejercicio 2018 por la cantidad de \$281,296.82 (Doscientos ochenta y un mil doscientos noventa y seis pesos 82/00 M.M.).

Informe de Estados Financieros enero a diciembre de 2018

Fueron conciliados con la Dirección General de Contabilidad Gubernamental de la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración los estados financieros de enero a diciembre de 2018.

Fueron Presentados los Estados Financieros de enero a diciembre de 2018 ante la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato.

Los Estados financieros de enero a diciembre de 2018, fueron presentados ante la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas, mismos que no contienen inconsistencias.

Se Presentó en el Sistema de la Unidad de Acceso a la Información, los anexos correspondientes al Artículo 70 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública de esta Comisión, por el ejercicio correspondiente al 2018

Se presentó en tiempo y forma, el Sistema de Evolución de la Armonización Contable (SEVAC) la información correspondiente al ejercicio 2018.

Se presentó en el Sistema para la Recepción Telemática de la Cuenta Pública la información correspondiente al ejercicio 2018. No existiendo observación alguna.

Avance de metas

Objetivo General	Meta 2018	Avance	Cumplimiento
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	Atender y resolver 100% de las gestiones inmediatas solicitadas	199/199	100 %
	90 % de las quejas privadas y del ISAPEG concluidas en igual o menos a 70 días hábiles	68/68	100 %
	100% de convenios solicitados por las partes para ser ratificados y elevados a cosa juzgada.	21/21	100 %
	Seguimiento al 100% de los convenios de colaboración suscritos con las diferentes instancias.	14/14	100 %
	Firma de 3 convenios con los municipios pendientes de suscribir	46/46	100 %
	Módulo itinerate DIF ESTATAL	4/4	100 %
	Presencia y Participación en las Brigadas DIF en tu comunidad	13/13	100 %
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, Consejos o Red de enlaces donde la CECAMED forme parte.	14/14	100 %
	Elaborar el 100% de recomendaciones técnicas en las quejas de competencia estatal	56/56	100 %
	2 Reuniones regionales con Colegios de profesionistas en salud	2/2	100 %
	100% pláticas y conferencias solicitadas	66/66	100 %
	2 cursos de prevención del conflicto derivado del acto médico	2/2	100 %
	Un curso sobre peritaje-arbitraje en salud	1/1	100 %
	Un curso de MASC	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	Campañas de difusión del modelo de paciente participativo y los derechos de los pacientes	3/3	100 %
	Realizar dos talleres de Paciente Participativo	1/1	100 %
	Elaborar el 100% de las opiniones médicas institucionales que sean solicitadas por Autoridades Competentes	13/13	100 %
	Atender el 100% de las solicitudes de designación de peritos, que sean solicitadas por Autoridades Competentes	2/2	100 %
	Elaborar y Presentar Informe anual de Actividades de la CECAMED y difundirlo.	1/1	100 %