

**COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL  
ESTADO DE JALISCO**

**INFORME DE  
ACTIVIDADES**

**2017**

**ESTADÍSTICAS ANUALES**

***PRESENTA  
DR.  
SALVADOR  
CHÁVEZ  
RAMÍREZ***



**CAMEJAL**

## GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO

**Mtro. Jorge Aristóteles Sandoval Díaz**  
Gobernador Constitucional del Estado de Jalisco

**Mtro. Roberto López Lara**  
Secretario General de Gobierno

**Dr. Alfonso Petersen Farah**  
Secretario de Salud del Estado de Jalisco

**Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco**  
Carlos F. de Landeros 163, Col. Ladrón de Guevara  
Guadalajara, Jal., CP 44160  
Teléfonos: 36161801 y 36161962

## **Consejo de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco**

Dr. Salvador Chávez Ramírez  
Presidente del Consejo

Dr. Alfonso Petersen Farah  
Secretaría de Salud Jalisco

Mtro. Itzcóatl Tonatiuh Bravo Padilla  
Universidad de Guadalajara

Lic. Antonio Leño Reyes  
Universidad Autónoma de Guadalajara

Dr. Guillermo Zenteno Covarrubias  
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

Lic. Guillermo Suro Cedano  
Consejo Coordinador de Colegios de Profesionistas

Dr. Marcelo Castellero Manzano  
Delegado Estatal Jalisco del Instituto Mexicano del Seguro Social

Mtro. Flavio Humberto Bernal Quezada  
Delegado Estatal Jalisco del Instituto de Seguridad y Servicio Social de los  
Trabajadores del Estado

Diputada Ma. Del Consuelo Robles Sierra  
Presidente de la Comisión de Higiene y Salud Pública del Congreso del Estado de  
Jalisco

## Directorio

Dr. Salvador Chávez Ramírez  
Comisionado

Dra. Rosa Leticia Scherman Leño  
Sub-Comisionada Médica

Lic. Carlos Alberto Ramírez Anguiano  
Sub-Comisionado Jurídico

Lic. Raúl Hernández Alcalá  
Administrador

Mtra. Verónica Camacho Santillán  
Informática y Estadística

## INDICE

### Contenido

I. INTRODUCCIÓN .....	6
II. PROGRAMA OPERATIVO.....	8
III. ADMINISTRACIÓN.....	15
IV. DIFUSIÓN Y VINCULACIÓN .....	16

## I. INTRODUCCIÓN

El año 2017, fue especialmente difícil para esta Comisión de Arbitraje Médico, donde se vio mermado el trabajo que de manera entusiasta y con resultados notables se había emprendido a partir del año 2014.

El Presupuesto asignado a este OPD que se redujo en poco más del 10% desde el año 2016 y que durante ese año se recurrió a la recuperación de reembolsos del SAT para mantener las líneas de desarrollo de este Organismo, para este 2017 fue particularmente complejo el proceso de gestión para lograr apenas el mínimo indispensable y cumplir los compromisos salariales del personal, quedando en apenas las acciones básicas de desarrollo que en las líneas para el mismo se plantearon desde el año 2014.

Limitamos nuestras actividades de ampliación de cobertura que se habían iniciado desde 2015 en las Regiones Altos (Lagos de Moreno) y Costa Norte (Puerto Vallarta) y que ya no se tuvo capacidad presupuestal para abrir nuevas ventanillas en Zapotlán el Grande y Altos Norte donde ya se tenían planes para su apertura, además de ver reducida nuestra actividad de promoción y difusión de nuestros servicios y del programa de información educativa a la población en general y en particular a los gremios de profesionales de la salud.

No obstante esas limitaciones, emprendimos una labor de información, análisis y colaboración con las grandes Instituciones prestadoras de Servicios de Salud (IMMS, ISSSTE y OPD Hospitales Civiles) con el objetivo de implementar un mecanismo de comunicación y gestión inmediata que nos permitiera tener interlocutores en los principales centros hospitalarios y clínicas y buscar resolver así las necesidades, planteamientos para problemas de la atención y otras inconformidades que nuestros usuarios ciudadanos nos trajeran, de una manera ágil (llamada telefónica, correo electrónico, otras), buscando así en lo posible que estas no se convirtieran en Quejas formales que llevarán el proceso de tiempo y desgaste que regularmente pueda tener este servicio, buscando y logrando así el

lema de “ganar – ganar” del ciudadano usuario de los servicios y el prestador institución de los mismos. Así, podemos presentar en los datos que este Informe contiene el incremento de este servicio de Gestiones Inmediatas y el mantenimiento en la media del número de Quejas atendidas.

También podemos dar cuenta, del número de personas informadas que mediante la generosidad de las autoridades de: el Sistema de Radio y Televisión del Estado de Jalisco (C7); de la RATO; del Sistema de Radio y Televisión de la Universidad de Guadalajara (Canal 44 y Estaciones de Radio Universitaria); de la Fundación ARVISA y del Centro Universitario de Ciencias Exactas e Ingenierías de la Universidad de Guadalajara (CUCEI), se nos obsequiaron espacios o impactos en televisión abierta, radio abierta y transmisión en tiempo real y repeticiones vía internet de programas con expertos en temas y contenidos relacionados con educación en salud, mecanismos legales para la protección y defensa de los derechos de los usuarios y prestadores de servicios de salud, de los que la CAMEJAL brinda a los ciudadanos, de las obligaciones de los prestadores para los servicios de calidad y seguridad que deben prestar los profesionales de la salud, entre otros temas.

Así pues, los datos o numeralia que a continuación se presenta, refleja no solo un año difícil para este Organismo por la notable insuficiencia de los recursos financieros estatales, refleja también la generosidad de otros sectores e instituciones que han entendido la necesidad y trascendencia de nuestro quehacer como organismo público, además del compromiso y responsabilidad profesional del personal que labora en este

## II. PROGRAMA OPERATIVO

La Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco, es un Organismo Público Descentralizado que por Decreto del Gobernador se identifica sectorialmente en el Sector Salud.

En sus atribuciones está el de “recibir, atender e investigar las quejas que presenten los interesados, por la posible irregularidad o negativa injustificada en la prestación de servicios de atención médica” (LX LEGISLATURA JALISCO, 2014).

Por lo que damos cuenta de los datos estadísticos que se obtuvieron en un año de trabajo.

Para tal efecto durante el año 2017 atendimos en las Oficinas de la CAMEJAL, a 1450 personas de forma presencial, sin contar aquellas personas que mediante llamadas fueron orientadas en sus preguntas, dudas o problemas. Cuadro 1.

### CUADRO 1. PERSONAS ATENDIDAS DE ENERO A DICIEMBRE 2017

TIPO DE USUARIO	No.
USUARIO	888
PROFESIONALES	532
ABOGADOS	30
<b>TOTAL</b>	<b>1450</b>

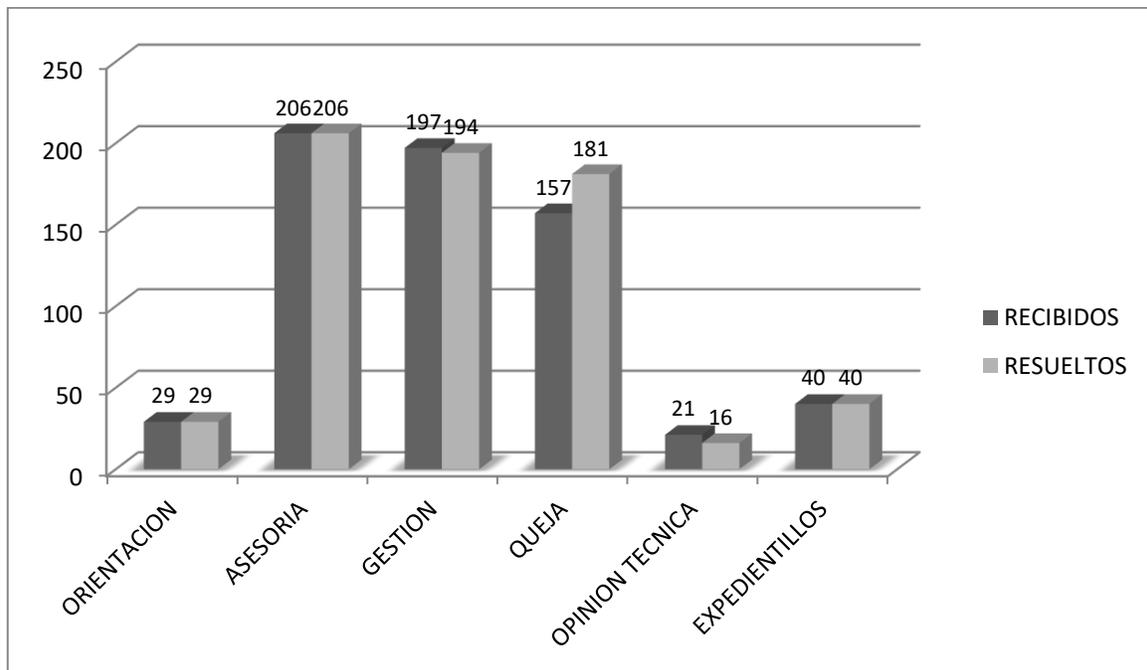
**FUENTE:SIQUESS**

Durante el año 2017 revisamos que la difusión que se le ha hecho a los servicios de la Comisión se han visto reflejados en el interés de la población que cada día nos llama o acude de forma personal a preguntar por nuestros servicios, y como puede interponer una queja, por lo que se otorgaron un total de 206 asesorías, se realizaron 194 gestiones, en donde la institución con más solicitudes fue el Instituto Mexicano del Seguro Social, seguido de OPD\_HCG y las instituciones privadas, entre otras.

La queja interpuesta por un usuario fueron 157 en donde su trabajo consiste en ratificar su dicho, solicitar su expediente clínica al prestador o institución de salud, donde ocurrió la atención médica, además se solicita la comparecencia de los prestadores resolvieron o atendieron posteriormente a la usuaria, si los hubiera, y finalmente con todos los elementos necesarios se cita a conciliar a las partes, en un ambiente de paz, se escuchan las partes y con la ayuda de un abogado y médico conciliador se busca la desea **conciliación**.

También recibieron 21 opiniones técnicas para su análisis y que se emita una opinión científica del acto médico, pero eso solo se puede hacer con el apoyo de prestadores de salud especialistas en el acto médico en estudio y para resolver las 16 que se logran finalizar en el año 2017 fue necesaria la participación de 30 expertos en las especialidades médicas.

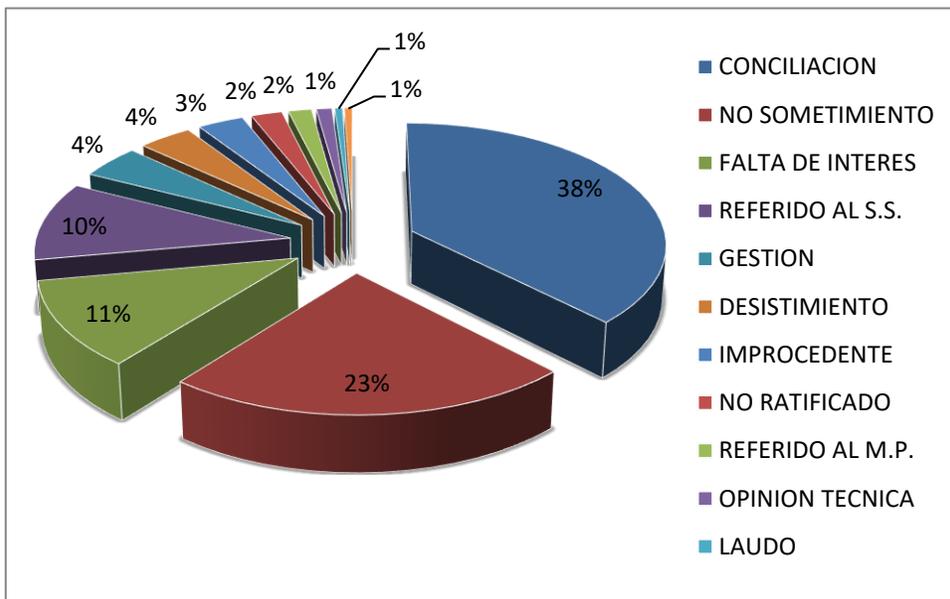
**GRÁFICA 1. NÚMERO DE CASOS RECIBIDOS VS CASOS RESUELTOS**



FUENTE:SIQUESS

En el año 2017 se resolvieron 210 quejas en el Cuadro 3 se muestran las modalidades de resolución de las quejas logrando un 38% de éxito en las conciliaciones pero también puede considerarse el laudo que se emitió que se puede considerar un logro en impartición de justicia alternativa. Además 19 quejas que representan el 10% fueron turnadas directamente a las Instituciones de Salud, para que revisaran y estudiaran la queja y le dieran pronta solución. Un caso excepcional fue el estudio de una queja que se emitió una opinión técnica, por uno de nuestros conciliadores después de estudiar el caso.

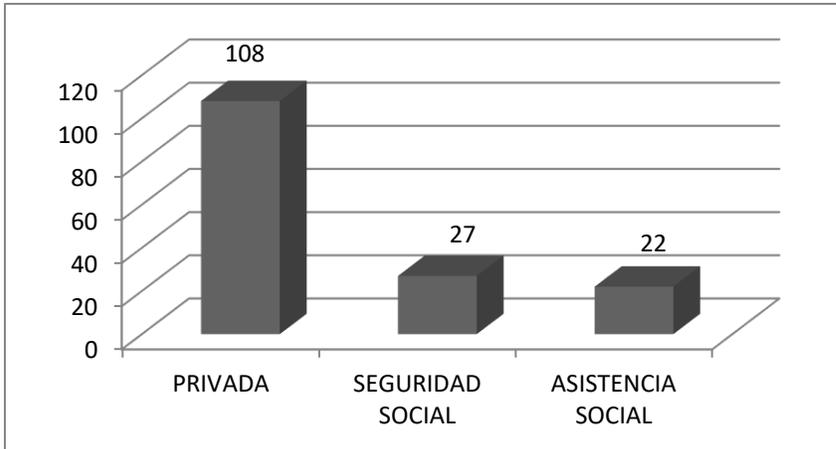
**GRAFICA 2. PORCENTAJE DE QUEJAS SEGÚN MODALIDAD DE EGRESO DE ENERO A DICIEMBRE 2017**



FUENTE: SIQUSS

Como se puede observar en la Gráfica 3, la mayoría de las quejas que recibimos son de Hospitales o consultorios privados, le sigue seguridad social de las cuales el 81.5% son del IMSS, y el resto del ISSSTE.

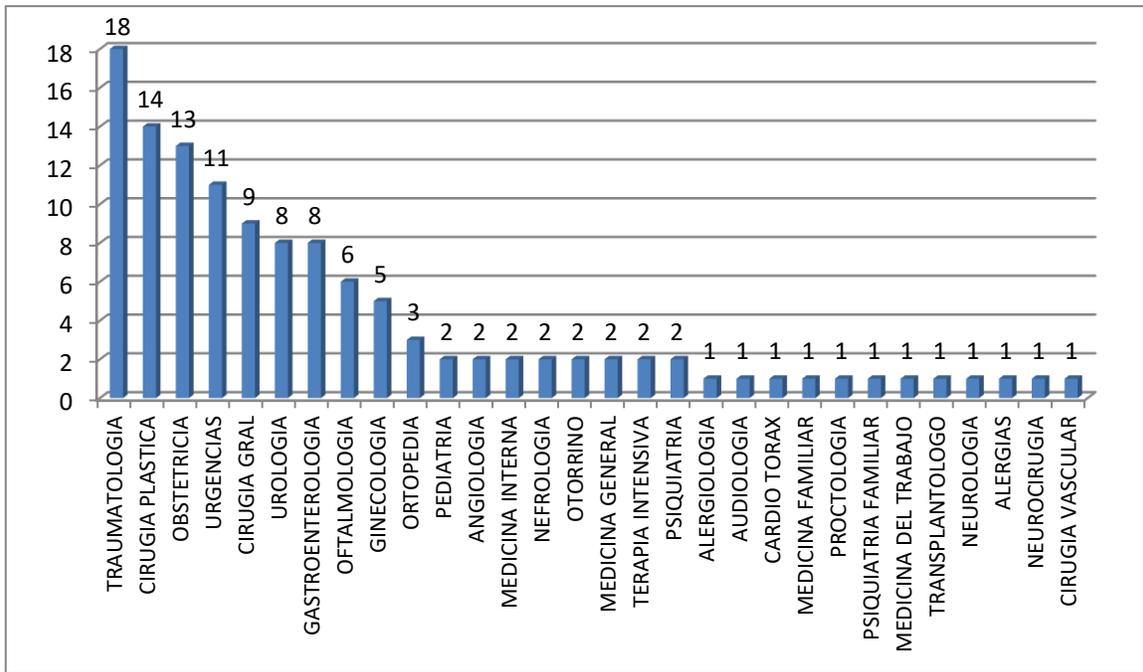
**GRÁFICA 3. QUEJAS INGRESADAS POR TIPO DE INSTITUCION ENERO – DICIEMBRE 2017**



**FUENTE: SIQUESS**

Como se puede observar en la gráfica 3, la especialidad con más quejas fue traumatología, seguida de gineco obstetricia que juntas las especialidades serian 18, las especialidades para estudiar la queja se separan para saber con mayor facilidad el servicio o el área que se originó la queja, sin embargo el especialista es uno solo gineco obstetra que puede atender casos de ginecología y/o obstetricia, por esta razón en la grafica se separan.

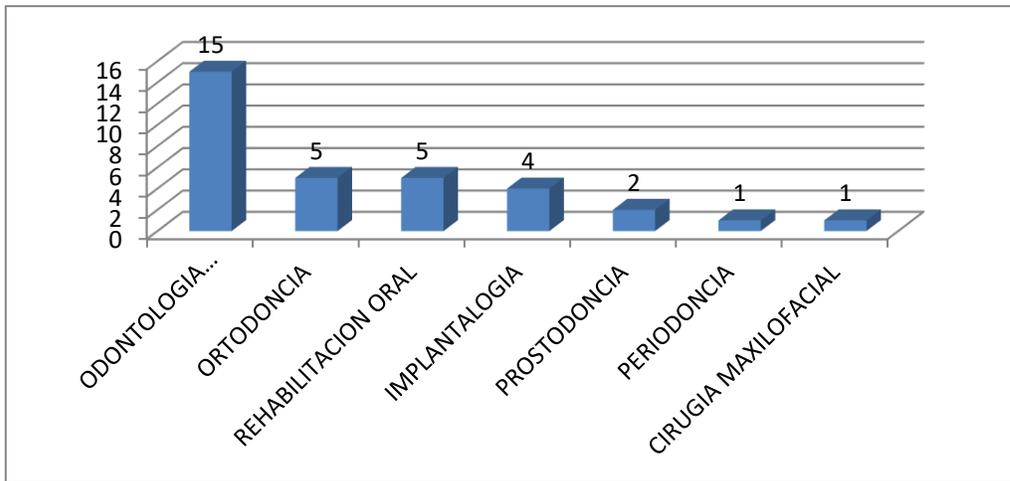
**GRAFICA 4. QUEJAS MÉDICAS INGRESADAS POR ESPECIALIDAD DE ENERO A DICIEMBRE 2017**



**FUENTE:SIQUESS**

Sin embargo las quejas de odontología se puede observar que en la grafica 4 la atención odontológica en general es la que tiene mayor índice que quejas es decir, no son los trabajos especializados, si no la instalación de placas dentales, tapar muelas, entre otros es de lo más se queja la gente.

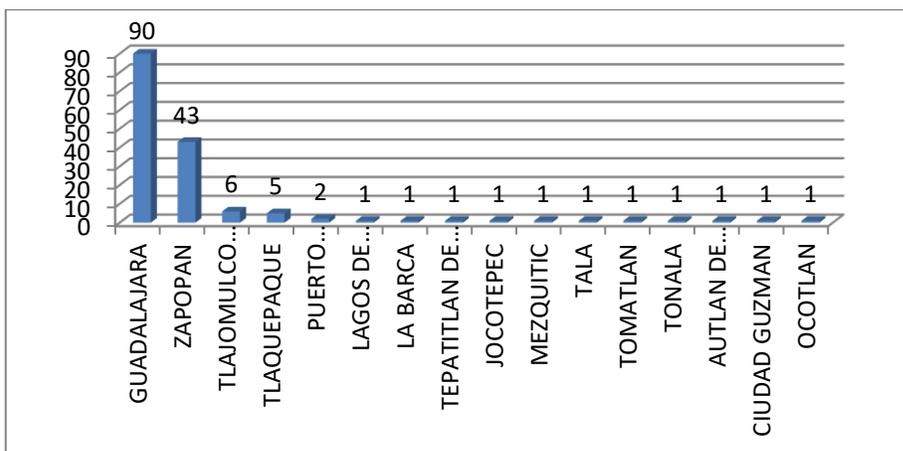
**GRÁFICA 5. QUEJAS ODONTOLÓGICAS INGRESADAS POR ESPECIALIDAD DE ENERO A DICIEMBRE 2017**



Fuente: SIQUESS

Por falta de presupuesto, no se fue posible seguir asistiendo a las ventanillas que se abrieron en Lagos de Moreno y Puerto Vallarta, y se ve reflejado en los Municipios las quejas recibidas fueron el 92.3% de las Instituciones que se encuentran ubicadas en la Zona Metropolitana.

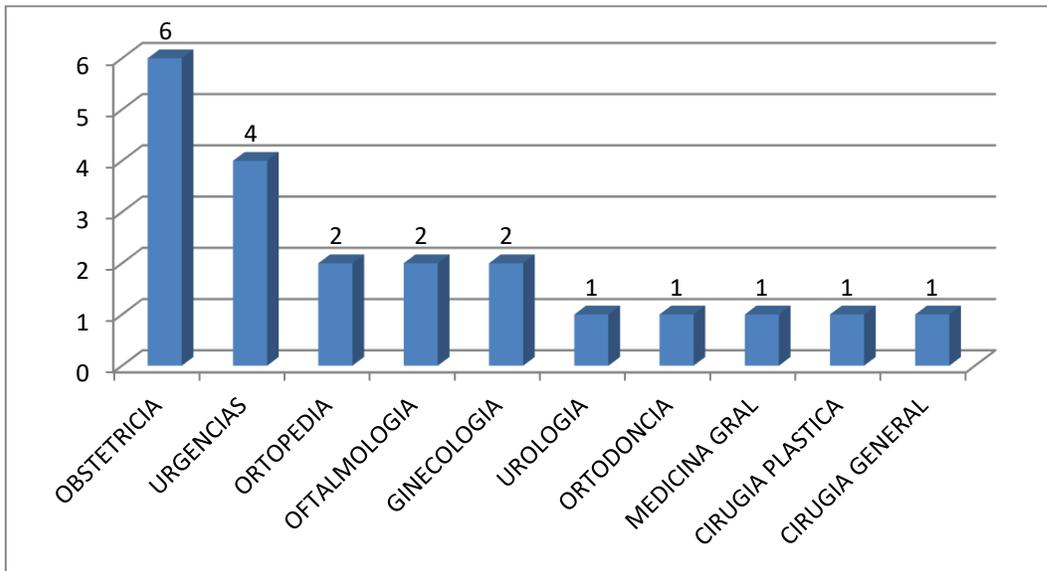
**GRAFICA 6. QUEJAS INGRESADAS POR UBICACIÓN MUNICIPAL DE LA INSTITUCIÓN. ENERO – DICIEMBRE 2017**



FUENTE: SIQUESS

El trabajo que se realiza en las Opiniones Técnicas son solicitadas por autoridades Jurisdiccionales, que solicitan la emisión de la una opinión técnico científica del caso denunciado, en donde está implicado un acto médico, a continuación se detallan las opiniones técnicas recibidas durante el año 2017 por especialidad del caso.

**GRAFICA 7. OPINIONES TÉCNICAS INGRESADAS POR ESPECIALIDAD MÉDICA. ENERO – DICIEMBRE 2017**



FUENTE: SIQUESS

III. ADMINISTRACIÓN

<b>PRESUPUESTO EJERCIDO 2017</b>	
1000	9'207,274.29
2000	278,396.92
3000	864,133.35
5000	3,317.60
	10'353,122.16

<b>REMANENTE 2017</b>
272,022.44

## IV. DIFUSIÓN Y VINCULACIÓN

El 23 de agosto de 2017 se entregaron los Reconocimientos a Médicos Especialistas que participaron en la elaboración de las Opiniones Técnicas, el evento se llevo a cabo en el Club de Industriales, siendo 30 médicos los reconocidos.



Además se impartió el Curso por Videoconferencia “Prevención del Conflicto derivado del Acto Médico en las instalaciones de la Comisión de Arbitraje Médico **en el mes de octubre 2017.**



Se firmo el Convenio con la Comisión Estatal de Derechos Humanos el 05 de octubre de 2017 en las instalaciones de la CEDHJ.



El 02 de octubre se Inauguró del Diplomado: **“El Modelo de Arbitraje Médico, Análisis del Acto Médico y su Normatividad Bajo la Óptica del Método Científico con Relación a la Teoría de los Métodos Alternos para la Solución de Controversias entre Paciente y Prestadores de Servicios de Salud”**. En coordinación con el Supremo Tribunal de Jalisco y la CAMEJAL, terminando el Diplomado el 15 de diciembre de 2017, con 153 horas crédito. El mencionado Diplomado se llevo a cabo en las instalaciones del Supremo Tribunal de Jalisco, impartido a los jueces, y demás personal del Supremo Tribunal de Justicia.



El 20 y 21 de octubre de 2017 se llevo a cabo el II Congreso Internacional de Responsabilidades Médicas en el Paraninfo de la universidad de Guadalajara, logrando más de 200 asistentes.



También se trabajó en el mes de noviembre con el personal de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco en el tema de “Anticorrupción, Código de Ética y Conducta”.

**CUADRO 2. PRODUCTIVIDAD DE DIFUSIÓN Y DIVULGACIÓN.  
ENERO – DICIEMBRE 2017**

<p>Población atendida mediante conferencias: <b>6964</b></p>	<p>Por Mejores Servicios de Salud. Espacio de la CAMEJAL en Arvisa Radio <b>13 programas</b></p>
<p>Reflexiones Médicas. Espacio de la CAMEJAL en Radio CUCEI <b>2 programas</b></p>	<p>Spot de Televisión Impactos: <b>1284</b></p>
<p>Spots de radio Impactos : <b>11476</b></p>	<p>Entrevistas: <b>29</b></p>

FUENTE:REVINEX

**CUADRO 3. PROMOCIONALES ENTREGADOS. ENERO – DICIEMBRE 2017**

TIPO	NOMBRE	NÚM	
1	CARTILLAS	Derechos Generales de los Pacientes y Derechos Generales de los Profesionales de la Salud	3241
2	LIBROS	Herramientas de Práctica Médica	812
		El Conflicto en la Práctica Profesional de Atención a la Salud	1
		Práctica Médica Segura	2
3	DÍPTICOS	Servicios que brinda la CAMEJAL	2266
4	CARTELES	Derechos de los Pacientes y Derechos de los Profesionales de la Salud	26
5		TOTAL	6348

FUENTE: REVINEX