



Informe Anual de Desempeño en la Gestión

2019

Comisión de Arbitraje Médico del Estado de
Jalisco

Marzo 2020

DR. FRANCISCO MARTÍN PRECIADO FIGUEROA
Comisionado de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	2
LOGROS E IMPACTOS GENERADOS	4
Programas de Gestión	5
Resultados a partir de indicadores de desarrollo del PMD o Plan Institucional	6
METODOLOGÍAS EMPLEADAS	8
Metodologías para recabar y analizar información de programas con MIR	10
Metodologías para recabar y analizar información sobre indicadores del PMD o Plan Institucional	10
ANEXOS	11
BIBLIOGRAFÍA	21

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de la normatividad que establece la Ley de Salud del Estado de Jalisco y el Decreto de Creación de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco, ponemos a su consideración el resumen que contiene las actividades administrativas, legales, académicas y de servicios que este Organismo Público Descentralizado, llevó a cabo en el período que comprende del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2019.

El cumplimiento de las Normas vigentes en cualquier ámbito, profesional o institucional es parte esencial de los valores que deben imperar en quienes detectan un cargo.

La Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco, no es la excepción ya que nació hace 19 años con un cúmulo de valores en los que se destacan: honestidad, confidencialidad, imparcialidad, especialización y transparencia, Institución que ha demostrado, a través de su historia, la utilidad de su existencia para servicio de los Jaliscienses y de quienes sean usuarios de Servicios de Salud en nuestro Estado, al ser mecanismo Institucional que el Gobierno de Jalisco pone a disposición de los ciudadanos para resolver mediante la conciliación, mediación y arbitraje las controversias que puedan generarse en el ámbito de la atención a la salud.

Reconocemos que aún hay mucho por hacer, tenemos la obligación de propiciar el entrenamiento de quienes son profesionales de la salud y de la difusión del conocimiento académico para generar mejores prácticas en la Atención de los diversos campos de la Salud.

La meta a corto plazo deberá ser la disminución a la mínima expresión de la queja de los usuarios en materia de salud mediante el trabajo colaborativo con las diferentes instancias del Gobierno Estatal desde la oficina del Señor Gobernador del Estado, la Secretaría General de Gobierno, la Coordinación General Estratégica de Desarrollo Social, el Sector Salud Estatal hasta los Colegios de Profesionistas de la Salud en la búsqueda y aseguramiento de la calidad en la prestación de servicios. Garantizar servicios de salud de calidad y con una cobertura mayor es una de las políticas más importantes que el Gobierno del Estado de Jalisco, a través del Sector Salud, han plasmado en su Plan de Gobierno con la más alta prioridad.

A nombre del Equipo Humano que conforma la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco dejo en sus manos este documento con el ánimo de seguir mejorando continuamente y comprometiendo nuestro quehacer como Servidores Públicos siempre en beneficio una sociedad en la que, quienes vivimos en Jalisco, podamos preciarnos de contar con el disfrute de un Estado de Justicia y sana convivencia.

LOGROS E IMPACTOS GENERADOS

La Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco, para cumplir con las atribuciones que le confiere la Ley de Salud de Jalisco se enfoca en 2 componentes que se alinean con el Plan Estatal de Desarrollo de Jalisco.

El primero de ellos es el atender las quejas médicas presentadas por los ciudadanos del Estado de Jalisco, alcanzando una meta del 22%.

Para poder atender este componente se implementaron las siguientes actividades:

1. **Total de Población atendida por CAMEJAL** en conflictos Médico - Paciente en el Estado de Jalisco logrando el 93.3% de atenciones.
2. **Total de Opiniones Técnicas Emitidos**, en este aspecto debo mencionar que, para estar en condiciones de emitir las Opiniones Técnicas, ésta Comisión requiere la participación de los Colegios que agrupan a los expertos de las diferentes disciplinas. En este rubro se logró el 100% de la meta.
3. **Total de Insatisfacciones Atendidas**. Otra de las actividades de la Comisión es realizar gestiones antes Instituciones Públicas o Privadas para agilizar la atención a la población. Actividad prioritaria en nuestro quehacer es realizar gestiones ante las diversas Instituciones de Salud en el Estado, tanto del Sector Público Estatal y del ámbito Federal, así como en el medio de Servicios Privados, con la finalidad de evitar la queja por dilación, diferimiento o percepción de mala atención. Se logró rebasar por la meta alcanzando un 133% del indicador.

Con respecto al Segundo Componente el indicador se calcula con el Total de Personas capacitadas en los mecanismos de prevención de la controversia en materia de salud y en las herramientas para una práctica segura, logrando el entrenamiento de 2954 profesionales de la salud, con los cursos impartidos y los talleres realizados se logró cumplir en un 100% en este indicador.

Programas de Gestión

Las Radiodifusoras y Televisoras de Occidente, A.C. (RATO), transmitieron en sus estaciones de radio spots que alcanzaron un total de 13,356 impactos. Por televisión se transmitieron 4,901 spots, de esta forma se cumplió con una de nuestras atribuciones, difundir la cultura de la paz entre la población.

Se mantuvieron Convenios con Instituciones de gran prestigio: la Secretaría General de Gobierno a través de la Dirección de Profesiones del Estado de Jalisco, la Universidad de Guadalajara, el Instituto de Transparencia e Información Pública del Estado de Jalisco, la Comisión Estatal de Derechos Humanos - Jalisco, el Instituto de Justicia Alternativa y la Universidad del Valle de México.

Actualmente se trabaja en otros convenios que colocarán el trabajo de la Comisión al alcance de todos los Jaliscienses.

Resultados a partir de indicadores de desarrollo del PMD o Plan Institucional

Los indicadores de Medición de metas de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco se incluyen en dos segmentos prioritarios en las tareas del Gobierno de Jalisco.

En virtud de la naturaleza de esta Comisión el primero de ellos en Seguridad, Justicia y Estado de Derecho, ya que las actividades de esta Institución buscan disminuir la necesidad de judicializar la práctica en materia de salud, buscando alternativas mediante la mediación, la conciliación y el Arbitraje que abonen a la Cultura de la Paz.

Por otra parte, el segundo apartado donde las actividades propias de la Comisión son incluidas, es el ámbito del Desarrollo Social, donde estamos incluidos como parte del Sector Salud del Estado de Jalisco buscando alcanzar las metas contenidas en el Plan Estatal de Desarrollo que señala, entre muchos aspectos importantes, que todos los jaliscienses sin distinción de su condición social cuenten con Servicios de Salud de primera calidad.

Mediante las siguientes acciones:

1. Elaborar programas, materiales de difusión, herramientas de comunicación social en medios de comunicación masiva entre otros, además de instrumentar cursos, talleres, seminarios y congresos, que integren la oferta de actualización académica de los profesionales de la salud.
2. Elaborar programas, materiales de difusión, herramientas, del tema “conflicto mediante las estrategias de amigable composición”.
3. Analizar el acto médico en su proceso y resultados
4. Vigilar la práctica médica legal para protección de la población
5. Propiciar la solución del conflicto entre el prestador y el usuario del servicio de salud
6. Impulsar la mejora de la calidad de los servicios de salud y su prestación con la máxima seguridad.
7. Impulsar la colaboración interinstitucional que fortalezca los servicios que ofrece la CAMEJAL.
8. Cumplir con la normatividad y objetivos de un gobierno efectivo.

METODOLOGÍAS EMPLEADAS

Para elaborar la Matriz de Indicadores se utilizó la Metodología del Marco Lógico contemplando las siguientes etapas:

1. Definir los problemas que atiende la Comisión de Arbitraje Médico basados en el objeto de ésta y las atribuciones y funciones que establece la Ley de Salud del Estado de Jalisco en sus artículos del 208 y 209. También se consideró la magnitud del problema y el alcance en caso de que se sigan incrementando las denuncias o demandas por responsabilidad médica.
2. Se analizaron las estrategias y actividades que se podían realizar tomando en cuenta el presupuesto asignado y los recursos humanos con que se cuenta en la CAMEJAL. El producto del análisis dio como resultado el árbol del problema.
3. El objetivo que se consideró fue disminuir las quejas fomentando la práctica médica segura, revisando en cada queja interpuesta que el profesional cuente con cédulas y certificaciones obligatorias para cumplir su profesión.
4. Se estudiaron las alternativas que se tienen para cumplir los objetivos y la estructura necesaria para cumplir con las atribuciones

Lo anterior dio como resultado una Matriz de Indicadores que pueden medir los resultados obtenidos y por otra parte la definición de las metas trazadas.

Se cuenta con una Base de Datos llamada SIQUESS en la que se captura la información necesaria para obtener los indicadores del primer Componente.

También fue necesario llevar el control de las actividades de Vinculación y Extensión por lo que se creó el Sistema de Registro de Vinculación y Extensión (REVINEX).

Metodologías para recabar y analizar información de programas con MIR

Se analizan los datos que se capturan en el Sistema SIQUESS y se cruzan las variables de Institución y los Usuarios, el registro de los expedientes es diario y al final del mes se obtienen las estadísticas que permiten analizar el avance del trabajo de la Comisión.

En el Sistema REVINEX se captura cada vez que se genera la información y al final del mes se registra el avance de la meta en la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR).

Metodologías para recabar y analizar información sobre indicadores del PMD o Plan Institucional

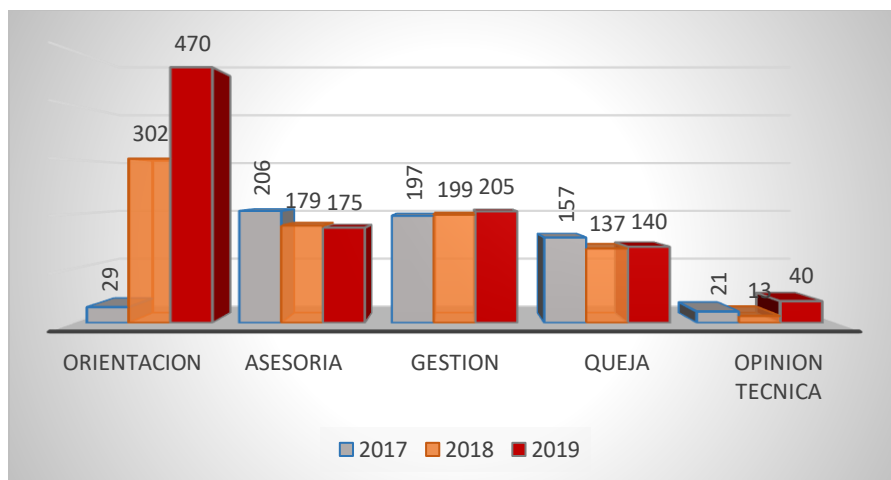
Se utiliza la plataforma de Monitoreo de Indicadores del Desarrollo de Jalisco, cada mes se realiza un reporte a la Secretaría de Salud Jalisco con el número de solicitudes de servicio por municipio en un archivo de hoja de cálculo, reportando las solicitudes recibidas y resueltas. Información que posteriormente se publica en el sitio de Monitoreo de Indicadores del Desarrollo (MIDE).

ANEXOS

En el año 2019 se atendieron 1681 personas, entre pacientes, profesionales de la salud y algunos abogados que acompañan a las partes en conflicto.

Los servicios prestados como se puede observar en la gráfica 1, se incrementaron un 55% en cuanto a orientaciones a los ciudadanos, se logró gestionar atenciones médicas a 205 ciudadanos, se recibieron 140 quejas, 3 más que en el año 2018 y se incrementaron las solicitudes de Opiniones Técnicas en 300% con respecto al año 2018, estas Opiniones Técnicas son solicitadas por autoridades Jurisdiccionales, Derechos Humanos, la Secretaría de la Función Pública incluso la misma Secretaria de Salud de Jalisco y las Fiscalías tanto Estatal como Federal (Gráfica No. 1).

**Gráfica No. 1. NÚMERO DE SERVICIOS COMPARADO
LOS AÑOS 2017, 2018 Y 2019**



FUENTE: SIQUESS

Los usuarios que son atendidos por la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco residen en su mayoría en la Zona Metropolitana de Guadalajara. Sin embargo, se atienden también a Jaliscienses de otros municipios del Estado y se atienden personas que, sin residir en Jalisco, han sido usuarios de servicios de salud en nuestro Estado. Cuadro No. 1.

Cuadro No. 1. NÚMERO DE QUEJAS EGRESADAS POR REGIÓN DE RESIDENCIA DEL USUARIO DE ENERO A DICIEMBRE DE 2019.

REGION	No.	%
CENTRO	105	78.8
SUR	4	3.0
ALTOS SUR	3	2.3
SIERRA DE AMULA	1	0.8
CIENEGA	3	2.3
ALTOS SUR	3	2.3
ALTOS NORTE	2	1.5
COSTA – SIERRA OCCIDENTAL	3	2.3
NORTE	1	0.8
OTROS ESTADOS	8	6.0
TOTAL	133	100.0

FUENTE: SIQUESS

Como podrán observar en el siguiente cuadro, el mayor número de orientaciones se otorgan a personas que residen en los Municipios conurbados de Guadalajara, sin embargo, también se orienta a personas que viven en otras regiones del Estado de Jalisco, de otros Estados del País e incluso ciudadanos de otros países que solicitan los servicios por vía telefónica, medios electrónicos o a través de representantes legales. Cuadro 2.

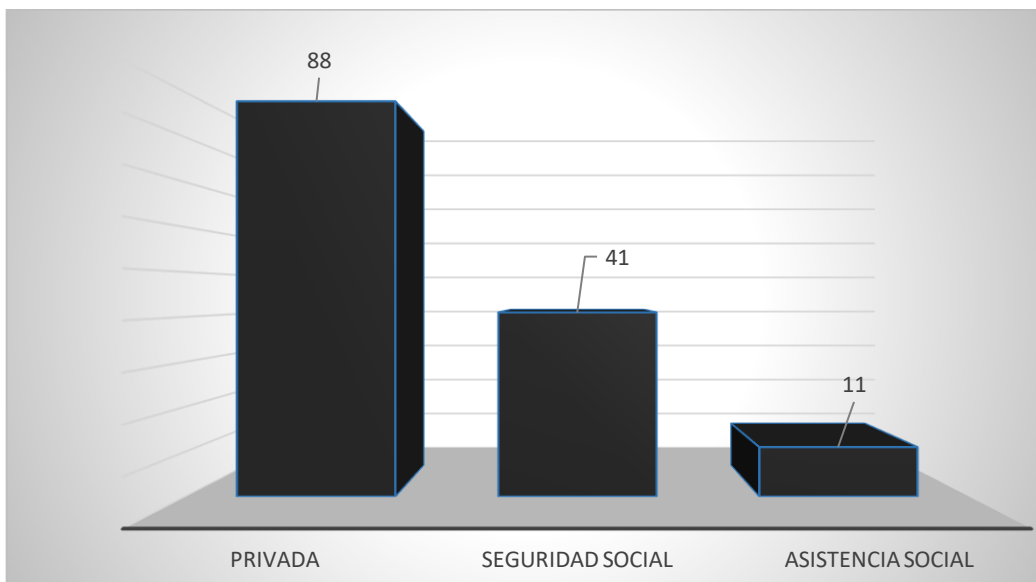
**Cuadro No. 2. NÚMERO DE ORIENTACIONES POR ZONA GEOGRÁFICA
DE ENERO A DICIEMBRE 2019**

ZONA	No.	%
REGION CENTRO	384	81.7
OTRAS REGIONES	65	13.8
OTROS ESTADOS	16	3.4
E.U.	3	0.6
NO PROPORCIONO DOMICILIO	2	0.4
TOTAL	470	100.0

FUENTE:SIQUESS

Se recibieron 140 quejas relacionadas con Servicios de Salud de las que damos cuenta que el sector más señalado por las quejas del usuario es el sector privado, seguido del área de la Seguridad Social y por último el de la Asistencia Social (Gráfica No. 2).

**Gráfica No. 2. NÚMERO DE QUEJAS POR TIPO DE INSTITUCIÓN
EN EL AÑO 2019**



FUENTE:SIQUESS

En el año 2019 se resolvieron 133 quejas, de las que observamos en el siguiente cuadro el motivo que las originó. El mal resultado de un procedimiento quirúrgico es el motivo más frecuente seguido del resultado de un tratamiento médico, el Diagnóstico de la patología y la relación entre médico y paciente (Cuadro 3).

Cuadro No. 3 NÚMERO DE QUEJAS RESUELTAS SEGÚN MOTIVO DE LA QUEJA DE ENERO A DICIEMBRE 2019

MOTIVO DE LA QUEJA	TOTAL	PORCENTAJE
Tratamiento quirúrgico	56	42.53
Tratamiento médico	41	30.59
Diagnóstico	14	10.44
Relación médico - paciente	9	6.71
Atención del parto y puerperio	7	5.22
Deficiencias administrativas	5	3.73
Accidentes e incidentes	1	0.74
TOTAL	133	100.0

FUENTE: SIQUESS

Durante el año 2019 se recibieron 40 solicitudes de opiniones técnicas emitiéndose 16 conclusiones en ese periodo. Cabe señalar que 14 solicitudes se recibieron al final del año por lo que no pudieron salir concluidas (Cuadro No. 4).

Es importante hacer notar que de las 40 solicitudes 14 fueron recibidas a finales del año y debido al proceso que requieren no pudieron emitirse las respuestas antes del 31 de diciembre 2019.

**Cuadro No. 4 NÚMERO DE OPINIONES TÉCNICAS EMITIDAS SEGÚN
DEPENDENCIA SOLICITANTE ENERO A DICIEMBRE 2019**

INSTANCIA JURIDICA	TOTAL
CEDHJ	3
SEC FUN PUBLICA	2
PODER JUDICIAL LOCAL	1
PROCURADURIA GENERAL DE JUSTICIA ESTATAL	6
PROCURADURIA GENERAL DE LA REPUBLICA	4
TOTAL	16

FUENTE: SIQUESS

Este trabajo profesional, ético y sumamente importante llevó 490 horas de trabajo en 239 sesiones con la participación de 10 Colegios o Asociaciones (Cuadro No. 5).

Cuadro No. 5. PARTICIPACIÓN DE LOS COLEGIOS DE PROFESIONALES DE LA SALUD EN LAS CONCLUSIONES DE CASOS, CAMEJAL, ENERO A DICIEMBRE 2019

Tipo de Atención	Casos	Colegios	Expertos Colegiados	Horas Trabajadas	Sesiones
Opinión Técnica	16	10	35	490	239

FUENTE: SIQUSS

La relación que se tiene con Instituciones de Seguridad Social permite que se puedan realizar gestiones y de esa forma evitar las quejas o denuncias. (Cuadro No. 6).

**Cuadro No. 6. NÚMERO DE GESTIONES REALIZADAS POR INSTITUCIÓN
DE ENERO A DICIEMBRE 2019**

INSTITUCION	GESTION
IMSS	165
OPD_HCG	9
PRIVADA	9
ISSSTE	5
SECRETARIA DE SALUD JALISCO	3
INSTITUTO DE PENSIONES DEL EDO. DE JAL.	2
SERV. MED. MPAL. DE GUADALAJARA	1
PEMEX	1
SERV. MED. MPAL. DE JOCOTEPEC	1
TOTAL	196

FUENTE: SIQUESS

En el año 2019 se logró capacitar en estos temas a 2954 profesionales de salud y se tuvieron 50 programas de radio por internet a través de la estación de radio del Centro Universitario de Ciencias Exactas e Ingenierías. (Cuadro No. 7).

Cuadro No. 7. ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN EN LA COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE JALISCO DE ENERO A DICIEMBRE 2019

ACTIVIDAD	ALCANCE	TIPO
CONFERENCIAS	2954	PERSONAS
PROGRAMAS DE RADIO EN RADIOCUCEI	50	PROGRAMAS
SPOTS DE TELEVISIÓN	4901	IMPACTOS
SPOTS DE RADIO	13356	IMPACTOS

FUENTE: REVINEX

En las conferencias impartidas se entregaron materiales que ha producido la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco, a continuación, se detalla el material que fue distribuido (Cuadro 8).

Cuadro No. 8. PROMOCIONALES ENTREGADOS ENERO – DICIEMBRE 2019

TIPO	NOMBRE	NÚM
Díptico	¿Cómo resolver en definitiva mi queja?	529
Cartilla	Entregados de forma física	358
	Difundido en redes sociales	1977
Manual	Herramientas Básicas para una Práctica Médica Segura	248
Cartel	Derechos de pacientes y personal de salud	40
	Total	3152

FUENTE: REVINEX

BIBLIOGRAFÍA

1. Jalisco, C. d. (20 de 03 de 2020). *Biblioteca Virtual del Congreso del Estado de Jalisco*. Obtenido de <https://congresoweb.congreso.jalisco.gob.mx/BibliotecaVirtual/busquedasleyes/Listado.cfm>
2. Jalisco, C. d. (20 de Marzo de 2020). *Transparencia del Estado de Jalisco*. Obtenido de LA LEY DE FISCALIZACIÓN SUPERIOR Y RENDICIÓN DE CUENTAS DEL ESTADO DE JALISCO: <https://transparencia.info.jalisco.gob.mx/sites/default/files/Ley%20de%20Fiscalizaci%C3%B3n%20Superior%20y%20Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas%20del%20Estado%20de%20Jalisco%20y%20sus%20Municipios.pdf>.
3. Jalisco, G. d. (01 de Octubre de 2019). *plan jalisco*. Obtenido de <https://plan.jalisco.gob.mx/seguridad-justicia-estado-de-derecho>