ACTA DE SESIÓN EXTRAORDINARIA DE CONSEJO DEL 28 DE FEBRERO DE 2020

En la Ciudad de Guadalajara, Jalisco, siendo las 09:00 nueve horas del día 28 de febrero de 2020, en el domicilio oficial de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco, sito en la finca marcada con el número 420 de la calle Simón Bolívar, Colonia Obrera, previa convocatoria notificada con la anticipación que establece el artículo 9 del Reglamento Interior de Sesiones del Consejo de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco, se celebró **SESIÓN EXTRAORDINARIA** a la que asistieron los siguientes Consejeros:

1	Comisionado de Arbitraje Médico	Dr. Francisco Martín Preciado Figueroa
2	Asociación Médica de Jalisco, Colegio Médico, AC.	Dra. Ma. Guadalupe Galván Salcedo
3	Secretaría de Salud	Dr. José Mario Márquez Amezcua
4	Universidad de Guadalajara	Dr. Eduardo Gómez Sánchez
5	Federación Jalisciense de Colegios, Asociaciones y Academias de Profesionistas	Dr. José Luis García Ramos
6	Federación de Colegios de Profesionistas del Estado de Jalisco	Dr. Jorge Adrián Chuck Sepúlveda
7	Secretaría de la Hacienda Pública	Dr. Marco Antonio Torres Aceves
8	Instituto Mexicano Del Seguro Social	L.C.P. Martha Patricia Santiago González
9	Instituto de Seguridad y Servicio Social De Los Trabajadores Del Estado	Alan Ulises Solano Magaña

La Secretaría Técnica hace recuento de los consejeros asistentes 06 con derecho a voz y voto, y 03 solamente con derecho a voz, resultando la asistencia de 09 consejeros, en consecuencia, se declara que existe quórum legal y se instala válida y legalmente la sesión ordinaria convocada, de conformidad a lo dispuesto por el artículo 12 del Reglamento Interior de Sesiones del Consejo de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco.

ORDEN DEL DÍA:

1.- Lista de presentes, declaratoria de Quórum Legal.

2.- Informe de Actividades Institucionales correspondientes al año 2019, que será enviado al C. Gobernador Constitucional del Estado de Jalisco, en cumplimiento de la fracción XV del artículo 213 de la Ley de Salud del Estado.

3.- Clausura de la sesión.

DESAHOGO:

1.- Lista de presentes, declaración de Quórum Legal

Este punto se desahogó con la instalación legal de la sesión. ----------

2.- Informe de Actividades Institucionales correspondientes al año 2019, que será enviado al C. Gobernador Constitucional del Estado de Jalisco, en cumplimiento de la fracción XV del artículo 213 de la Ley de Salud del Estado.

El presidente del Consejo en uso de la voz; informa: Las Actividades Institucionales del año 2019:

Logros e impactos generados

La Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco, para cumplir con sus atribuciones que le confiere el artículo 209 de la Ley de Salud del Estado de Jalisco, se enfoca en 2 componentes que se alinean con el Plan Estatal de Desarrollo del Estado.

El primer componente es atender las quejas médicas presentadas por los ciudadanos, residentes de diversa nacionalidad, turistas o en tránsito del Estado de Jalisco, alcanzando una meta del 22%.

Para poder atender este primer componente se implementaron las siguientes actividades:

I. Total, de Población atendida por CAMEJAL en conflictos Médico - Paciente en el Estado de Jalisco, logrando el 93.3% de atenciones.

II. Total, de Opiniones Técnicas o dictámenes técnicos emitidos, en Atención a Conflictos Médico Paciente, en este rubro cabe mencionar que para poder emitir los Dictámenes de las Opiniones Técnicas se necesita la participación de los Colegios de Profesionistas en Medicina de las diferentes especialidades y de aquellas profesiones relacionadas con la prestación de los servicios de Salud, para analizar el acto médico motivo de inconformidad. En este rubro se logró el 100%.

III. Total, de Insatisfacciones atendidas. Otra de las actividades de la Comisión es realizar gestiones inmediatas ante: Instituciones Públicas o Privadas para agilizar la satisfacción de alguna prestación a la población usuaria por parte de las Instituciones de Seguridad Social o la Secretaria de Salud-Jalisco, se logró rebasar por la meta alcanzando el 133% de productividad.

En el Segundo Componente Personal capacitado y formado en los procedimientos de Justicia Alternativa en el Estado de Jalisco, se logró 2, 954 profesionales de la salud capacitados en los Métodos Alternos de Justicia y en una práctica médica segura. Además de:

I. Cursos y talleres impartidos al personal de la Secretaria de Salud-Jalisco, logrando el 100% de la meta establecida.

II. 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.

III. Por televisión se transmitieron 4,901 spots, de esta forma se cumple con una de nuestras atribuciones, difundir la Cultura de la Paz entre la población usuaria de los servicios de salud y los prestadores de servicios de salud.

Se mantuvieron Convenios Vigentes con Dependencias e Instituciones: 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.

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

Los indicadores están alineados a dos sectores del Gobierno por la naturaleza de la función pública de la Comisión, en el primer sector: "Seguridad, Justicia y Estado de Derecho", disminuyendo las demandas civiles y denuncias penales por Responsabilidad Médica en el Sistema Penal acusatorio, aumentando el Indicador que al rubro dice: Incrementar expedientes iniciados en Justicia Alternativa con la finalidad de abonar en la cultura de la paz.

En el segundo es Desarrollo Social trabando de la mano con el Sector de Salud en la Vinculación Plan Nacional de Desarrollo y Agenda 2030 para el desarrollo sostenible, esperando un resultado de: Proteger y mejorar la salud de las y los jaliscienses sin distinción de su condición social y de su aseguramiento médico.

Realizando las siguientes acciones:

I. Elaboración de programas, materiales de difusión, herramientas de comunicación social en medios de comunicación masiva entre otros, además de instrumentar cursos- talleres, seminarios y congresos, que integran la oferta de actualización Enel campo laboral -académica de los profesionales de la salud.
II. Elaboración de programas, materiales de difusión, herramientas para la práctica médica segura, con el tema: "conflicto mediante las estrategias de amigable composición".
III. Analizar el acto médico en su proceso y resultados
IV. Vigilar la práctica médica legal para protección de la población
V. Propiciar la solución del conflicto entre el prestador de los servicios de salud y el usuario.
VI. Impulsar la mejora de la calidad de los servicios de salud y su prestación con la seguridad máxima.
VII. Impulsar la colaboración Interinstitucional que fortalezca los servicios que ofrece el organismo
VIII. 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:

Definir los problemas que atiende la Comisión de Arbitraje Médico basados en el objeto de esta y las atribuciones y funciones que establece la Ley de Salud del Estado de Jalisco en sus artículos del 208 y 209. También se considero la magnitud y el alcance en caso de que se sigan incrementando las denuncias o demandas por responsabilidad médica.

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 productor del análisis dio como resultados el árbol del problema.

El objetivo que se considero fue disminuir las quejas fomentando la práctica médica segura, revisando de cada queja interpuesta que el profesional cuenta con cedulas y certificaciones obligatorias para cumplir su profesión.

Se estudiaron las alternativas que se podían optar para cumplir los objetivos y la estructura necesaria para cumplir con las atribuciones

Lo que dio como resultado la elaboración de la Matriz de Indicadores de Resultados.

Se cuenta con una Base de Datos llamada SIQUESS en la que se captura la información necesaria para obtener los indicadores del primer Componente.
Y también fue necesario llevar el control de las actividades de Vinculación y Extensión por lo que creo el Sistema de Registro de Vinculación y Extensión (REVINEX).

Se analizan los datos que se capturan en 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 REVINEX se captura cada vez que se genera la información y al final del mes se registra el avance de la meta en la MIR.

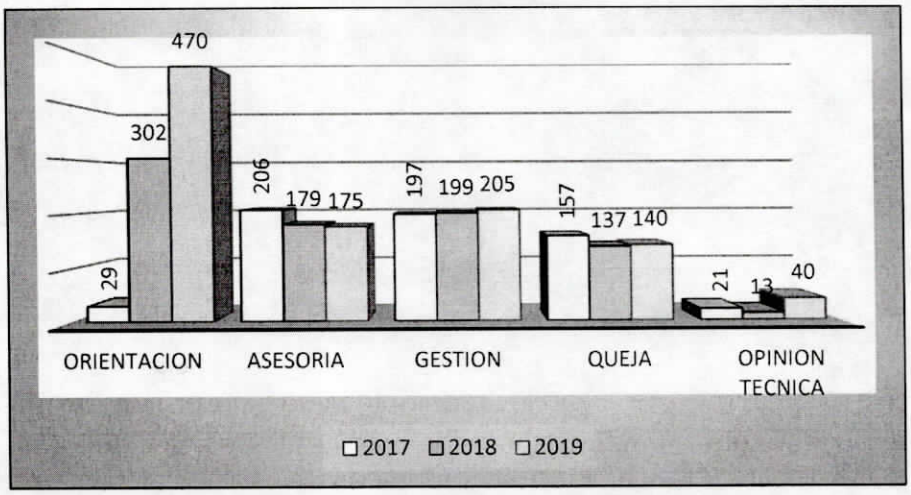
Metodologías para recabar y analizar información sobre indicadores del PMD o Plan Institucional

Se utiliza la plataforma de Monitoreo de Indicadores del Desarrollo de Jalisco, cada mes se realiza un reporte a la Secretaria 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).



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. También se atienden personas que, sin residir en Jalisco, han sido atendidos aquí. Cuadro No. 1.

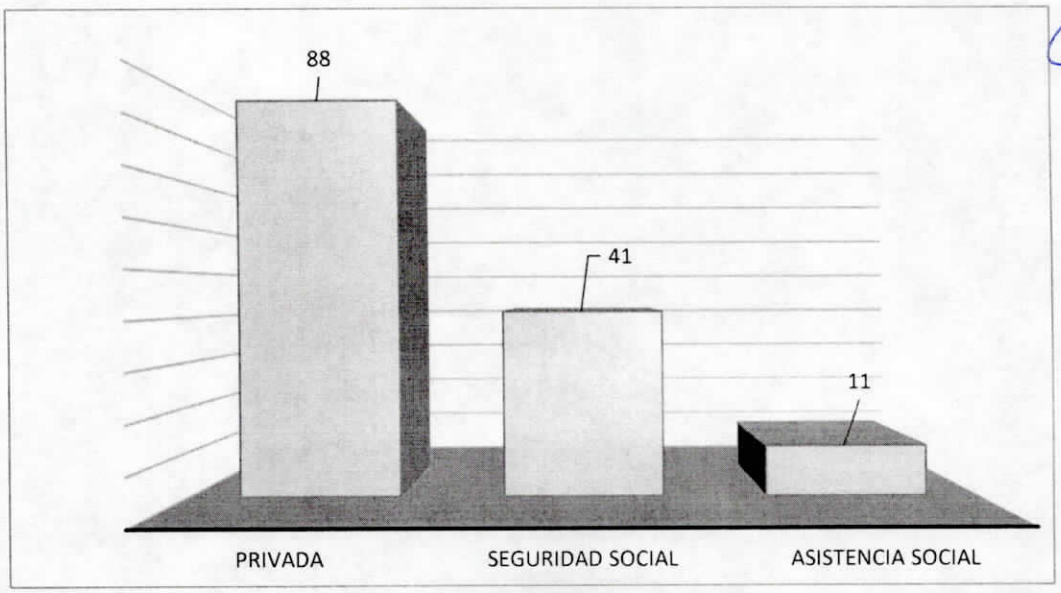
Cuadro No. 1. NÚMERO DE QUEJAS EGRESADAS POR REGIÓN DE RESIDENCIA DEL USUARIO DE ENERO A DICIEMBRE DE 2019.

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

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 Cuadro No. 6 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).

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: SIQUESS

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

3.- Clausura de la sesión.

El presidente del Consejo, "Interpela a los consejeros, en el sentido de: sí tienen alguna observación respecto a la aprobación de este Informe de Actividades Institución del año 2019, que será enviado al C. Gobernador Constitucional del Estado de Jalisco, en cumplimiento del artículo 213 de la Ley de Salud del Estado, sírvanse manifestarlo. Al no haberse producido ninguna, solicita se someta a votación, resultando aprobada el punto, por lo que queda **APROBADO POR UNANIMIDAD**."----------

A T E N T A M E N T E

Guadalajara, Jalisco, a 28 de febrero de 2020

Dr. Francisco Martín Preciado Figueroa
Comisionado de Arbitraje Médico y Presidente del Consejo

Dra. Ma. Guadalupe Galván Salcedo
Asociación Médica de Jalisco, Colegio Médico, AC.

Dr. José Mario Márquez Amezcua
Secretaría de Salud Jalisco

Dr. Eduardo Gómez Sánchez
Universidad de Guadalajara

Dr. José Luis García Ramos
Federación Jalisciense de Colegios, Asociaciones y Academias de Profesionistas

Dr. Jorge Adrián Chuck Sepúlveda
Federación de Colegios de Profesionistas del Estado de Jalisco

Dr. Marco Antonio Torres Aceves
Secretaría de la Hacienda Pública

L.C.P. Martha Patricia Santiago González
Instituto Mexicano del Seguro Social

Dr. Alan Ulises Solano Magaña
Instituto de Seguridad y Servicio Social de los Trabajadores del Estado

Lic. Carlos Alberto Ramírez Anguiano
Subcomisionado Jurídico y Secretario Técnico

2019

INFORME DE ACTIVIDADES

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

DIRECTORIO

Mtro. Enrique Alfaro Ramírez
Gobernador Constitucional del Estado de Jalisco

Mtro. Juan Enrique Ibarra Pedroza
Secretario General de Gobierno

Dr. Fernando Petersen Aranguren
Secretario de Salud del Estado de Jalisco

Dr. Francisco Martín Preciado Figueroa
Comisionado de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco

Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco
Calle Simón Bolívar No. 420, Col. Obrera
Guadalajara, Jal., CP 44140
Teléfonos: 36161801 y 36161962

CONSEJO DE LA COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE JALISCO

Dr. Francisco Martín Preciado Figueroa
Presidente del Consejo

Dr. Fernando Petersen Aranguren
Secretaria de Salud Jalisco

Dr. Ricardo Villanueva Lomelí
Universidad de Guadalajara

Lic. Antonio Leaño Reyes
Universidad Autónoma de Guadalajara

Dr. Rafael Santana Ortiz
Asociación Médica de Jalisco, Colegio Médico, A. C.

Psic. José de Jesús Gutiérrez Rodríguez
Federación Jalisciense de Colegios, Asociaciones y Academias de Profesionistas

Dr. Jorge Adrián Chuck Sepúlveda
Federación de Colegios de Profesionistas del Estado de Jalisco

Mtro. Guillermo Suro Cedano
Consejo Coordinador de Colegios de Profesionistas

Lic. Edith Bermúdez Alonzo
Delegado Estatal Jalisco del Instituto Mexicano del Seguro Social

Lic. Marco Vinicio Rodríguez Quintero
Delegado Estatal Jalisco del Instituto de Seguridad y Servicio Social de los Trabajadores del Estado

Diputado Arturo Lemus Herrera
Presidente de la Comisión de Higiene y Salud Pública del Congreso del Estado de Jalisco

DIRECTORIO

Dr. Francisco Martín Preciado Figueroa
Comisionado

Dr. Gerardo Larios Aceves
Sub-Comisionado Médico

Lic. Carlos Alberto Ramírez Anguiano
Sub-Comisionado Jurídico

Lic. Raúl Hernández Alcalá
Administrador

Mtra. Verónica Camacho Santillán
Informática y Estadística

CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN 5

II. CULTURA DE LA PAZ 7

Difusión 8

III. LOS USUARIOS DE LA CAMEJAL 12

IV. MANEJO DE LAS CONTROVERSIAS EN MATERIA DE SALUD 15

V. OPINIONES TÉCNICAS 19

VI. PREVENCIÓN DE LA QUEJA 21

Convenios 21

VII. INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA 22

VIII. CONCLUSIONES 23

I. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de la normatividad que establece la Ley de Salud del Estado de Jalisco, que regula la Comisión de Arbitraje Mèdico del Estado de Jalisco, ponemos a su consideraciòn el resúmen que contiene las actividades administrativas, legales, académicas y de servicios que éste 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 detentan un cargo.

La Comisiòn 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 la 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 actual de propiciar el entrenamiento y la difusión del conocimiento académico para generar mejores prácticas en la Atención de los diversos campops 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 el Sector Salud Estatal, la Comisión de Prevención de Riesgos en Salud de Jalisco, en la búsqueda y aseguramiento de la calidad en al prestación de Servicios.

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 de tener una mejor sociedad en la que, quienes vivimos en Jalisco, podamos preciarnos de contar con el disfrute de un Estado de Justicia y sana convivencia.

II. CULTURA DE LA PAZ

El acceso a la salud es inherente a la dignidad del ser humano, se debe considerar desde una perspectiva bioética que garanticé un manejo médico que ponderé sus acciones quirúrgicas a la posibilidad real de restablecer por ese medio la plena salud, es evitar los procedimientos de intervención innecesarios en función a la probabilidad del restablecimiento, evitando siempre tratamientos e intervenciones que puedan derivar en el encarnizamiento terapéutico.

La salud pública es condición necesaria para el progreso y desarrollo económico, social y político, es reclamo de la ciudadanía el que los sistemas de salud tengan como centro el humanismo entendido como una cosmovisión en la que el ser humano sea el centro y no un mero sujeto del cual se obtenga una rentabilidad o ganancia.

El Estado solo justifica su razón de ser en la medidas que promueve niveles de salud y bienestar con facilidad de acceso a todos los grupos sociales que integran su población, sin olvidar los programas y campañas de prevención de enfermedades que están relacionadas directamente con su hábitos personales y familiares, enfermedades derivadas del trabajo que pueden evitarse con una correcta política de prevención e higiene en los centros de trabajo, sin olvidar los riesgos a la salud generados por las políticas de consumo de bebidas embriagantes y adictivas, vigilar los reglamentos municipales de los giros comerciales llamados negros, para evitar enfermedades a la población juvenil.

La Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco, aporta a la Sociedad Jalisciense sus medios alternativos, no formales ni jurisdiccionales, para la solución de los conflictos suscitados entre el prestador de servicios de salud y los pacientes, a fin de evitar la polarización de esos segmentos de población, pero sobre todo a no erosionar la confianza en el gremio médico que los pacientes deben tener confianza en la ciencia, pericia, pero sobre todo, en el trato digno, justo y oportuno que reclaman de los prestadores de servicios de salud.

Esta función debe ser comprendida por parte de los Servidores Públicos de los distintos niveles de Gobierno, del personal que labora en los sistemas de salud privados y públicos, y deben confiar en nuestra neutralidad, confidencialidad, especialidad y honestidad que son los principios rectores de los funcionarios y personal que integran la plantilla del Organismo Público Descentralizado denominado Comisión de Arbitraje Médico. Con estas acciones se contribuye institucionalmente a la paz social.

Difusión

La Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco, en cumplimiento de su objeto institucional establecido en el artículo 208 que a la letra dice: "La Comisión tendrá por objeto difundir, asesorar, proteger y defender los derechos de los usuarios y prestadores de servicios de atención médica, promoviendo la equidad

en sus funciones de conciliación y arbitraje en los asuntos que se sometan a su conocimiento."

Se realizan actividades para difundir los derechos de pacientes y Prestadores de Servicios de Salud, mediante las conferencias que pretenden difundir los temas:

1. Mejores Practicas en Salud,
2. Métodos Alternos de Justicia,
3. Servicios de la CAMEJAL y sus estadísticas

En el año 2019 se logro capacitar en estos temas a 2,954 profesionales de salud, se tuvieron 50 programas de radio por internet a través de la estación de radio del Centro Universitario de Ciencias Exactas e Ingenierías.

En Radiodifusoras y Televisoras de occidente, A.C. (RATO), transmitieron en sus estaciones de radio spots alcanzando un total de 13,356 impactos, y por televisión 4,901 spots, de esta forma se cumple una de nuestras atribuciones difundir la cultura de la paz entre la población del Estado de Jalisco.

Cuadro 1. ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN EN LA COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE JALISCO DE ENERO A DICIEMBRE 2019

Promoción mediante Conferencias: 2954 personas	Reflexiones Médicas CAMEJAL Radio CUCEI: 50	Spot de Televisión Impactos referidos: 4901
	Spots de radio Impactos referidos: 13356	

FUENTE: REVINEX

Además en las conferencias impartidas se entregaron materiales que ha producido la CAMEJAL, en sus diferentes modalidades, a continuación se detalla el material.

Cuadro 2. 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

Entre las Instituciones en que se impartieron conferencias fueron, el Instituto Mexicano del Seguro Social, Hospital Civil de Guadalajara "Dr. Juan I. Menchaca," Cámara de Comercio de Tlaquepaque, en el Auditorio del Laboratorio Estatal de Salud Pública, Universidad Autónoma de Guadalajara, Universidad Cuauhtémoc.

Así como "Estadísticas y Causales de Denuncias presentadas a Enfermería" en el VI Diplomado "Prevención de Problemas Legales en la Práctica Profesional de Enfermería",

Otra fue "La Justicia Alternativa y la CAMEJAL en la resolución de los Conflictos relacionados con la Atención de la Salud" en el Curso "Aspectos Jurídicos de la Responsabilidad Profesional para una Práctica Médica Segura" del Hospital Regional 110 del Instituto Mexicano del Seguro Social; Instancias Jurídicas para Presentar Inconformidades de la Atención Médica y Derechos en el VI Diplomado "Prevención de problemas legales en la práctica profesional de Enfermería" que se impartío en el Centro Universitario de Ciencias de la Salud.

También se viajó al Municipio de Autlán de Navarro, Jalisco, para presentar la ponencia "Nuevos Ordenamientos relacionados con la Responsabilidad Legal de los Profesores de la Salud" dentro de la 1ra. Jornada de Actualización en Medicina 2019, que se realizó en el Museo Regional de las Artes Autlán, Jalisco.

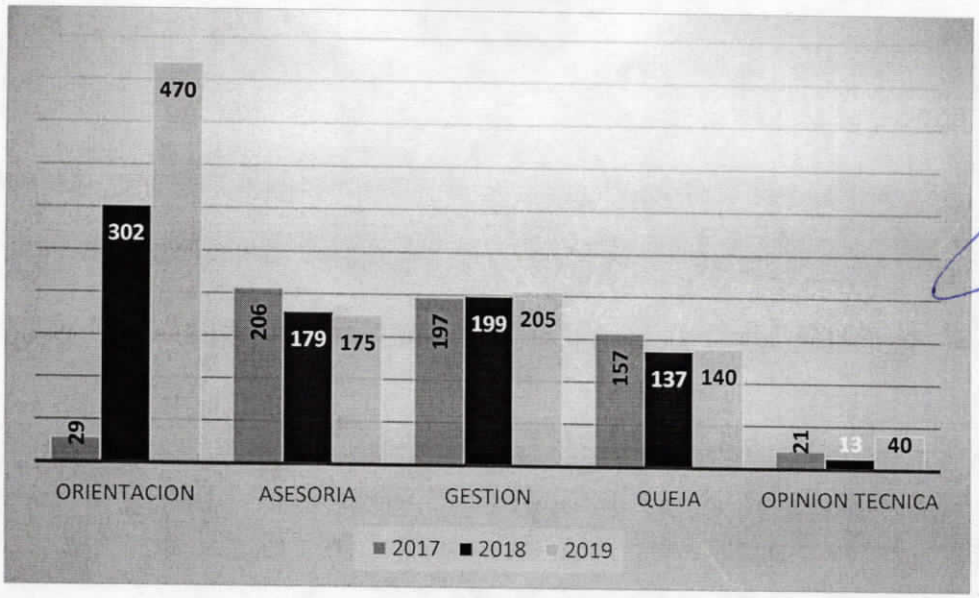
Y finalmente "Responsabilidad Médica y Derechos de los Pacientes, en las Jornadas de Derechos Humanos" en la Casa de la Cultura Jurídica De La Suprema Corte De Justicia de La Nación.

III. LOS USUARIOS DE LA CAMEJAL

En el año 2019, se atendieron 1,681 personas entre pacientes, profesionales de la salud y algunos abogados que acompañan a ambas partes.

Los servicios prestados como se puede observar en la gráfica 1, se incrementó un 55% las orientaciones a los ciudadanos, se logro 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 tres veces más que el año 2018, estas Opiniones Técnicas son solicitadas por autoridades Jurisdiccionales, de Derechos Humanos, la Secretaría de la Función Pública incluso la misma Secretaria de Salud de Jalisco.

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



FUENTE: SIQUESS

También se analizó la población que acude a interponer una queja encontrando que se quejan más el sexo femenino, y la edad de los quejosos oscila entre 35 a 64 años.

Cuadro 3. GENERO Y GRUPOS DE EDAD DE LOS USUARIOS QUE SE RESOLVIERON EN EL AÑO 2019.

EDAD	MUJERES	HOMRES	TOTAL
<1	1	1	2
1 A 4	0	1	1
5 A 14	2	0	2
15 A 24	11	8	19
25 A 34	19	3	22
35 A 49	24	10	34
50 A 64	18	12	30
65 A 79	10	8	18
80 +	4	1	5
TOTAL	89	44	133

FUENTE: SIQUESS

Los usuarios que asisten a la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco, residen tanto en la Zona Metropolitana de Guadalajara, como al interior del Estado, pero además, de otros Estados de la Republica que vienen a recibir atención médica en Jalisco, como Nayarit que se atiende en Puerto Vallarta, el de Yucatán a Zapopan, como se puede ver en el siguiente cuadro después de la Zona Metropolitana el Municipio con más quejas es Puerto Vallarta, Jalisco.

Cuadro 4. NÚMERO DE QUEJAS EGRESADAS POR MUNICIPIO 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 se observa en el Cuadro 5, el mayor número de orientaciones se otorgan a las personas que residen en los Municipios de Guadalajara, Tonala, Tlaquepaque, Zapopan, El Salto, Tlajomulco y Zapotlanejo, sin embargo, es de notar que de otros Países como Estado Unidos llaman por telefono o envian correo solicitando los servicios de atención.

Cuadro No. 5. NÚMERO DE ORIENTACIONES POR ZONA GEOGRÁFICA DE ENERO A DICIEMBRE 2019

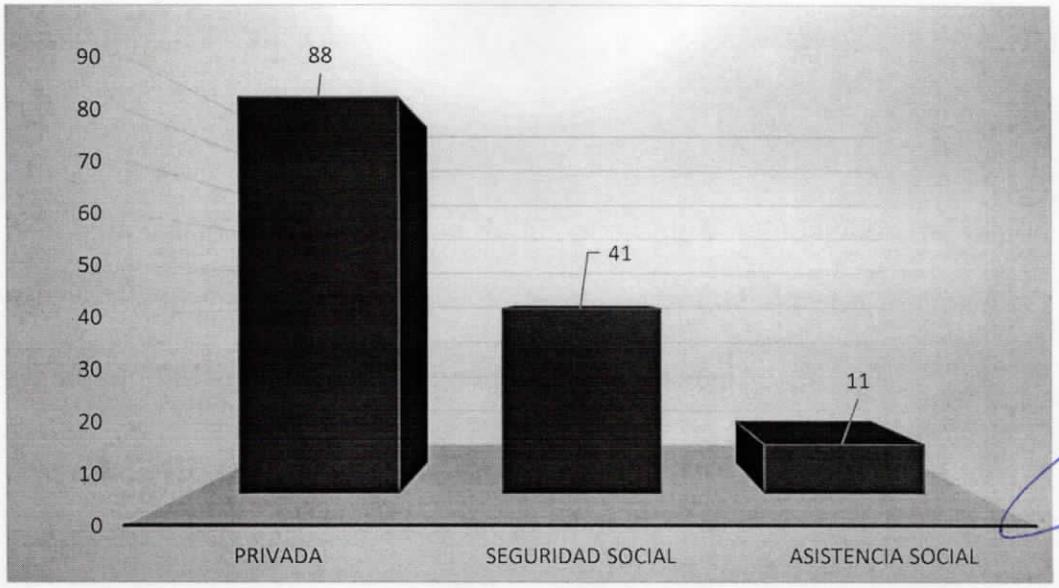
ZONA	No.	%
REGION CENTRO	384	81.7
OTRAS REGIONES	65	13.8
OTROS ESTADOS	16	3.4
E.U.	3	0.6
NO PROPORCIONO DOMICILIO	2	0.4
TOTAL	470	100.0

FUENTE: SIQUESS

IV. MANEJO DE LAS CONTROVERSIAS EN MATERIA DE SALUD

Así mismo, se recibieron 140 quejas de las diferentes instituciones de salud como se observa en la Gráfica No. 2, siendo la atención privada con mayor quejas, le sigue la seguridad social y por último la asistencia social.

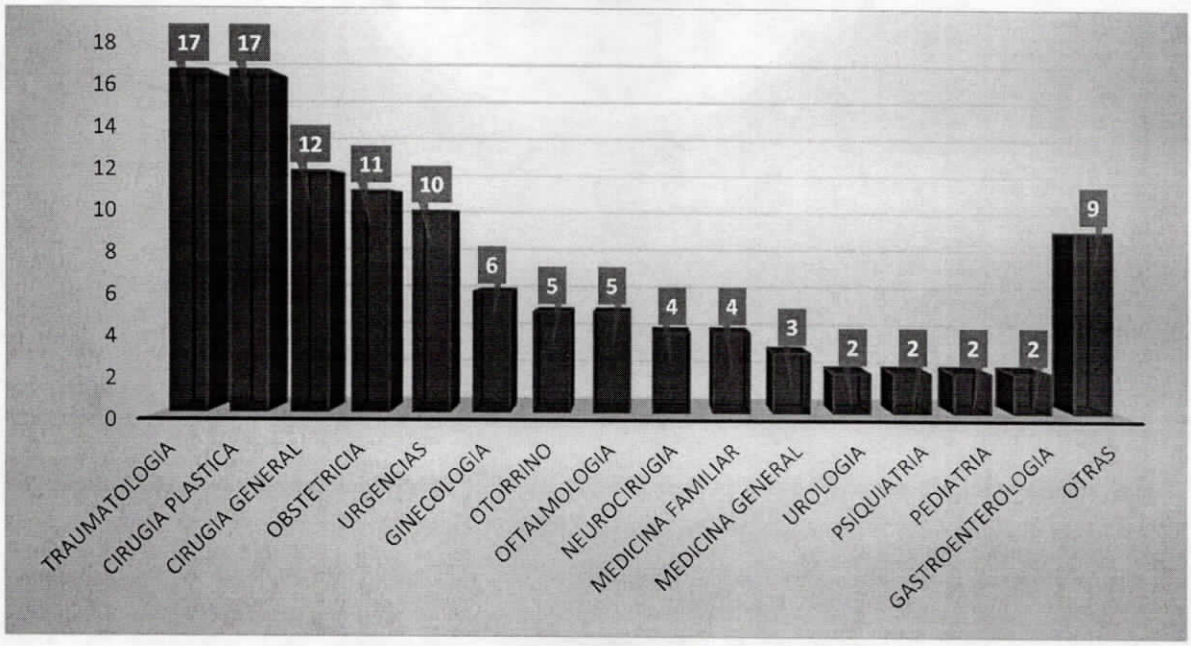
Gráfica No. 2 NÚMERO DE QUEJAS POR TIPO DE INSTITUCIÓN EN EL AÑO 2019



FUENTE: SIQUESS

De las 140 quejas ingresadas 111 fueron del área médica, en la gráfica 3 se muestran las diferentes especialidades siendo el mayor número de Traumatología y Cirugía Plastica.

Gráfica No. 3 NÚMERO DE QUEJAS PRESENTADAS POR ESPECIALIDAD MÉDICA EN EL AÑO 2019

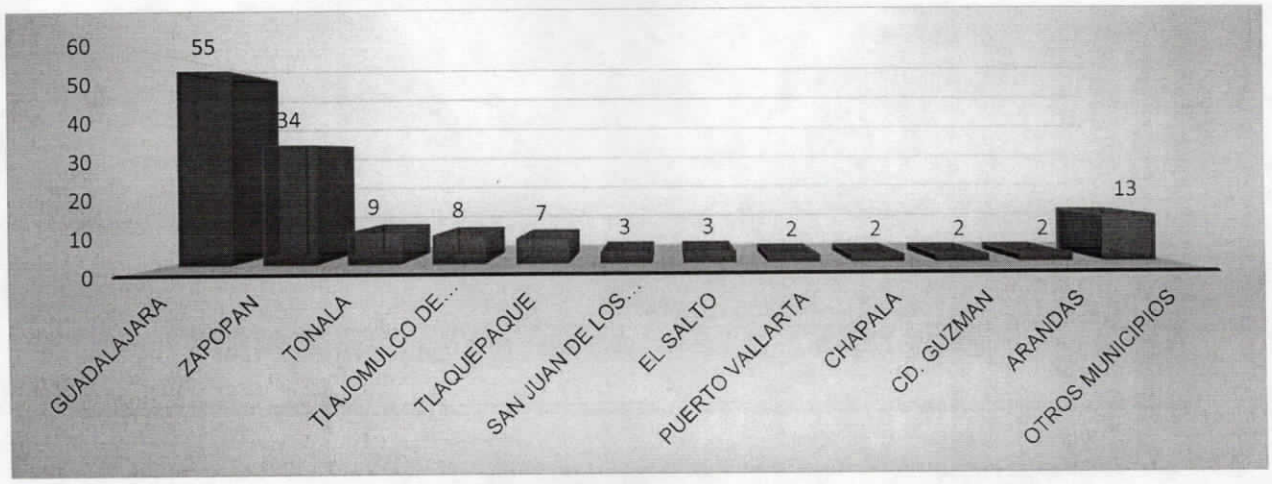


FUENTE: SIQUESS

Y se recibieron 26 quejas de Odontología.

En cuanto al Municipio de las Institución motivo de queja o del consultorio ya sea médico u odontológico la mayoria se ubican en la Región Centro, le sigue Puerto Vallarta y Ciudad Guzmán Jalisco.

Gráfica No. 4. NÚMERO DE QUEJAS RECIBIDAS POR TIPO DE INSTITUCIÓN EN EL AÑO 2019



FUENTE: SIQUESS

En el año 2019, se resolvieron 133 quejas la causa principal lo originó una cirugía, le sigue el tratamiento médico, en menor porcentaje el diagnóstico que otorga el médica así como la relación médico paciente y también las deficiencias administrativas son motivo de quejas (Cuadro 6).

Cuadro 6. 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

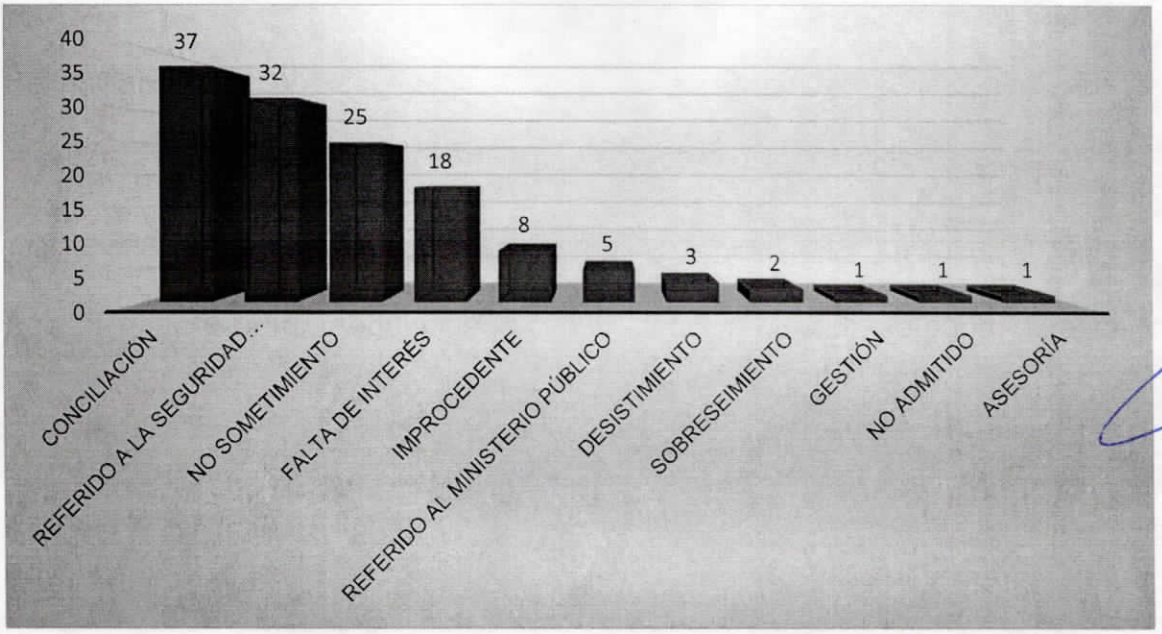
FUENTE: SIQUESS

De las 133 quejas resueltas se logro llegar a una amigable conciliación en 37 quejas, en donde tanto la persona que interpone la queja como el profesional de salud, ganan en un mutuo acuerdo.

Se enviaron 32 quejas a las Instituciones de Seguridad Social para que sus respectivos Comites determinaran si proceden o no.

Así mismo, se determino en 5 quejas que era necesario dar vista al Ministerio Público por encontrar irregularidades en la Atención Médica otorgada. (Gráfica No. 5)

Gráfica No. 5. NÚMERO DE QUEJAS RESUELTAS, SEGÚN MODALIDAD DE ENERO A DICIEMBRE 2020



FUENTE SIQUESS

V. OPINIONES TÉCNICAS

En el año 2019, se recibieron 40 solicitudes de opiniones técnicas, y se emitieron 16.

Cuadro 7. 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

La especialidad que tuvo más solicitudes de Opiniones Técnicas fuer Obstetricia con una marcada diferencia de Urgencias y Traumatología en el cuadro 8 se detallan.

Cuadro 8. NÚMERO DE OPINIONES TÉCNICAS POR ESPECIALIDAD EN EL AÑO 2019

ESPECIALIDAD DEL CASO	No.
OBSTETRICIA	10
URGENCIAS	5
TRAUMATOLOGIA	5
PEDIATRIA	4
GINECOLOGIA	3
OFTALMOLOGIA	2
CIRUGIA GENERAL	1
CIRUGIA PLASTICA	1
GASTROENTEROLOGIA	1
MEDICINA FAMILIAR	1
MEDICINA FISICA Y REHABILITACIÓN	1
ANESTESIOLOGIA	1
NEUROCIRUGIA	1
UROLOGIA	1
ONCOLOGIA	1
TERAPIA INTENSIVA	1

MEDICINA INTERNA	1
TOTAL	40

FUENTE: SIQUESS

Para emitir una Opinión Técnica, se envia el expediente a 3 expertos de la especialidad, que estudian el caso, y emiten una opinión colegiada en esta ocasión fueron 35 expertos los cuales algunos de ellos trabajaron en más de un caso gráfica 9.

Gráfica 9. NÚMERO DE EXPERTOS QUE INTERVINIERON EN LAS OPINIONES TÉCNICAS DE ENERO A DICIEMBRE 2019

ESPECIALIDAD	No.
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	13
CIRUGIA PLASTICA	5
CIRUGIA GENERAL	4
MEDICINA INTERNA	4
ONCOLOGIA	3
TRAUMATOLOGIA	2
MEDICINA DEL TRABAJO	1
NEUROCIRUGIA	1
PEDIATRIA	1
URGENCIAS	1
TOTAL	35

FUENTE: SIQUESS

Cuadro 10. 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	17	10	36	490	239

VI. PREVENCIÓN DE LA QUEJA

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 11. NÚMERO DE GESTIONES REALIZADAS POR INSTITUCIÓN EN EL AÑO 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

Convenios

Se tiene también convenios vigentes con Instituciones como la Universidad de Guadalajara, con el Instituto de Transparencia e Información Pública del Estado de Jalisco, la Comisión de Derechos Humanos de Jalisco y el Instituto de Justicia Alternativa, además está en firmas con la Dirección de Profesiones del Estado de Jalisco.

VII. INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

CAPITULO	EJERCIDO
Servicios Personales	$8'805,951.25
Materiales y Suministros	$151,168.68
Servicios Generales	$914,986.52
Bienes Muebles	$55,772.59
TOTAL	$9'927,879.04

VIII. CONCLUSIONES

Una vez que se ha dado cuenta puntual de las actividades realizadas en este Organismo Público Descentralizado hago patente mis recnocimientos a quien me precedió en el cargo de Comisionado el Dr. Salvador Chávez Ramírez, quien entregó su trabajo, conocimientos y experiencia a través de 4 años y medio.

Su trabajo ha sido notable y el reto es superar lo hecho por el y su equipo.

En materia de logros y cumplimiento de metas es de resaltar que se establecieron las pautas para abrir ventanillas Regionales en Puerto Vallarta y Lagos de Moreno a través de las Unidades Regionales de Servicios Estatales (UNIRSE), así mismo, se establecieron las pautas para contar con un espacio en radio por internet tanto como en Arvisa radio y Radio CUCEI y finalmente se establecieron los mecanismos para registrar los servicios de orientación a la población.

En lo que corresponde a tareas pendientes debo recalcar la necesidad de buscar la fórmula para lograr un incremento presupuestal irreductible para la Comisión, existen actividades que podrían retormarse con mayor presupuesto.

La presencia de la Comisión como coadyuvante en las tareas fundamentales del sector salud en el Estado deberían ser más enfáticas. Estoy seguro que podemos ayudar a mejorar la calidad en los servicios mediante el análisis estadístico y la revisión puntual de los motivos de queja.

El enfoque metodológico del análisis de un indicador negativo como lo es la controversia o queja en los servicios del área de la salud y su revisión colegiada de sus actores tanto publicos como privados puede aportar datos significativos que permitan planear de una forma estratégica las políticas públicas que, en materia de salud, proponga el Estado para bien de sus ciudadanos.