



# INFORME DE ACTIVIDADES

## 2015

DR. SALVADOR CHÁVEZ RAMIREZ

COMISIONADO DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE JALISCO

---

# DIRECTORIO

DR. SALVADOR CHÁVEZ RAMÍREZ  
Comisionado

DRA. ROSA LETICIA SCHERMAN LEAÑO  
Subcomisionada Médica

LIC. CARLOS ALBERTO RAMIREZ ANGUIANO  
Subcomisionado Jurídico

LIC. RAÚL HERNÁNDEZ ALCALA  
Administrador

# INDICE

1. Introducción	4
2. Estados Financieros	5
3. Actividades Sustantivas	6
4. Ejes de Desarrollo	15
a. Fortalecimiento Social	15
b. Extensión de los Servicios	16
c. Armonización con el Sistema Judicial	16
5. Conclusiones	18

# 1. INTRODUCCION

El acto de informar acerca de la situación financiera, patrimonial, de las metas logradas y de los retos pendientes, de este Organismo Público Descentralizado del Poder Ejecutivo, en realidad es una acción de transparencia y de rendición de cuentas, es hacer visible y accesible la manera en que fueron aplicados los recursos públicos, siempre alineados al PLAN ESTATAL DE DESARROLLO, impulsado por el Ejecutivo del Estado de Jalisco.

Es innegable que en el contexto social; se están generando cambios importantes en la forma de relacionarse las personas y estas con el Estado, como rector de la vida social, mantenernos al ritmo de los cambios, es una tarea que nos exige un esfuerzo de actualización sostenido, elevar la calidad del trabajo en equipo, disciplinado, coordinado horizontal y verticalmente, y una actitud de absoluta disposición por contribuir al BIENESTAR DE LOS JALISCIENSES.

La competencia y atribuciones que la LEY DE SALUD DEL ESTADO DE JALISCO, en sus artículos del 91 al 91- Duodecimos, otorgan a la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco, para resolver los conflictos suscitados entre pacientes y prestadores de servicios de salud, del ámbito público asistencial y privado, la visión de creación del organismo: “servir de mediador calificado científica y moralmente, restaurar esa relación, cuando sea posible, es de interés público. Velamos siempre por que el paciente recupere su salud,” esa es la misión a la que dedicamos nuestros mejores esfuerzos.

En el mes de junio del 2016, la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco, cumplirá 15 años promoviendo la cultura de la paz como medio para resolver las controversias entre pacientes y prestadores de servicios de salud. En esta labor los colegios y asociaciones de profesionistas del área de la salud egresados de la Universidad Pública Estatal y de las Universidades Privadas que tienen presencia en el Estado de Jalisco, han jugado un papel fundamental al reconocer al organismo como interlocutor confiable “científica y moralmente” para la resolución de los conflictos en los que se ven inmersos sus agremiados.

En nuestro Máximo Órgano de Gobierno participan: los colegios y asociaciones de profesionistas del área de la salud, la Universidad de Guadalajara y la Universidad Autónoma, el Instituto Mexicano del Seguro Social, y el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, así como la Comisión de Higiene y Salud Pública del Congreso del Estado, quienes han tenido un papel significativo en el proceso de evolución y maduración del concepto de Justicia Alternativa.

## 2. ESTADOS FINANCIEROS

### PRESUPUESTO EJERCIDO 2015

CAPITULO	MONTO
1000	\$9,237,114.60
2000	\$433,484.95
3000	\$1,139,985.48
5000	\$218,686.22
TOTAL	\$11,029,271.25

### PRESUPUESTO ASIGNADO POR SEPAF 2016

CAPITULO	MONTO
1000	\$8,400,947.00
2000	\$234,363.00
3000	\$900,804.00
TOTAL	\$9,536,114.00

**REMANENTE AÑO 2015: \$986,509.02**  
**TOTAL AÑO 2016: \$10'522,623.02**

### 3. ACTIVIDADES SUSTANTIVAS

#### SERVICIOS OTORGADOS DE ENERO – DICIEMBRE 2015

TIPO DE SERVICIO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	RESUELTOS
ASESORIA	6	8	6	8	9	13	12	14	16	16	11	14	133	3
GESTION	16	11	13	13	17	7	21	17	21	20	15	5	176	171
ORIENTACION	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	3	3
QUEJA	13	6	17	16	12	32	24	14	16	21	13	12	196	150
OPINION TECNICA	0	1	0	0	0	0	1	4	1	1	2	0	10	5
EXPEDIENTILLOS	5	1	8	8	3	2	7	4	0	6	0	0	44	44
<b>TOTAL</b>	40	27	45	45	41	54	65	54	54	64	41	32	562	506

#### PERSONAS ATENDIDAS ENERO – DICIEMBRE 2015

TIPO DE USUARIO	GDL	LAGOS DE MORENO	PTO. VALLARTA	TOTAL
USUARIO Y REPRESENTANTE	807	16	53	876
PROFESIONALES DE LA SALUD	485	9	51	545
<b>TOTAL</b>	<b>1292</b>	<b>25</b>	<b>104</b>	<b>1421</b>

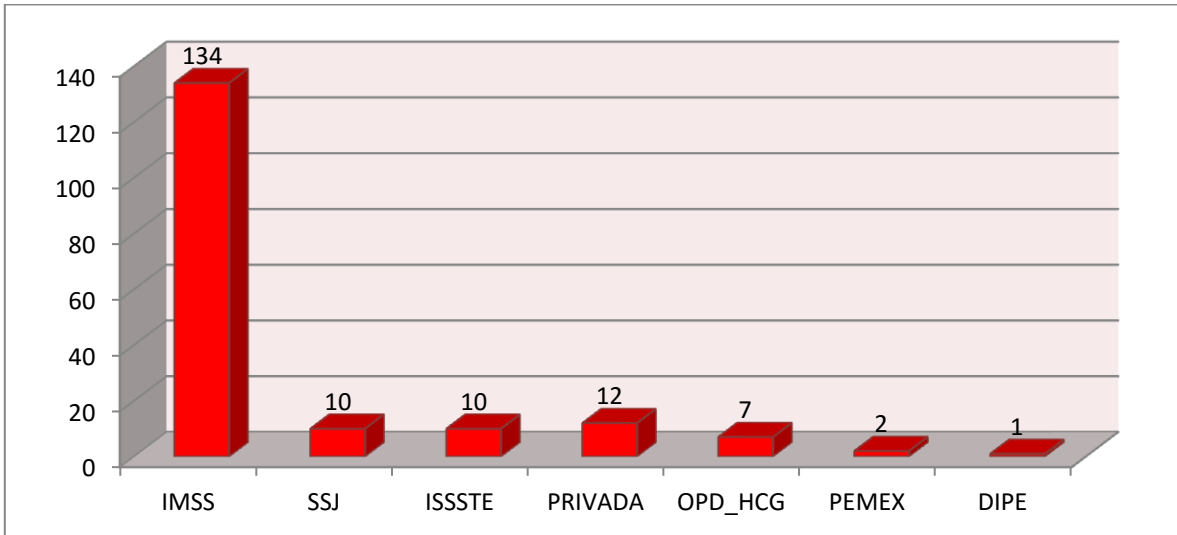
**OPINIONES TÉCNICAS**  
**EXPERTOS PARTICIPANTES POR ESPECIALIDAD MÉDICA**  
**ENERO – DICIEMBRE 2015**

<b>ESPECIALIDAD</b>	<b>No.</b>
CIRUGIA GENERAL	1
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	5
MEDICINA INTERNA	2
NEFROLOGIA	2
NEUROLOGIA	1
OFTALMOLOGIA	3
TRAUMATOLOGIA	4
UROGINECOLOGIA	1
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>

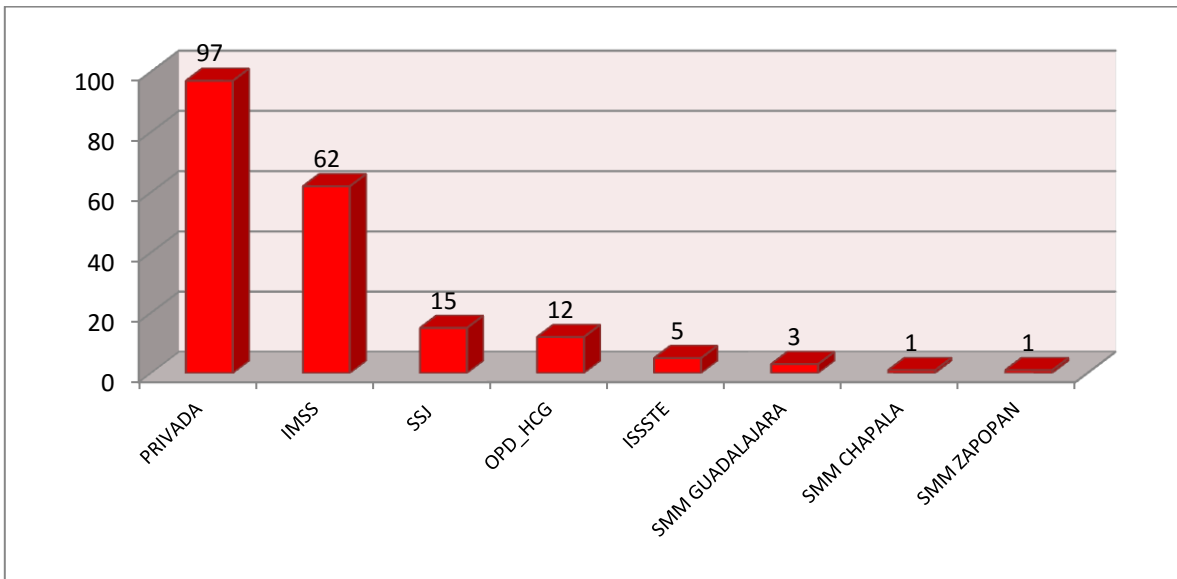
**SOLICITUDES POR DEPENDENCIA**  
**ENERO – DICIEMBRE 2015**

<b>DEPENDENCIA</b>	<b>No.</b>
PROCURADURIA GENERAL DE LA REPÚBLICA	2
COMISION ESTATAL DE DERECHOS HUMAMOS JALISCO	2
SECRETARIA DE SALUD JALISCO	1
MINISTERIO PUBLICO FEDERAL	1
FISCALIA GENERAL DEL ESTADO	1
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>

## GESTIONES POR INSTITUCION ENERO – DICIEMBRE 2015

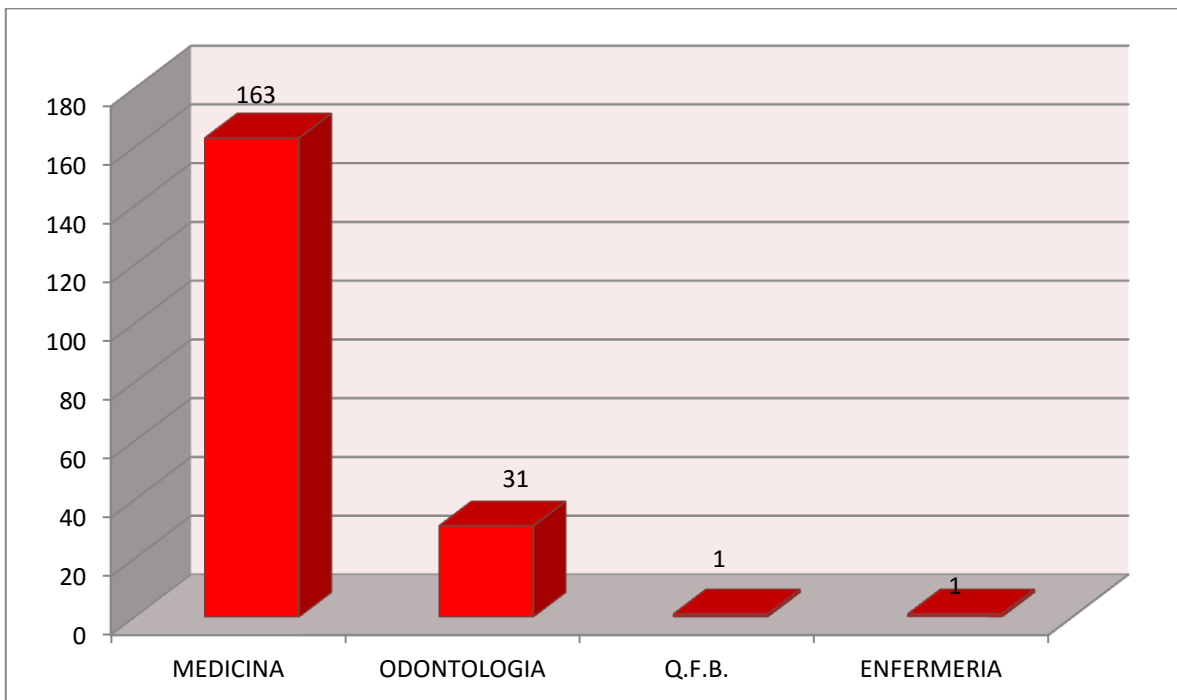


## QUEJAS POR TIPO DE INSTITUCION ENERO – DICIEMBRE 2015

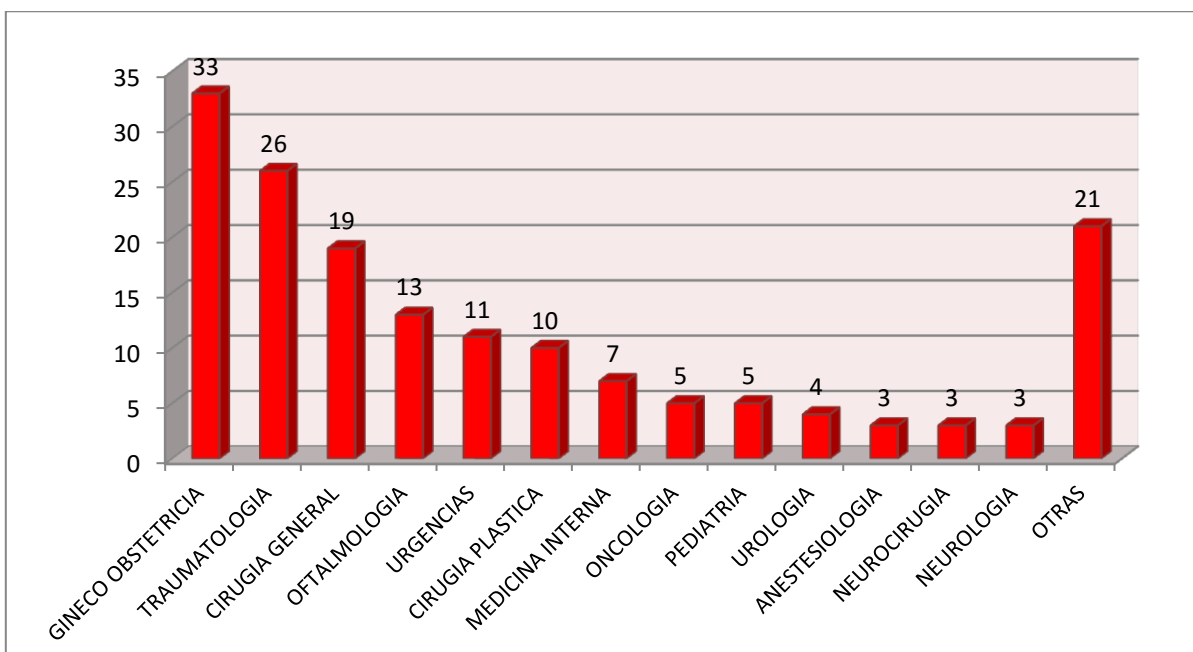




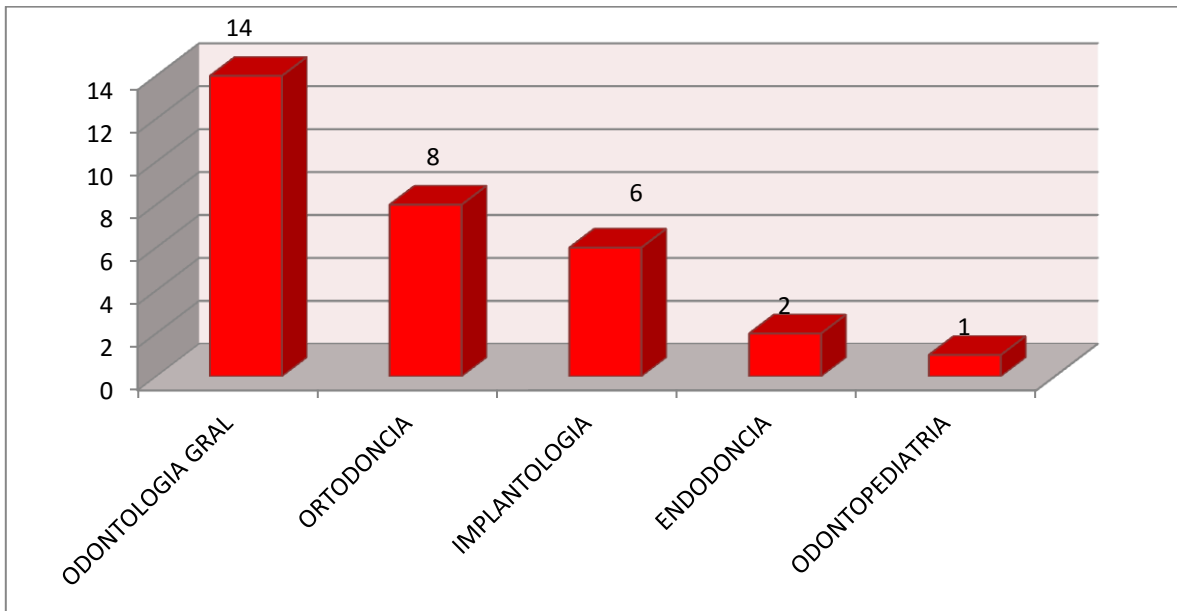
## QUEJAS POR DISCIPLINA ENERO – DICIEMBRE 2015



## QUEJAS POR ESPECIALIDAD MÉDICA DEL CASO ENERO – DICIEMBRE 2015



## ESPECIALIDAD DE LA QUEJA EN ODONTOLOGIA ENERO – DICIEMBRE 2015



## QUEJAS RESUELTAS/CERRADAS CON NÚMERO DE AUDIENCIAS ENERO – DICIEMBRE 2015

SALIDA	AÑO DE INGRESO		TOTAL	NUMERO DE AUDIENCIAS
	2014	2015		
CONCILIACION	21	54	75	456
REFERIDO	6	54	60	177
NO SOMETIMIENTO	13	22	35	236
FALTA DE INTERES	10	11	21	70
DESISTIMIENTO	0	4	4	11
IMPROCEDENTE	1	2	3	7
REFERIDO M.P.	0	3	3	18
LAUDO	1	0	1	24
SOBRESIMIENTO	1	0	1	3
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>150</b>	<b>203</b>	<b>1002</b>

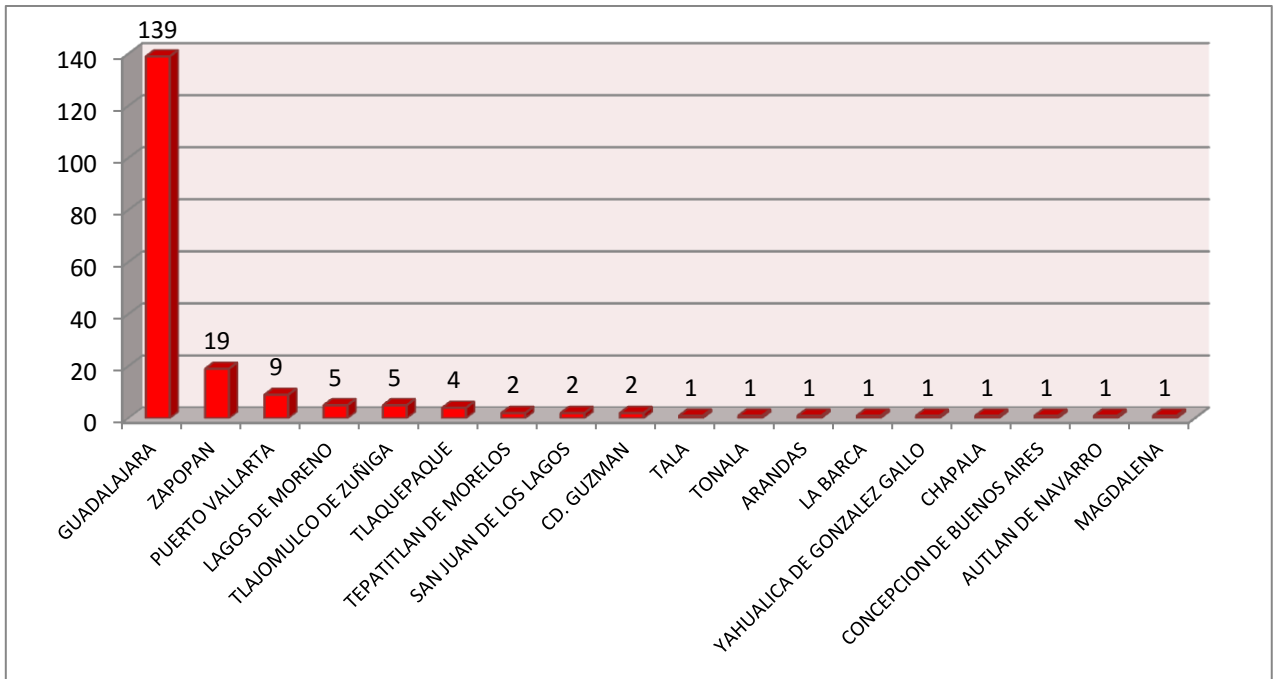
**QUEJAS CONCILIADAS. PRETENSIÓN Y RESOLUCIÓN**  
**ENERO – DICIEMBRE 2015**

<b>MODALIDAD</b>	<b>PRETENSIÓN</b>	<b>SOLUCIÓN</b>
ATENCIÓN MÉDICA	17	22
ECONOMICA	44	35
EXPLICACIÓN	13	14
ECONOMICA Y ATENCIÓN MÉDICA	1	4
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>75</b>

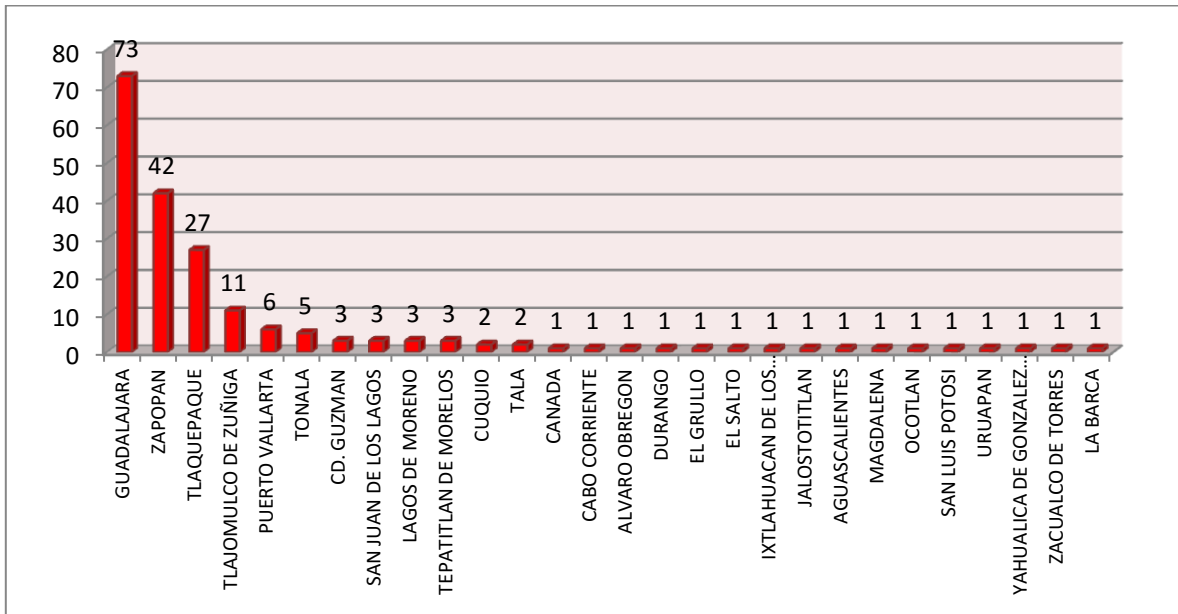
**AUDIENCIAS POR TIPO DE SERVICIO**  
**ENERO – DICIEMBRE 2015**

<b>TIPO DE SERVICIO</b>	<b>GUADALAJARA</b>	<b>UNIRSE LAGOS DE MORENO</b>	<b>UNIRSE PUERTO VALLARTA</b>
QUEJA	959	15	62
GESTION	333	6	13
ASESORIA	130	1	2
OPINION TECNICA	26	5	25
ORIENTACION	3	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1451</b>	<b>27</b>	<b>102</b>

## QUEJAS POR UBICACIÓN MUNICIPAL DE LA INSTITUCION MÉDICA ENERO – DICIEMBRE 2015



## QUEJAS POR UBICACIÓN MUNICIPAL DEL USUARIO ENERO – DICIEMBRE 2015



## NOTIFICACIONES

ENERO – DICIEMBRE 2015

TIPO DE NOTIFICACIONES	No.
Relacionadas con quejas	544
Para trámites oficiales	360
Total	904

## RESPUESTA A NOTIFICACIONES

ENERO - DICIEMBRE 2015

NOTIFICACIONES RELACIONADAS CON QUEJAS	ATENDIDAS POR LOS NOTIFICADOS	%
544	385	71.0

**USUARIOS QUE NO ASISTIERON A LA AUDIENCIA DE QUEJA  
ENERO – DICIEMBRE 2015**

<b>TIPO DE PERSONA</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>
PRESTADOR INVOLUCRADO	57	35.8
USUARIO	49	30.8
PRESTADOR RELACIONADO	42	26.4
INSTITUCION	11	6.9
<b>TOTAL</b>	<b>159</b>	<b>100.0</b>

## 4. EJES PARA EL DESARROLLO

Al inicio de la Administración 2014-2018, se integró un Plan de Desarrollo Institucional estructurado con base en tres Ejes Básicos que dan seguimiento al Plan Estatal de Desarrollo Jalisco 2013-2033.

El avance para su cumplimiento se identifica mediante las siguientes acciones:

### 4.1. FORTALECIMIENTO SOCIAL

Para que una institución prestadora de servicios a la población sea identificada en sus funciones y atribuciones por la sociedad jalisciense es indispensable contar con un intenso programa de Comunicación, lo que se logró mediante tres rubros:

- a) Programa de comunicación y difusión social.
- b) Programa de información, difusión y capacitación para las organizaciones gremiales de los profesionales de la salud.
- c) Elaboración y reproducción de materiales de difusión.  
Durante este año resalta el apoyo que nos brindó la **Comisión Estatal Indígena** para la elaboración de un díptico sobre los Derechos de los pacientes y de los profesionales de la salud en Lenguaje Wixárika dirigido especialmente a uno de los grupos indígenas mas grande de Jalisco, el pueblo conocido como Huichol, nombrado por ellos mismo como Wirraritari.

**TE 'UXIMAYATAMETE TE '+WIYAKATE TA KIEKARITSIE YETAPA.**  
Calle Carlos F. de Landeros # 163 (entre Av. México y Reforma),  
Colonia Ladrón de Guevara, C.P. 44650 **Guadalajara, Jalisco.**  
Teléfono: (01 33) 36 16 18 01 / 36 16 19 62 / 15 62 07 36

**Ventanillas en las Unidades Regionales de Servicios Estatales (UNIRSE)**

**Pto Vallarta:** Av. Grandes Lagos # 236 Edificio A. Fluvial Vallarta  
Teléfono: (01 322) 226 18 00 - 22 61 804

**Lagos de Moreno:** Av. San Modesto # 50 Fraccionamiento La Palma Teléfono: (01 474) 7412 770

www.camejal.jalisco.gob.mx  
Correo electrónico: camejal@jalisco.gob.mx  
gestion.camejal@red.jalisco.gob.mx

Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco  
 @camejal

**TE 'UXIMAYATAMETE TE '+WIYAKATE TA KIEKARITSIE YETAPA.**

## 4.2. EXTENSIÓN DE LOS SERVICIOS

a). Coordinación continua y permanente con las Unidades Regionales de Servicios Estatales (UNIRSE) para que funcionen dos ventanillas para orientación, asesoría y recepción de quejas

b). Incremento de la capacidad resolutive a partir de un nuevo equipo de conciliación, para la atención de por lo menos 5 Módulos o Ventanillas Regionales: Pto Vallarta, Lagos de Moreno, Zapotlán el Grande, Autlán y Colotlán (Ocotlán)

Si bien no se logró incrementar equipos de trabajo, se dio continuidad a la responsabilidad de atender a la población de las regiones de Lagos de Moreno y Puerto Vallarta que presentaron sus inconformidades por los servicios de salud recibidos en las Unidades Regionales de Servicios Estatales (UNIRSE)

### CASOS RECIBIDOS POR LAS UNIRSE Y SIN LAS UNIRSE

MUNICIPIO	2010 – 30/06/2014	01/08/2014 – 31/12/2015
	SIN UNIRSE	CON UNIRSE
LAGOS DE MORENO	13	20
PTO. VALLARTA	42	37
TOTAL	56	57

## 4.3. ARMONIZACIÓN CON EL SISTEMA JUDICIAL

Evitar la judicialización de los conflictos y las controversias entre pacientes, sus familiares y los prestadores de servicios de salud es una tarea básica de la CAMEJAL y para lograrlo en forma adecuada es indispensable que se trabaje conjuntamente con el Sistema Judicial, por eso en el 2015 se implementaron una serie de acciones acordadas con el Instituto de Justicia Alternativa en el Estado así como con el Supremo Tribunal de Justicia, dando con ello fortaleza y certidumbre al trabajo que realizamos, para lo que se llevaron a cabo las siguientes actividades:



- Diplomado con el Instituto de Justicia Alternativa (IJA)
- Examen para Certificación ante el IJA
- Curso sobre Derechos Humanos en el Colegio de Jalisco (realizado por los dos Subcomisionados)
- Firma de Convenios con el Instituto de Justicia Alternativa de Jalisco y con el Supremo Tribunal de Jalisco.
- Se programó un curso sobre Derechos Humanos para todo el personal de la CAMEJAL para ser impartido en el mes de enero de 2016.

## 5. CONCLUSIONES

El año 2015 para la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco, inició como uno de los años “más esperanzadores” en la visión de crecer en disposición, cantidad y calidad de sus servicios a la población de usuarios y prestadores de servicios de salud.

Las metas de ampliación o extensión de nuestros servicios al disponer de espacios en otras ciudades del Estado para atender de manera local a los ciudadanos que así lo requieren, nos dio pie para ser optimistas, al ser muy bien aceptados y bienvenidos a las UNIRSE en Lagos de Moreno y Puerto Vallarta. Particularmente en esta última (PV), donde la comunidad médica conformada por directivos de instituciones públicas y privadas de la Región, por representantes académicos y representantes de gremios de profesionales de la salud, no solo nos refirieron su beneplácito, sino también su disposición a la colaboración en la solución y apoyo a los diferentes casos presentados, así, en poco más de un año, atendimos un número casi similar de servicios a las que se habían registrado de 2010 a 2014 (de 42 servicios), resolviendo mediante la conciliación y firma de acuerdos la mayoría de estos.

En Lagos de Moreno, la cifra de Quejas atendidas superaron desde la apertura de la ventanilla el total de servicios otorgados del 2010 al 2014 (13 sin UNIRSE y 20 con ventanilla regional), además de la demanda de los grupos de profesionales de la salud que nos han solicitado información (conferencias y talleres) para conocer el marco jurídico de su práctica profesional y los mecanismos de prevención de los “conflictos médico–paciente”.

Todo lo anterior, se ha visto detenido en su crecimiento (abrir Ventanillas CAMEJAL) en otras ciudades, en función de no poder contar con otro equipo de conciliadores que nos permita atenderlas sin descuidar el trabajo que se genera en la Zona Metropolitana de Guadalajara.

Por lo anterior y no obstante recibir constantes invitaciones y solicitudes de otras Regiones, como Colotlán y Autlán, solo hemos podido atenderles mediante conferencias y talleres al personal de salud, sin poder establecer una Ventanilla de servicios.

Los servicios en las oficinas de Guadalajara, mantuvieron la cifra constante de alrededor de 400 servicios anuales, que para 2015 registramos un total de 478 (orientaciones, asesorías, gestiones, quejas y opiniones técnicas) correspondiendo a 1292 las personas atendidas (usuarios y prestadores de salud).

Se destaca un incremento en el número de Gestiones realizadas (176/94) y un número casi similar de Quejas (196/194), fenómeno que hemos considerado es resultado de buscar resolver en lo inmediato las necesidades o requerimientos de nuestros usuarios a través del contacto directo e inmediato con las instituciones públicas de salud y aún de algunas del sector privado, lo que nos ha permitido resolver gran parte de estas necesidades o problemas de la atención, sin que lleguen a constituirse como una Queja que tomaría mucho más tiempo en su resolución. Esto ha sido producto de la muy buena relación entre los funcionarios de la CAMEJAL y quienes laboran en las diferentes instituciones de salud, reconociendo la gran disposición de estos últimos para la mejor atención y resolución de controversias.

Además de los servicios sistemáticos prestados, es de hacer notar las cifras de actividades de difusión, promoción, extensión y vinculación durante este 2015: 38 entrevistas en diversos medios de comunicación (prensa escrita, radio y televisión) nos dicen de la buena aceptación y colaboración de estos medios con la información generada por nuestro Organismo; 13 boletines generados por nosotros y 7 ruedas de prensa, fueron muy bien atendidos por esos medios; 63 invitaciones a participar como conferencistas en sesiones, congresos, jornadas y eventos de gremios de profesionales de la salud, instituciones de salud, de educación superior y otros, y una cifra aproximada a 4965 de personas que nos escucharon, nos habla sin duda de un gran interés de los sectores de salud y educación, por conocer, compartir y aplicar la normatividad y herramientas que prevengan conflictos entre usuarios y prestadores de servicios, mejoren la calidad y seguridad de estos y aseguren cada día una “Práctica Médica Segura” en todos los profesionales de la salud.

A lo anterior, habrá que agregar, que no existe una cifra histórica de la CAMEJAL semejante a la cantidad de material impreso que fue distribuido, (6095 dípticos, tarjetas y posters) principalmente con el objetivo de dar a conocer los “Derechos y Obligaciones de los Usuarios y Prestadores de los Servicios de Salud”, no obstante no contar con un rubro presupuestal específico para este fin y haber echado mano de recursos financieros no esenciales en otras partidas para cumplir con este objetivo.

Una de las líneas en las que nos hemos empeñado en 2015, ha sido la de instrumentar estrategias para “armonizar” nuestros servicios con las características que nos permita el reconocimiento de los mismos en el Sistema Judicial del Estado, mediante la capacitación, acreditación y certificación por parte del Instituto de Justicia Alternativa del Estado (IJA), y ser así parte del Sistema Estatal de Justicia Alternativa, mejorando la trascendencia, certeza y confianza de

nuestros usuarios, en la instrumentación de soluciones sólidas de las Quejas al poder ser reconocidas y registradas en las instancias judiciales correspondientes.

Por lo anterior, concluimos el Diplomado para Mediadores/Conciliadores que junto con el Instituto de Justicia Alternativa (IJA) se realizó para el personal de este Organismo, cumpliendo con la evaluación correspondiente del personal y de las instalaciones para ser certificados y acreditados como instancia autorizada dentro del Sistema de Justicia Alternativa del Estado, así también, fueron firmados los Convenios con el Supremo Tribunal de Justicia del estado para establecer estas colaboraciones mutuas de servicios y con el ya mencionado IJA para establecer los procedimientos de colaboración y trabajo en estos objetivos de integración y reconocimiento bilateral. Durante 2016 deberemos consolidar en lo posible los procedimientos operativos con el IJA y el Sistema Judicial.

Finalmente, debe mencionarse la insistente y difícil gestión que nos ocupó el último tercio del año, para buscar que por lo menos no se nos redujera el techo presupuestal 2015, para el ejercicio 2016, cosa que desafortunadamente no se consiguió, tenemos una reducción del 9% para este año en relación con 2015 y seguramente veremos con impacto negativo nuestras metas de desarrollo y mejoría de nuestros servicios (que incluso hemos tenido que realizar el ejercicio de reprogramación a la baja de los indicadores originalmente propuestos a la SEPAF), además de lo anterior habrá que señalar también el que no solo no hemos podido contar con una plantilla de personal completa, sino que se dificulta cada día más la posibilidad de contar con personal de contrato, atendiendo a las políticas y disposiciones de austeridad y contracción administrativa.

A casi 15 años de servicios a la ciudadanía que resiente cada día más la insuficiencia, inoportunidad, mala calidad e inseguridad de los servicios de salud en Jalisco, nuestro Organismo responsable de dar atención a las inconformidades, controversias y conflictos que de estos fenómenos negativos derivan, resiente también con más fuerza esos mismos fenómenos negativos para no solo atender al ciudadano inconforme, sino para incidir en prevención y/o búsqueda de soluciones definitivas a los mismos y al no poder hacerlo, se deja en entredicho el cumplimiento cabal del artículo 4º. Constitucional del Derecho a la Protección a la Salud y el mismo Derecho Humano a la Salud.

No obstante, la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco y cada uno de quienes aquí laboramos, redoblabremos nuestras capacidades y esfuerzos por buscar y utilizar todos los recursos disponibles y la generosidad y colaboración de instancias públicas y privadas para el mejor cumplimiento y solución a las necesidades y requerimientos de los ciudadanos ante las inconformidades y controversias surgidas de los servicios de salud en Jalisco.