

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. Fernando Petersen Aranguren  
Secretaria de Salud Jalisco

Dr. Francisco Martín Preciado Figueroa  
Presidente del Consejo

Dr. Ricardo Villanueva Lomelí  
Universidad de Guadalajara

Lic. Antonio Leaña 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
II.A. DIFUSIÓN .....	9
III. LOS USUARIOS DE LA CAMEJAL .....	13
IV. MANEJO DE LAS CONTROVERSIAS EN MATERIA DE SALUD .....	16
V. OPINIONES TÉCNICAS .....	20
VI. PREVENCIÓN DE LA QUEJA.....	23
VI.A Convenios .....	23
VII. INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA .....	25
VIII. CONCLUSIONES.....	26

## I. 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 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 Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco no es la excepción ya que nació hace ya 19 años con un cúmulo de valores en los que se destacan la Honestidad y la Transparencia, siendo una Institución que ha demostrado a través de su historia, la necesidad de su existencia para servicio de los Jaliscienses y de quienes sean usuarios de Servicios de Salud en nuestro Estado, al ser mecanismo que el Gobierno de Jalisco pone a disposición de los ciudadanos para resolver, mediante la conciliación y la mediación las controversias que puedan generarse en el ámbito de la atención a la salud, contribuyendo así a generar paz social y una convivencia armónica.

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 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 garantice un manejo médico que ponderé sus acciones a la posibilidad real de restablecer por ese medio la plena salud, evitando los procedimientos de intervención innecesarios en función a la probabilidad del restablecimiento.

La salud pública es condición necesaria para el progreso y desarrollo económico, social y político, y un reclamo de la ciudadanía es que los sistemas de salud tengan como centro el humanismo, entendido éste como una cosmovisión en la que el ser humano sea el centro de la atención y el trato igualitario y sin discriminación debe prevalecer ante todo. El usuario de los Servicios de Salud en un estado de derecho debe ser el beneficiario de los programas no sólo quien pueda generar una ganancia económica al prestador de servicios.

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, priorizando los programas y campañas de prevención de enfermedades relacionadas directamente con los hábitos personales y familiares, enfermedades derivadas de actividades laborales 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 el consumo de bebidas embriagantes o sustancias tóxicas vigilando hacer cumplir los reglamentos municipales de los giros comerciales, para evitar riesgos a la población juvenil.



La Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco, aporta a la Sociedad Jalisciense Metodos Alternos de Justicia, basados en mediación y conciliación fundamentados en procedimientos bien establecidos y reconocidos internacionalmente, que permiten solucionar los conflictos suscitados entre los Prestadores de Servicios de Salud y los usuarios de éstos, anteponiendo para tal efecto valores y principios humanistas en equidad de condiciones, evitando con esto la judicialización de los conflictos.

La participación de este Organismo Descentralizado del Gobierno del Estado coadyuva para generar un clima de confianza y armonía, basadas en valores tales como la neutralidad, confidencialidad, honestidad, gratitud e imparcialidad en los diversos temas que se manejan en ésta Comisión.

Sin duda éstas tareas contribuyen de manera institucional a generar tranquilidad social y confianza.

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.

### II.A. DIFUSIÓN

La Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco, en cumplimiento de lo señalado en su artículo 208 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.”, realiza actividades para difundir los Derechos de Pacientes y Prestadores de Servicios de Salud, mediante conferencias con tres áreas prioritarias:

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

Sin demérito de participar con otros temas relacionados con la salud 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.

En Radiodifusoras y Televisoras de occidente, A.C. (RATO), se transmitieron en sus estaciones de radio spots que alcanzaron un total de 13,356 impactos. Por televisión se transmitieron 4901 spots, de esta forma se cumple con una de nuestras atribuciones difundir la cultura de la paz entre su población.

**Cuadro 1. 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 RADIOUCEI	50	PROGRAMAS
SPOTS DE TELEVISIÓN	4901	IMPACTOS
SPOTS DE RADIO	13356	IMPACTOS

FUENTE: REVINEX

Además 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 2.

**Cuadro 2. PROMOCIONALES ENTREGADOS ENERO – DICIEMBRE 2019**

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

FUENTE: REVINEX

Entre las Instituciones en las que se presentaron conferencias podemos mencionar a la Secretaría de Salud de Jalisco, el Instituto Mexicano del Seguro Social, el Hospital Civil de Guadalajara Dr. Juan I Menchaca, la Cámara de Comercio Tlaquepaque, El Laboratorio Estatal de Salud Pública, la Universidad Autónoma de Guadalajara, y la Universidad Cuauhtémoc.

Así como la presentación de una conferencia especial denominada “Estadísticas y Causales de Denuncias presentadas a Enfermería” en el marzo del VI Diplomado "Prevención de Problemas Legales en la Práctica Profesional de Enfermería", en la Universidad de Guadalajara.

Otra conferencia especial 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" que ofreció el Hospital Regional 110 del Instituto Mexicano del Seguro Social. También se ofreció una conferencia especial que se tituló “Instancias Jurídicas para Presentar Inconformidades de la Atención Médica y Derechos de los Pacientes en las actividades de éste mismo Diplomado que se impartió 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.

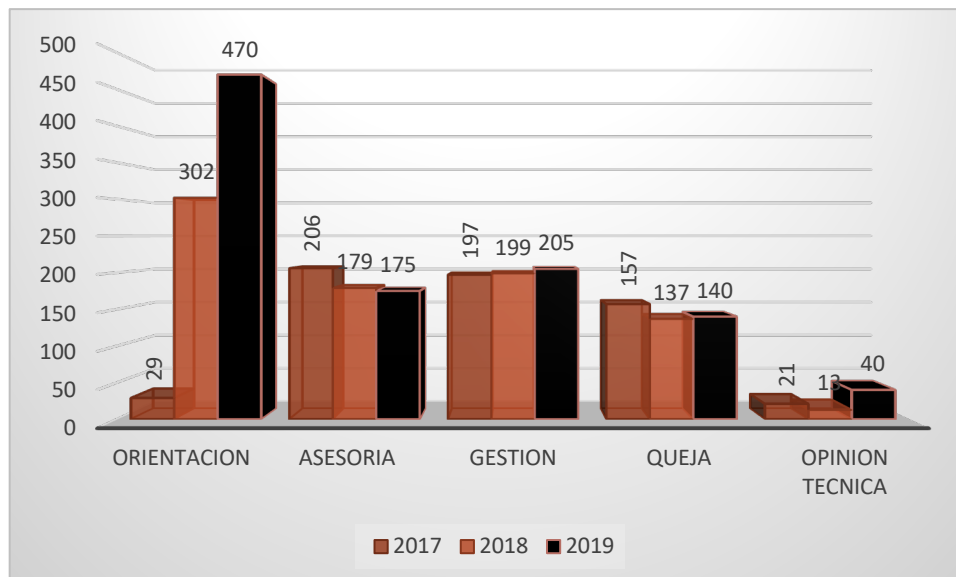
Y finalmente la conferencia “Responsabilidad Médica y Derechos de los Pacientes, en las Jornadas de Derechos Humanos” en la Casa de la Cultura Jurídica De La Suprema Corte De Justicia de La Nación, ubicado en el Parque Agua Azul.

## III. LOS USUARIOS DE LA CAMEJAL

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 Secretaría de Salud de Jalisco y las Fiscalías tanto Estatal como Federal.

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



FUENTE: SIQUESS

De acuerdo con la estadística de ésta Comisión se recibieron más usuarios femeninas que usuarios varones mientras que los grupos de edad que interponen más quejas oscilan entre 25 y 64 años como lo pueden observar en el cuadro 3.

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

<b>EDAD</b>	<b>MUJERES</b>	<b>HOMBRES</b>	<b>TOTAL</b>
<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
<b>TOTAL</b>	89	44	133

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 4.

**Cuadro 4. 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
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>	<b>100.0</b>

FUENTE: SIQUESS

Como podrán observar en el Cuadro 5, el mayor número de orientaciones se otorgan a personas que residen en los Municipios conubardo de Guadalajara, sin embargo, también se orienta a personas del interior del Estado o de Estados distintos, e incluso a Ciudadanos de otros Países que solicitan el servicio por vía telefónica o por correo electrónico. Cuadro 5.

**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
<b>TOTAL</b>	<b>470</b>	<b>100.0</b>

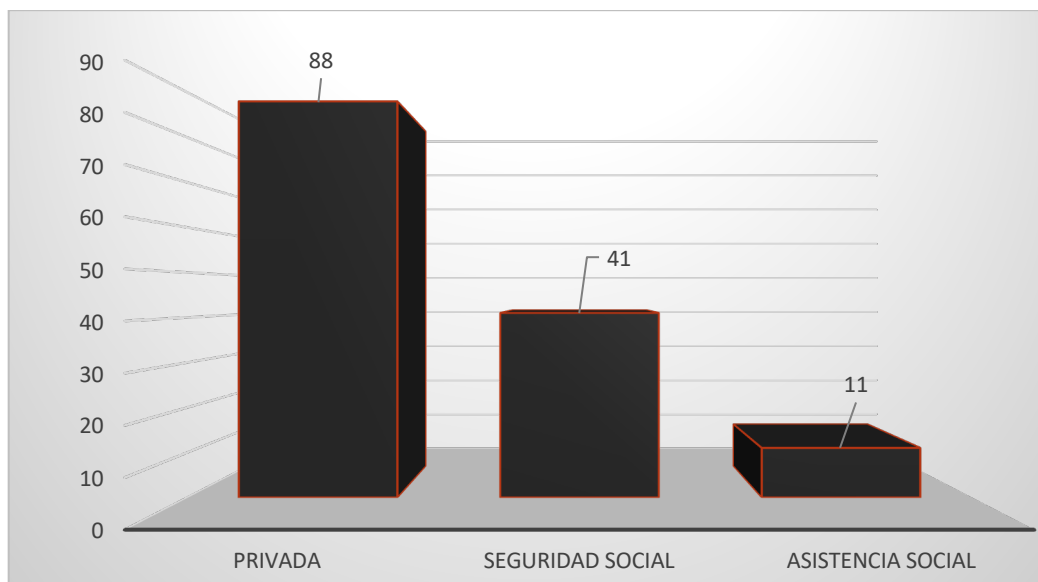
FUENTE: SIQUESS



## IV. MANEJO DE LAS CONTROVERSIAS EN MATERIA DE SALUD

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).

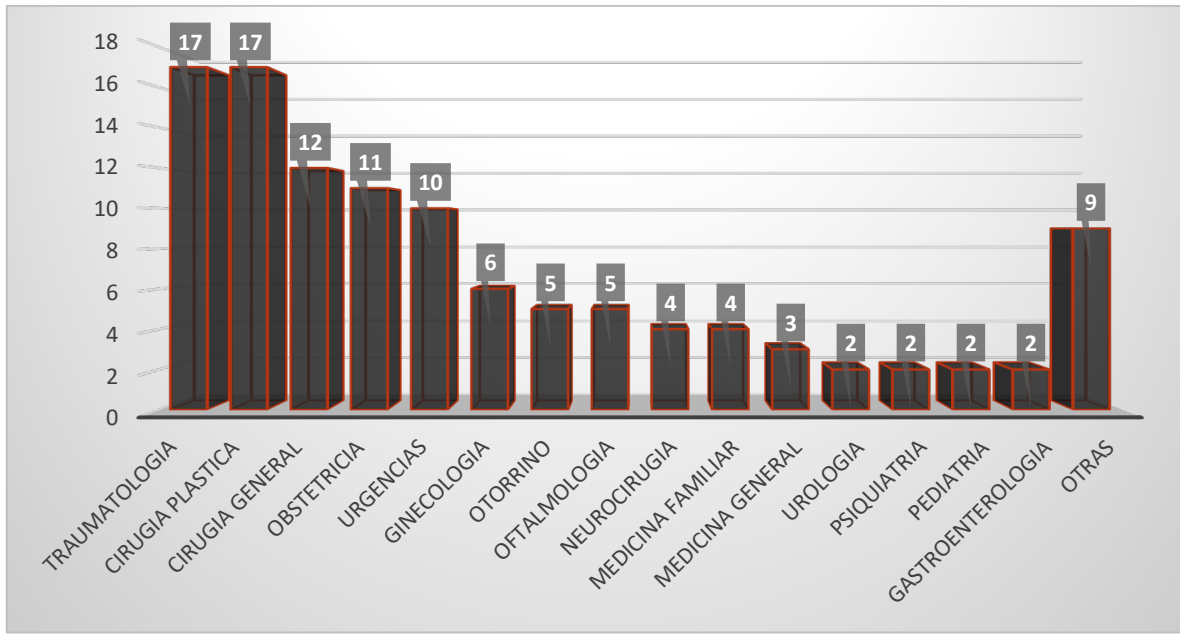
**Gráfica No. 2 NÚMERO DE QUEJAS POR TIPO DE INSTITUCIÓN EN EL AÑO 2019**



FUENTE: SIQUESS

De las 140 quejas recibidas en la Comisión 111 fueron del área médica, 26 quejas fueron en Odontología y las 3 restantes de radiología, química y enfermería respectivamente. En la gráfica 3 se da cuenta de las especialidades involucradas en quejas del área médica.

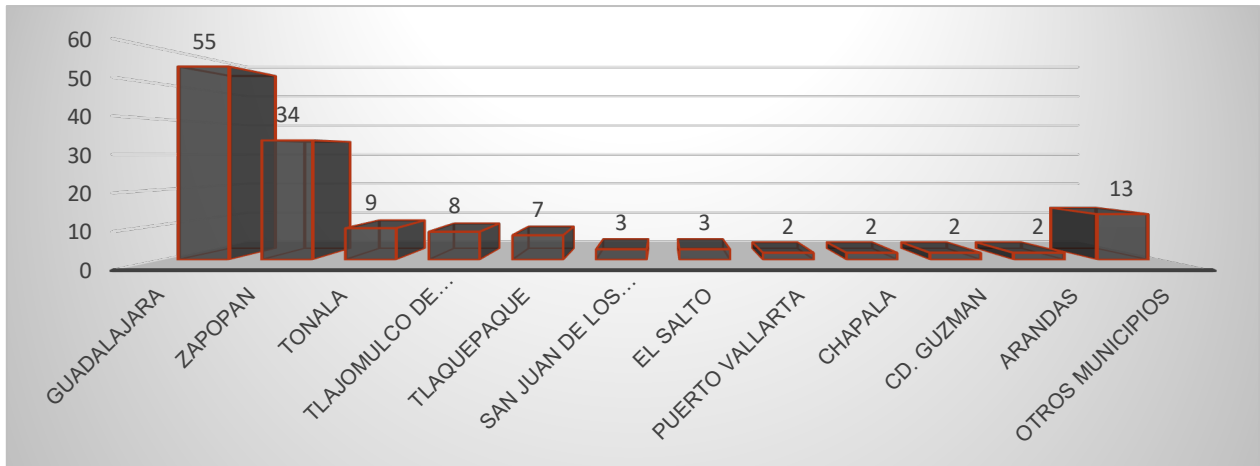
**Gráfica No. 3 NÚMERO DE QUEJAS PRESENTADAS POR ESPECIALIDAD MÉDICA EN EL AÑO 2019**



FUENTE: SIQUSS

En la gráfica No. 4 se observa que la mayor parte de las quejas son de instituciones ubicadas en la Zona Metropolitana de la Capital del Estado. Este fenómeno evidencia la necesidad de contar con la presencia de la Comisión en las diferentes regiones del Estado para conocer la realidad de la controversia en materia de salud.

**Gráfica No. 4. NÚMERO DE QUEJAS RECIBIDAS POR MUNICIPIO DE LA INSTITUCIÓN EN EL AÑO 2019**



FUENTE: SIQUSS

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 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
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>	<b>100.0</b>

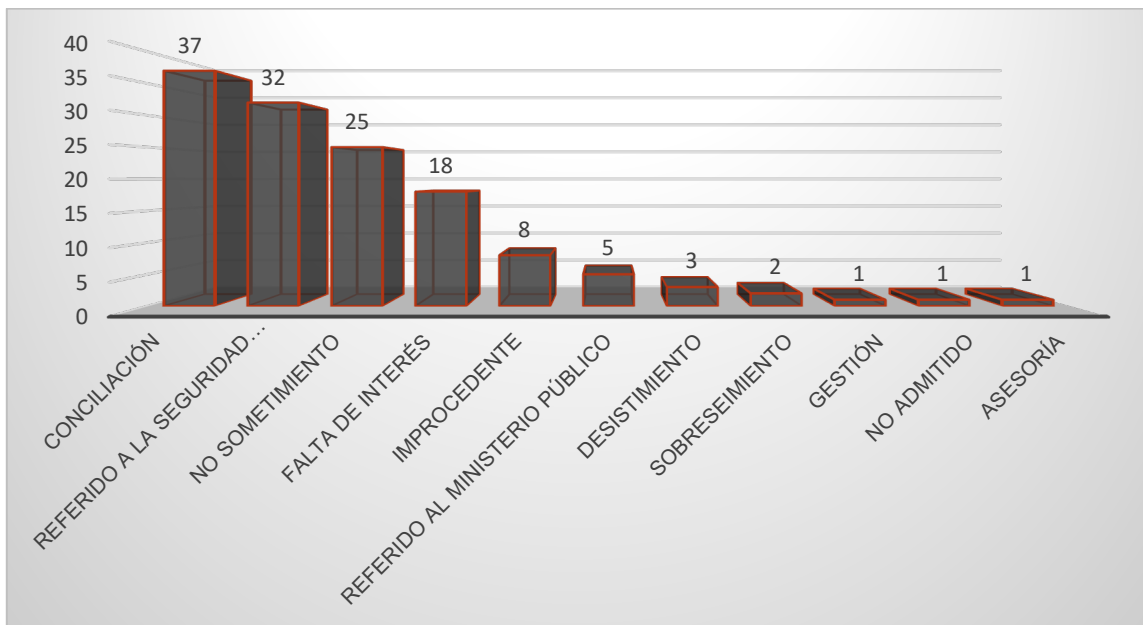
FUENTE: SIQUSS

De las 133 quejas resueltas se conciliaron 37 de ellas, refiriendo otras 32 a Instituciones de Seguridad Social ya que, en éste caso, la Comisión no tiene facultades para el tratamiento de las quejas por tratarse de Instituciones Federales dejando la resolución de las mismas a los comités internos.

Cuando se presume la posibilidad de un delito en los asuntos revisados se da cuenta d einmediato a las autoridades correspondientes, esto sucedió en 5 casos durante 2019.

En este campo de la resolución de quejas deberemos buscar las fórmulas que den confianza a quienes utilizan nuestros servicios para disminuir la terminación de asuntos por falta de interés y desistimiento que suman 21 casos. (Gráfica No. 5)

**Gráfica No. 5. NÚMERO DE QUEJAS RESUELTAS, SEGÚN MODALIDAD DE ENERO A DICIEMBRE 2019**



FUENTE SIQUSS

### V. OPINIONES TÉCNICAS

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

**Cuadro 7. NÚMERO DE OPINIONES TÉCNICAS EMITIDAS SEGÚN DEPENDENCIA SOLICITANTE ENERO A DICIEMBRE 2019**

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

FUENTE: SIQUESS

La especialidad de la que se solicitaron más Opiniones Técnicas fue la Obstetricia seguida por la atención de urgencias y la traumatología (Cuadro No. 8).

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

<b>ESPECIALIDAD DEL CASO</b>	<b>No.</b>
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
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>

FUENTE: SIQUSS

Para la revisión de un caso que amerite la generación de una Opinión Técnica, es necesaria la intervención de al menos 3 expertos en la materia razón de la controversia que luego emiten un documento con sus conclusiones y se realiza una sesión de expertos dónde se genera una opinión colegiada que se pone por escrito para la revisión de un documento final, 35 expertos en diversas áreas colaboraron de forma desinteresada y gratuita en la elaboración de las Opiniones Técnicas desarrolladas en el año 2019. (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

Este trabajo profesional, ético y sumamente importante llevó 490 horas de trabajo en 239 sesiones con la participación de 10 Colegios o Asociaciones (Cuadro 10).

**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	16	10	35	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
<b>TOTAL</b>	<b>196</b>

FUENTE: SIQUESS

#### VI.A Convenios

La Comisión de Arbitraje Médico de Jalisco mantiene Convenios Vigentes con Instituciones de gran prestigio en el País tales como la Universidad de Guadalajara, con el Instituto de Transparencia e Información Pública del Estado de Jalisco, la Comisión de Derechos Humanos en Jalisco y el Instituto de Justicia Alternativa y la Universidad del Valle de México, además esta en firmas con la Dirección de Profesiones del Estado de Jalisco.



Se mantiene el objeto de establecer convenios con otras Instituciones para el Desarrollo de esta Comisión.

## **VII. INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA**

En el rubro de la información administrativa doy cuenta en el cuadro anterior del presupuesto ejercido en el año 2019. Cabe señalar que el presupuesto autorizado para la anualidad 2019 fue de \$9'536,114.00, sin embargo, el gasto final fue superior a ésta cantidad al tener completa la plantilla de personal. Debo reconocer el esfuerzo desplegado por el equipo de Administración de este Organismo conformado por el Lic. Raúl Hernández y la Mtra. María Guadalupe Briseño al buscar la máxima eficiencia con austeridad y al Secretario de Salud del Estado, Dr. Fernando Petersen Arangueren, por su gestión para otorgar a ésta Comisión una partida extraordinaria de \$300,000.00 pesos que permitió concluir la anualidad 2019.

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

<b>PRESUPUESTO ASIGNADO 2019</b>	<b>REMANENTE DEL AÑO 2018</b>	<b>AMPLIACIÓN</b>
\$9'536,114.00	\$91,765.04	\$300,000.00

### VIII. CONCLUSIONES

Una vez que se ha dado cuenta puntual de las actividades realizadas en este Organismo Público Descentralizado hago patente mi reconocimiento 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 al frente de ésta Comisión.

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

En materia de logros y cumplimiento de las metas señaladas en el Programa Operativo Anual debe resaltarse que se cumplió con los rubros de la oferta de servicios incrementando la gestión en aras de evitar las quejas de los Usuarios, en materia de Difusión se lograron establecer los mecanismos para tener espacios radiofónicos tanto en Radio CUCEI como en otras empresas del ramo. También se han consolidado los lazos con las entidades que agrupan al gremio profesional como lo son la Asociación Médica de Jalisco y la Dirección de Profesiones del Estado.

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 retomarse 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 públicos 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.