

ENERO-DICIEMBRE

Informe de actividades 2017

COMISIÓN ESTATAL DE CONCILIACIÓN
Y ARBITRAJE MÉDICO

PRESENTACIÓN

Confidencialidad, profesionalismo, equidad e imparcialidad, son algunas de las características que guían las actuaciones de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico (CECAMED), mediante un modelo centrado en las personas ciudadanas y con una metodología diseñada para la exploración y el análisis de las inconformidades a través de los diferentes servicios que se ofrecen como son: la orientación, la asesoría especializada, la gestión inmediata y en su caso, la admisión de la queja para iniciar el proceso arbitral.

Además de contribuir a promover la atención oportuna de los servicios, se realizan acciones para prevenir el conflicto y buscar la mejor alternativa de solución para los usuarios de los servicios de salud; brindando así, un apoyo institucional organizado y especializado.

Por todo ello la Comisión ha puesto a disposición de la sociedad durante casi 20 años, mecanismos alternativos para resolver las controversias entre personas usuarias y prestadoras de servicios de salud, en específico la mediación, la conciliación y el arbitraje, contribuyendo así a tutelar el derecho a la protección a la salud y a mejorar la calidad y calidez en la prestación de los servicios médicos en el Estado, la experiencia de estos años ha mostrado las bondades del uso de estos mecanismos alternativos.

Se ha identificado que la sociedad requiere de un apoyo institucional organizado y especializado, que le permita acceder a las instancias competentes para contribuir a resolver los problemas que la aquejan y que ofrezca ventajas para ambas partes.

En este Informe de Actividades se presentan los resultados alcanzados durante el 2017, el cual se apega a los objetivos y estrategias del Plan de Gobierno 2012-2018 y sus modificaciones. De manera precisa, se exponen las acciones realizadas por esta Comisión durante el periodo enero-diciembre de 2017, dando con ello cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto Gubernativo Nro. 30 previa aprobación del H. Consejo Directivo de la CECAMED. Mediante el cual se reestructura la Comisión y está publicado en el Periódico Oficial del Estado de Guanajuato.

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

INFORME DE ACTIVIDADES 2017

Informe de Actividades enero-diciembre 2017

Las actividades realizadas se derivan del cumplimiento de los objetivos que se encuentran planteados en el Plan de Gobierno 2012-2018 y su actualización.

1. 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 2017, se atendieron 1601 asuntos: 580 fueron de información y orientación, 664 fueron asesorías especializadas, 156 gestiones inmediatas y 124 procedimientos formales de queja. Derivado del análisis de éstas se emitieron 55 recomendaciones a prestadores de servicios de salud con el fin de mejorar la práctica médica en sus diversas disciplinas. Se recibieron 17 opiniones médicas de las diferentes autoridades solicitantes y se atendieron 5 solicitudes de peritaje de las diferentes instancias solicitantes.

Tabla 1. Asuntos atendidos periodo enero - diciembre 2017

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Asesorías especializadas	50	54	54	54	68	60	48	60	65	55	48	48	664
Gestiones Inmediatas	7	10	15	13	10	12	12	10	22	7	17	21	156
Información y Orientación	55	58	65	56	61	73	48	49	50	18	30	17	580
Quejas	8	8	7	11	16	15	9	11	6	9	15	9	124
Opiniones médicas institucionales	-	3	3	1	-	1	2	-	3	2	-	2	17
Recomendaciones técnicas	2	12	4	-	2	6	6	6	8	2	5	2	55
Solicitudes de Peritaje	1	2	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	5
Total	123	147	148	135	157	167	125	137	155	93	115	99	1601

Fuente: Sistema de Quejas Medicas SAQMED

1.1 Orientaciones

La ciudadanía requiere que sean atendidos 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. Esporello, 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 sí son competentes y dar la mejor resolución a los usuarios. Durante el periodo enero-noviembre se atendieron 580 orientaciones e informaciones.

1.2 Asesorías Especializadas

Dentro del análisis especializado de cada caso, la modalidad de atención "Asesoría Especializada" se realiza tanto en materia médica como jurídica. Durante ésta se valora la procedencia o no de una queja, se explican los requisitos para ingresarla, cuáles son las competencias de la CECAMED y sus alcances legales, así mismo en qué consiste el procedimiento arbitral de la CECAMED.

En el periodo que se informa se realizaron 664 asesorías especializadas, como se muestra a continuación:

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

Motivos	Número de asesorías												Total
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Administrativo	21	13	16	15	14	19	9	17	30	26	13	18	211
Atención de parto y puerperio	5	4	2	1	3	-	1	1	5	5	2	3	32
Tratamiento Médico	4	9	6	4	10	10	8	14	11	3	7	4	90
Tratamiento odontológico	1	3	4	6	5	3	2	-	-	1	2	-	27
Tratamiento Quirúrgico	10	14	14	18	21	16	18	16	7	13	14	14	175
Diagnóstico Erróneo	8	7	7	6	8	5	4	10	4	6	2	7	74
Diferimiento en la atención	-	-	-	-	2	2	4	2	5	-	1	2	18
Negativa de Atención	1	2	2	2	1	1	-	-	1	-	1	-	11
Relación Médico-paciente	-	2	3	1	2	3	2	-	1	1	2	-	17
Surtimiento de medicamentos	-	-	-	1	-	1	-	-	1	-	-	-	3
Tratamiento insatisfactorio	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	4	-	6
Total	50	54	54	54	68	60	48	60	65	55	48	48	664



Tabla y gráfico 3. Asesorías por institución médica relacionada

Procedencias de asesorías	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Privados	8	9	11	13	20	18	8	17	11	12	8	6	141
IMSS	25	25	26	25	27	23	25	30	34	22	24	29	315
ISSSTE	7	6	4	5	8	7	4	8	9	6	4	6	74
ISAPEG	10	11	9	10	9	9	11	3	10	10	12	5	109
Pemex	-	1	3	1	1	2	-	1	-	4	-	-	13
Sedena	-	1	-	-	-	1	-	1	1	-	-	1	5
Instituciones educativas	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Centro de readaptación	-	-	1	-	3	-	-	-	-	1	-	1	6
Total	50	54	54	54	68	60	48	60	65	55	48	48	664



1.3 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. Las gestiones se realizan para dar solución inmediata a las inconformidades presentadas por los usuarios de estas instituciones que acuden a la CECAMED a presentar su inconformidad, cuando las pretensiones sean susceptibles de ello.

Dichas Gestiones se resuelven en un término no mayor a cinco días hábiles, a fin de evitar que escale el conflicto al procedimiento de queja. Se prioriza la atención en materia de salud del usuario. Durante este periodo se atendieron 156 Gestiones Inmediatas en coordinación con las instituciones de salud.

Tabla y Gráfico 4. Gestiones Inmediatas por motivo.

Motivo	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Administrativo	5	8	10	1	1	3	7	6	16	4	7	15	83
Tratamiento Médico	1	-	1	-	1	-	-	-	-	1	4	1	9
Diferimiento en la atención	-	-	-	7	7	4	-	-	-	-	4	-	22
Tratamiento Quirúrgico	-	1	2	-	1	-	2	3	6	2	1	3	21
Relación Médico-Paciente	-	-	1	-	-	3	1	-	-	-	1	-	6
Mala atención	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Negativa de atención	-	-	-	2	-	1	1	-	-	-	-	-	4
Surtimiento de Medicamentos	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
Atención de parto y puerperio	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Diagnóstico erróneo	-	1	1	1	-	-	1	1	-	-	-	2	7
Total	7	10	15	13	10	12	12	10	22	7	17	21	156

Preliminar a enero 2018

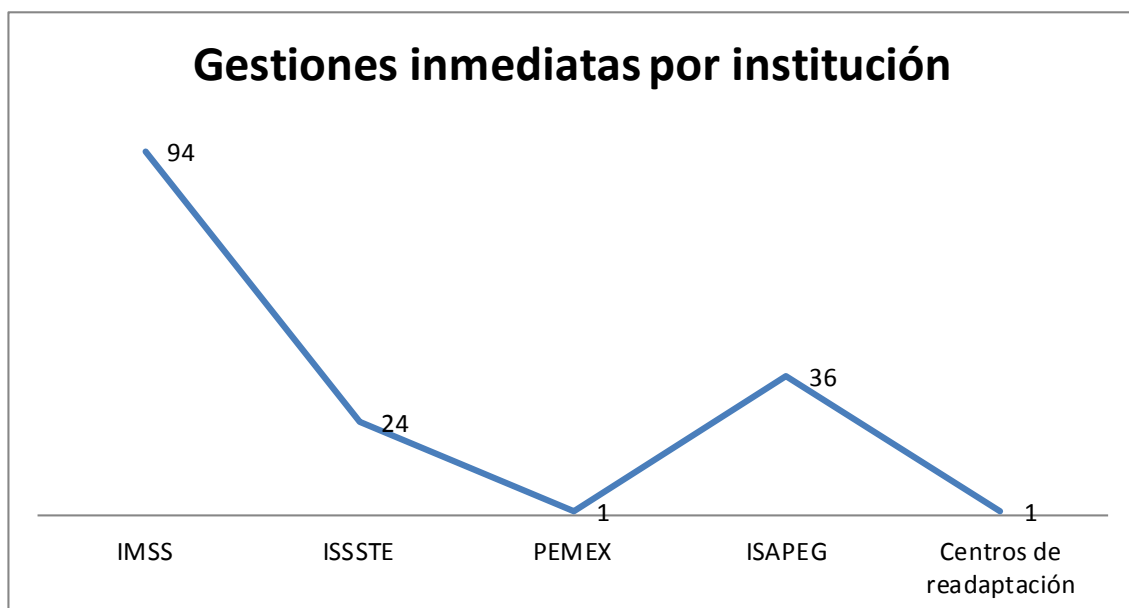


En el periodo que se informa, las gestiones inmediatas atendidas corresponden a usuarios de servicios de salud con alguna derechohabencia brindadas por servicios de salud públicos como: IMSS, ISSSTE, PEMEX. Las cuales se han concluido en su totalidad con el apoyo de su coordinación de atención al Derecho-habiente de cada una de sus instituciones. Un 23.71 % corresponde a usuarios que son beneficiarios del Seguro Popular y servicios estatales de salud, como se muestra a continuación.

Tabla y gráfico 5. Gestiones Inmediatas concluidas por tipo de Institución relacionada.

Institución Médica	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
IMSS	3	4	11	9	7	10	7	6	13	4	8	12	94
ISSSTE	1	2	1	2	1	1	1	2	4	3	2	4	24
PEMEX	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
ISAPEG	3	4	1	2	2	1	4	2	5	-	7	5	36
Centros de readaptación	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Total	7	10	15	13	10	12	12	10	22	7	17	21	156

Fuente: CECAMED. Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes Estatal. Preliminar a enero 2018



1.4 Quejas

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

La queja médica es la inconformidad presentada por el usuario, la cual da inicio al procedimiento de mediación y conciliación para resolver una controversia por la prestación de servicios de salud. Puede ser presentada ante la CECAMED por el usuario o su representante de manera personal, por correspondencia, por correo electrónico o mediante formularios electrónicos de la CECAMED y es desahogada mediante el Modelo de Arbitraje Médico Nacional.

A continuación se muestra los principales motivos por los que procedieron las quejas, de los que resaltan: la atención quirúrgica, tratamiento médico, diagnóstico erróneo y por tratamiento odontológico.

Tabla y gráfico 6. Quejas recibidas por motivo.

Motivo	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Administrativo	-	1	1	-	1	1	-	-	1	1	-	-	6
Atención de parto y puerperio	-	-	-	-	-	1	-	2	2	-	1	-	6
Tratamiento Médico	1	1	2	-	1	4	1	1	-	3	7	1	22
Tratamiento Odontológico	1	1	-	5	3	-	4	3	-	-	-	-	17
Tratamiento Quirúrgico	2	4	4	3	9	4	3	5	-	3	6	8	51
Relación Médico-paciente	-	-	-	-	-	2	-	-	-	1	-	-	3
Diagnóstico Erróneo	4	1	-	2	1	3	1	-	2	1	-	-	15
Negativa de la atención	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	2
Diferimiento en la atención	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	2
Total	8	8	7	11	15	16	9	11	6	9	15	9	124

Fuente: CECAMED. Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes Estatal. Preliminar enero 2018

Quejas por motivo



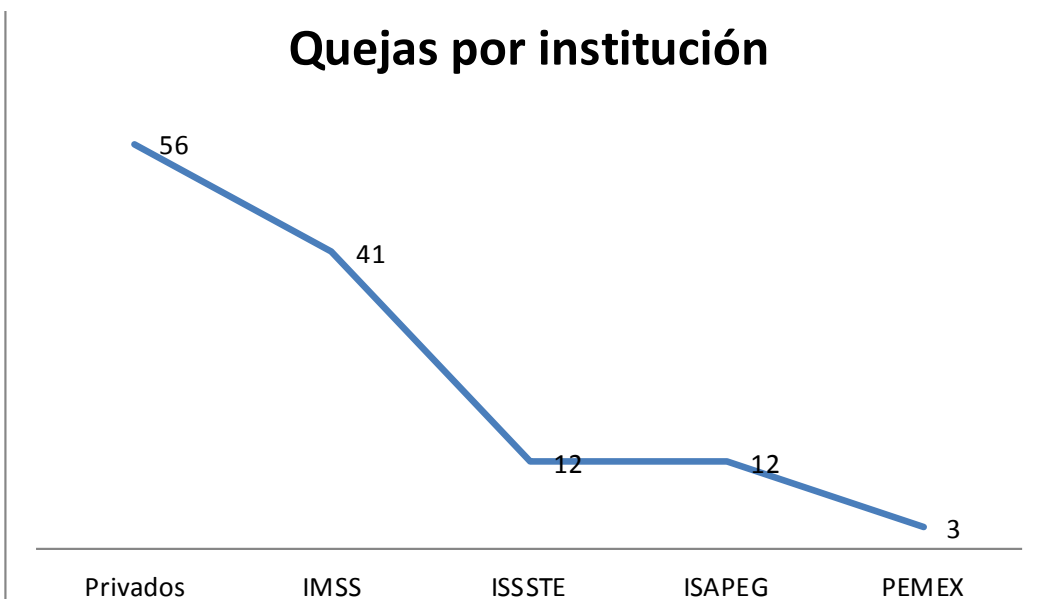
En la distribución de las quejas médicas recibidas por institución destacan las privadas, seguidas por el IMSS, el ISAPEG y el ISSSTE.

Tabla y gráfico 7. Quejas recibidas por tipo de institución médica relacionada.

Institución Médica	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Privados	4	3	1	5	10	4	6	7	2	2	8	4	56
IMSS	3	3	2	3	3	8	2	4	2	3	5	3	41
ISSSTE	1	1	-	1	1	1	-	-	1	3	2	1	12
ISAPEG	-	-	2	2	2	2	1	-	1	1	-	1	12
PEMEX	-	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Total	8	8	7	11	16	15	9	11	6	9	15	9	124

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

Quejas por institución



Las especialidades donde se presenta mayor incidencia de quejas son aquellas de las áreas de urgencias, seguida por las de origen quirúrgico (Cirugía general, Traumatología-ortopedia, Ginecología-obstetricia). En las especialidades odontológicas el mayor número se presenta en odontología general, seguida por ortodoncia.

Tabla 8. Quejas recibidas por especialidad.

Quejas por Especialidad	2017
Especialidades médicas y medicina general	
Cirugía General	17
Cirugía pediátrica	1
Neurocirugía	6
Ginecología y Obstetricia	11
Urgencias Médicas	20
Medicina Interna	4
Nefrología	1
Oftalmología	6
Traumatología y Ortopedia	12
Urología	1
Medicina familiar	5
Otorrinolaringología	4
Medicina General	1
Radiología	1
Angiología y cirugía vascular	1
Cardiología	1
Anestesiología	1
Cirugía Estética y Reconstructiva	1
Gastroenterología	1
Pediatría	1
Neumología	1
Oncología	1
Total	98

Tabla 9. Quejas recibidas por especialidad odontológica.

Quejas por Especialidad	2017
Especialidades Odontológicas	
Odontología General	15
Ortodoncia	6
Cirugía Maxilofacial	2
Implantología	1
Periodoncia	1
Odontología pediátrica	1
Total	26

En el período que se informa se realizaron 87 audiencias de mediación-conciliación. De las cuales, 49 llegaron a un acuerdo conciliatorio; de éstas, 30 el arreglo fue mediante reembolso, 7 con indemnización, 6 con explicación, 1 con atención médica, 1 con condonación de la deuda y 4 al aceptar el proceso arbitral ante la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED).

De estas 49 quejas conciliadas, a solicitud de las partes y prevaleciendo el principio de voluntariedad, 20 fueron ratificadas y elevadas a Cosa Juzgada por el Centro Estatal de Justicia Alternativa, garantizando la certeza jurídica.

En 24 audiencias no se conciliaron las partes; por lo cual se dejaron sus derechos a salvo para que los hicieran valer ante otra autoridad.

14 audiencias de mediación-conciliación fueron diferidas a solicitud de las partes por diferentes motivos y estando en común acuerdo.

Tabla 10. Audiencias de mediación- conciliación.

Audiencias de Mediación-conciliación CECAMED Enero - diciembre 2017													
	Número de audiencias												
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Conciliada	0	5	2	3	1	7	5	8	6	7	4	1	49
Reembolso	-	3	2	1	-	4	2	6	4	4	3	1	30
Atención Medica	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Condonación deuda	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
Indemnización	-	2	-	-	-	-	2	1	1	1	-	-	7
Explicación	-	-	-	-	1	2	-	-	1	1	1	-	6
Arbitraje	-	-	-	1	-	-	1	1	-	1	-	-	4
No Conciliada	3	6	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	24
Derechos a Salvo	3	6	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	24
Diferida	2	1	1	-	-	-	2	2	4	2	-	-	14

Fuente: SAQMED Enero- Diciembre 2017

1.5 Montos de acuerdos económicos

En aquellas quejas donde se conciliaron mediante acuerdo económico, o en las que fueron procedentes por reembolso e indemnización los usuarios obtuvieron \$1'994,527.20, en su totalidad en el periodo que se informa. A continuación se desglosa por instituciones de salud.

Tabla 11. Acuerdos económicos de las quejas conciliadas por prestador de servicio

Institución	Monto
IMSS	\$999,483.20
Privados	\$195,044.00
ISAPEG	\$805,000.00
Total	\$1'999,527.20

1.6 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, de los riesgos inherentes al servicio médico prestado en la atención del paciente. Esta opinión médica institucional está basada en la interpretación de los principios científicos y éticos que orientan la práctica médica y 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 17 solicitudes de opinión médica de las diferentes instituciones.

Tabla 12. Solicitudes de Opinión Médica Institucional

AUTORIDAD PETICIONARIA	Recibidas
Total	17
Subprocuraduría de los Derechos Humanos del Estado	9
Secretaria de la Transparencia y Rendición de Cuentas	7
Ministerio Público	1

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

2.1 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 83 pláticas. Se otorgaron tres cursos sobre prevención del conflicto dirigido a estudiantes de las áreas de la salud. El personal médico y jurídico de la CECAMED recibió una actualización por parte de la CONAMED, sobre prevención del conflicto, un curso sobre mecanismos alternativos de solución de controversias. Asimismo, se dio un curso acerca del procedimiento de arbitraje médico a los alumnos de Derecho de la Universidad La Sallé. Además, se realizaron dos reuniones con los colegios de profesionistas.

Tabla 13.

Acción	Total
Pláticas	83
Cursos	5
Reuniones con colegios de profesionistas	2
Total	90

- 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 83 sesiones de capacitación. Mediante las cuales se han instruido a un total de 2 mil 065 prestadores de servicios de salud de las diferentes instituciones de salud públicas, privadas y universidades. A través de las capacitaciones se fomentó 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 tres cursos sobre prevención del conflicto derivado del acto médico a estudiantes del último grado de la carrera de medicina de la Universidad Quetzalcóatl en Irapuato y a estudiantes de la Universidad de Guanajuato de la misma licenciatura. El objetivo del curso fue 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.

- Como parte de la actualización del personal médico-jurídico de la CECAMED, del 19 al 23 de junio, se recibió capacitación sobre el curso de prevención del conflicto derivado del acto médico el cual fue organizado y avalado por la CONAMED y la UNAM.

2.2 Dos reuniones de colegios de profesionistas

El día 28 de junio llevamos a cabo 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 León en la que participaron los agremiados y presidentes de la región León. Esta reunión se realiza con la colaboración de la Dirección General de Profesiones del Estado y la Dirección General de Protección contra Riesgo Sanitario de la Secretaría de Salud del Estado.

Los temas que se desarrollaron fueron: La génesis de la queja odontológica en la CECAMED, el expediente clínico y el consentimiento informado, los procesos e Instrumentos de verificación a establecimientos de servicios de salud públicos y privados y la colegiación, enfocada en el área de odontología.

El 29 de noviembre en coordinación con el Consejo de profesionistas del Estado de Guanajuato (COPREG), se llevó a cabo la "Segunda Reunión de Profesionistas". Asistieron los colegios de enfermeras, médicos, médicos especialistas, químicos clínicos, nutriólogos y psicólogos de todo el Estado. 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,
- Fortalecer los lazos de trabajo con la Dirección General de Protección Contra Riesgos Sanitarios de la Secretaría de Salud;
- y con la Dirección General de Profesiones de la SEG
- Buscar la mejora en la calidad de la atención en los servicios de salud.

Con estas acciones se busca fortalecer la colaboración interdisciplinaria en la mejora de los servicios de salud.

3. 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.

En el periodo que se informa, se firmó convenio de colaboración con el municipio de Purísima del Rincón y San Luis de la Paz. Se obtuvo la ratificación de dicho convenio con el Municipio de San Francisco del Rincón.

A la fecha se han realizado 43 convenios de colaboración con los distintos ayuntamientos y presidencias municipales con el fin de fortalecer las acciones en beneficio de sus habitantes. Lo anterior ha contribuido a ampliar la cobertura de los servicios que ofrece la CECAMED y brindar una resolución a sus conflictos en salud mediante los mecanismos alternos de solución de controversias. Continúan las gestiones con los municipios de Acámbaro, Xichú y Pueblo Nuevo, a fin de sensibilizar en la firma de este convenio, a través de las Secretarías del H. Ayuntamiento, de las Secretarías Particulares y/o de la comisión de salud municipal, hemos dado seguimiento y a la fecha se encuentran en revisión en sus áreas jurídicas. Continuaremos con el compromiso de obtener la firma de estos convenios en beneficios de los habitantes de dichos municipios.

De igual forma se entregó material a la presidencia y Dif(s), municipales de: San Francisco del Rincón, Ocampo, Apaseo el Alto, León y Guanajuato. Durante esas visitas, se realizaron entrevistas con el personal y se les solicitó su apoyo para colocar el material en un lugar visible para los usuarios y visitantes a los ayuntamientos y presidencias municipales. Igualmente, como parte de las acciones de los convenios se realizaron sesiones de capacitación a las Comisiones de salud y/o a los Directores de salud Municipal de Guanajuato, Silao, Villagrán y Apaseo el Grande.

Asistimos a la primera reunión del Comité Intersecretarial de Capacitación Municipal, 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.

Asimismo participamos en las reuniones convocadas por el Instituto para las Mujeres Guanajuatenses (IMUG), con el objeto de trabajar conjuntamente y obtener la certificación de la Norma de igualdad laboral y no discriminación, la cual alcanzó el Poder Ejecutivo del Estado y sus 41 dependencias.

La Comisión participó en diversas reuniones y sesiones de Comités y Consejos Estatales:

- Sesiones Ordinarias del Consejo de Salud Estatal (COSEG).
- Sesiones Ordinarias del Consejo Estatal de Trasplantes (COETRA).
- Comité Estatal de Calidad en Salud (CECAS).
- Comité Estatal de Prevención, Estudio y Seguimiento de la Morbilidad y Mortalidad Materna Estatal de Mortalidad Materna y Perinatal (COERMM).
- Red Estatal de Enlaces de Derechos Humanos.
- Comité Intersecretarial de Capacitación Municipal 2017.
- Comité sectorial del Sistema Estatal para el Desarrollo Social y Humano.
- Comité del Sistema Estatal para el Desarrollo Social y Humano.
- Comité Intersectorial en Salud.

Igualmente se participó en nueve reuniones de la Comisión de Quejas Médicas y Solicitudes de Reembolso del ISSSTE en la Delegación en la ciudad de Celaya, Gto. y tres reuniones con el comité de análisis de quejas del IMSS.

En materia de Mejora Regulatoria, se implementaron como Proyecto de Trabajo Interno para este 2017, dos propuestas: la elaboración y actualización del "Manual de organización" y la elaboración del "Reglamento de Opiniones Médicas Institucionales y solicitud de Peritajes de la CECAMED". Los cuales se trabajaron conforme al cronograma establecido con la Dirección de Mejora Regulatoria. Ambas propuestas se concluyeron el 15 de diciembre de 2017, en cumplimiento a las disposiciones de la Ley en la materia.

Se emitieron previo acuerdo con el Consejo, las Reglas de Operación para el ejercicio fiscal 2018 y fueron publicadas en el Periódico Oficial del Estado de Guanajuato el 31 de diciembre de 2017 en cumplimiento a la Ley del Presupuesto General de Egresos del Estado de Guanajuato para el Ejercicio Fiscal 2017.

Se participó en tres Caravanas de Servicio Impulso, en las ciudades de Valtierra, León y Silao.

En materia de Transparencia, se recibieron de enero a diciembre 59 solicitudes de acceso a la información pública; las cuales fueron atendidas y resueltas en sus términos, dando

cumplimiento.

A fin de armonizar el “Decreto de reestructuración”, que da vida a la CECAMED, con la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado y fortalecer nuestro órgano de Gobierno, se reformó este ordenamiento mediante decreto gubernativo número 186, publicado en el Periódico Oficial de Gobierno del Estado con fecha del 31 de marzo de 2017. Con ello se actualizó la estructura del Consejo Directivo.

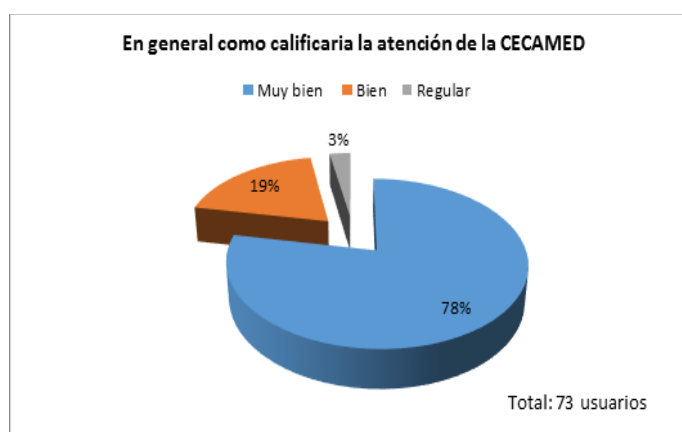
Tabla 14. Actividades de difusión

2017 Actividades de difusión		Total
Impresos	Acércate a la CECAMED	2,531
	Derechos de los pacientes	1,014
	Derechos de los prestadores de los servicios de salud	532
	Derechos de las enfermeras	262
	Derechos de los odontólogos	262
	Dípticos a Prestadores de Servicios médicos	7,105
	Dípticos a usuarios sobre los servicios de CECAMED	11,298
	Guías y folletos del paciente participativo	613
Prensa	Boletines informativos	6
Radio	Campañas de radio	6
	Entrevistas	2
Televisión	Entrevistas	4
Total		23,631

4. Anexos estadísticos: Satisfacción de los usuarios de la CECAMED.

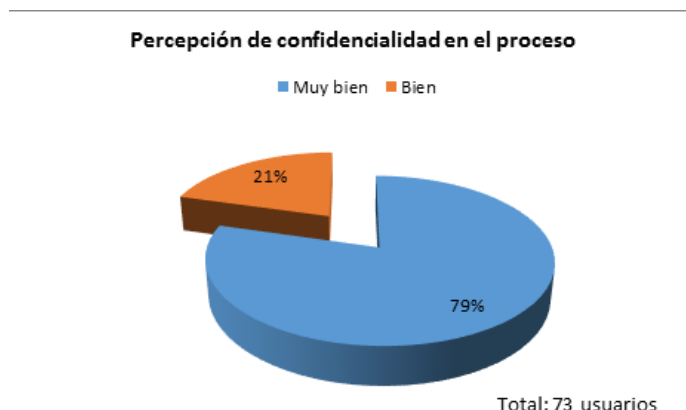
Los anexos estadísticos, tienen por objeto evaluar la calidad de los servicios que brinda la CECAMED, con la finalidad de mejorar estos. Al final de los procesos de mediación-conciliación, los usuarios de los servicios de salud y sus prestadores, reciben una encuesta de satisfacción, la cual es contestada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

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



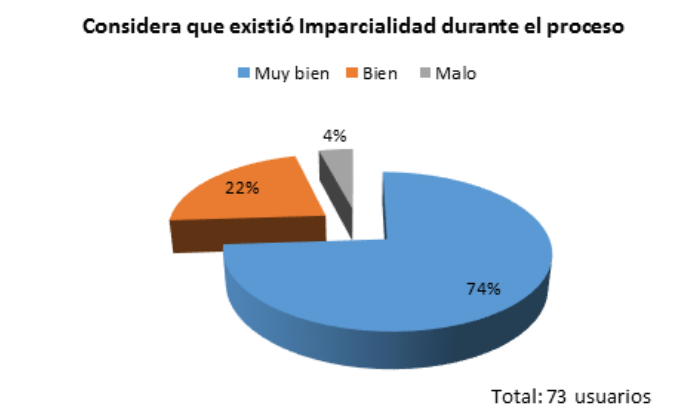
En la gráfica 1 se puede observar que de 73 usuarios que fueron encuestados, el 78% señaló que la atención que recibió fue muy buena, el 19% dijo que fue buena y el 3% aseguró que fue regular.

Gráfica 2. Percepción de confidencialidad de los usuarios de los servicios de salud.



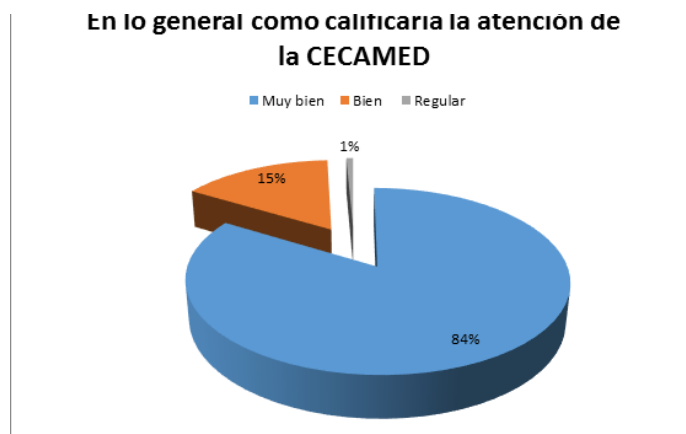
En la gráfica 2 se señala que de 73 usuarios encuestados, el 79% considera que la confidencialidad durante el proceso fue muy buena, mientras que el 21% expresó que fue buena.

Gráfica 3. Percepción de imparcialidad de los usuarios de los servicios de salud.



En la gráfica 3, se puede encontrar que el 74% de los usuarios considera que fue muy buena la imparcialidad durante el proceso; el 22% percibió como buena la imparcialidad y el 4% como mala.

Gráfica 4. Percepción de atención en general de los prestadores de los servicios de salud.



5. Informes financieros

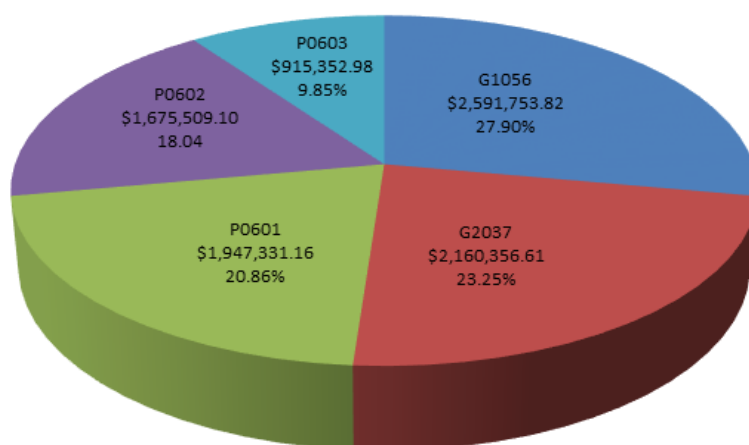
La CECAMED ejerció un presupuesto para el ejercicio fiscal 2017 por la cantidad de \$9,232,613.24 M.N.(Nueve millones doscientos treinta y dos mil seiscientos trece pesos 24/100 M.N.).

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:

Presupuesto ejercido por proyecto Enero a Diciembre 2017			
Proyecto	Presupuesto aprobado 2017	Presupuesto Modificado 2017	Presupuesto Ejercido 2017
G1056 Gestión	\$2,471,050.47	\$120,703.35	\$2,591,753.82
G2037 Mando	\$2,265,495.00	\$-105,138.39	\$2,160,356.61
P0601 Contribuir a la resolución de conflictos derivados de la prestación de los servicios de salud	\$1,958,454.56	\$-11,123.40	\$1,947,331.16
P0602 Fomentar la corresponsabilidad de la salud entre la ciudadanía	\$1,639,851.64	\$35,657.46	\$1,675,509.10
P0603 Mejorar la calidad de la atención a la salud*	\$897,761.57	\$17,591.41	\$915,352.98
Total	\$9,232,613.24	\$57,690.43	\$9,290,303.67

Gráfica 5. Presupuesto Ejercido 2017 \$9,290,303.67



G1056. Área administrativa.

G2037. Titular.

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.

5.1 Auditorías

No se tuvo ningún tipo de Auditorías durante el ejercicio 2017. No existieron observaciones de ningún tipo a los Estados Financieros revisados por la Secretaria de la Transparencia y Rendición de Cuentas por los meses de enero a diciembre de 2017

Se entregaron en tiempo y forma los Estados Financieros trimestrales durante el ejercicio 2017 a la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato. No existe ningún tipo de auditoría de 2017. Se cumplió en tiempo y forma con la entrega de los estados financieros con lo establecido en la Ley de Contabilidad Gubernamental para el ejercicio 2017.