

COMISION DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE JALISCO

# INFORME DE ACTIVIDADES

DR. SALVADOR CHÁVEZ RAMÍREZ



2014

## **CONTENIDO**

- I. PRESENTACION
- II. CONSEJO DE LA COMISION DE ARBITRAJE MEDICO DEL ESTADO DE JALISCO
- III. ACTIVIDADES SUSTANTIVAS
- IV. VINCULACION
- V. PLAN INSTITUCIONAL
- VI. CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES
- VII. EXTENSIÓN Y DIFUSIÓN
- VIII. TECNOLOGÍA
- IX. CAPACITACION DEL PERSONAL DE LA CAMEJAL

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

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

**Dr. Jaime Agustín González Álvarez**  
Secretario de Salud del Estado de Jalisco

## **DIRECTORIO**

**Dr. Salvador Chávez Ramírez**

Comisionado

**Dra. Rosa Leticia Scherman Leño**

Sub-Comisionado Médico

**Lic. Carlos Alberto Ramírez Anguiano**

Sub-Comisionado Jurídico

**Lic. Raúl Hernández Alcalá**

Administrador

**Dra. Ma. Del Carmen Rodríguez Rodríguez**

Coordinación de Orientación y Quejas

**Mtra. Verónica Camacho Santillán**

Programador Técnico

## I. PRESENTACION

El Modelo de atención a la salud en México se ha visto influenciado positivamente en la última década por la tendencia mundial a incrementar la calidad en los servicios de atención médica.

El fomentar la calidad en la atención médica y el proveer soluciones a los conflictos que se pudieran generar en el ejercicio de la misma, es uno de los retos más importantes que la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco (CAMEJAL) se ha planteado.

El impulsar los principios de la equidad, honestidad, confidencialidad e imparcialidad, entre otros, en el ámbito de las Instituciones impartidoras de Justicia alternativa, cobran relevancia en una sociedad como la nuestra, en donde los valores profesionales han dejado de tener importancia capital.

Es así, que la CAMEJAL, siguiendo el modelo alternativo extrajudicial de atención de quejas y controversias médicas, deberá consolidarse a corto y mediano plazo, como una institución que fortalezca la relación médico-paciente, promoviendo la medicina humanista y la cultura de resolver los conflictos en amable composición, y de paso, colaborar con su quehacer diario, al incremento en la calidad del Sistema Nacional de Salud.

El aumento en la cobertura del Sector Salud, a través de la puesta en marcha y operación de más Centros de Salud y unidades hospitalarias de segundo nivel en el interior del Estado, ha llevado, sin duda alguna, a que la población Jalisciense tenga un mayor y mejor acceso a los servicios de salud, pero al mismo tiempo ha traído aparejada una mayor incidencia en las quejas y los conflictos entre los prestadores de servicios de salud y usuarios.

El fenómeno anterior nos hace vislumbrar la expansión modular de la Comisión de Arbitraje Médico en las diversas regiones económicas de nuestro Estado, con lo que se podrá dar acceso a más habitantes al sistema Alternativo de impartición de Justicia que nuestra institución promueve.

Por otro lado, la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco, tiene una visión de sus propias atribuciones, mismas que le fueron concedidas en su Decreto de Creación. Preocuparnos solo por obtener información derivada de los conflictos entre médico y paciente, para que sean indicadores que nos permitan orientar las medidas correctivas en las irregularidades del acto médico, es reducir la función de esta Comisión a un simple departamento de orientación y quejas.

Crear una institución del Estado con autonomía técnica científica, debe ir más allá del cumplimiento de los indicadores de mejoría en el acto médico, debe buscar conocer cuál es su impacto en el contexto socio-económico y cultural, como promotor de una nueva “relación médico-paciente” fundada en una práctica médica de calidad que ubique al ser humano como el centro de sus esfuerzos. En donde el médico: “vea a su paciente como una persona que sufre física y emocionalmente, que necesita no solo de la ciencia médica, sino también, de un trato cálido, respetuoso de su intimidad y creencias, para crear en él un estado emocional de confianza: en la persona, en la ciencia y en las técnicas utilizadas por el profesional de la salud o de las personas que lo auxilian”.

Ver al paciente únicamente como un cliente generador de una riqueza legítima para el médico, es reducir las personas a cosas, significa practicar la medicina deshumanizándola, tal como si la salud solo fuera cuestión científica-técnica al margen de los estados emocionales y del ámbito de creencias de las personas que sufren una enfermedad. Es considerar al paciente como mero consumidor de servicios, equiparándolo a una relación: “de proveedor-consumidor”. Esta visión es la responsable del surgimiento de conflictos entre “el médico y el paciente”. El reto que tendrá que afrontar el profesional de la salud, será: conservar, prevenir y/o restablecer la salud de una persona poseedora de la dignidad humana”.

Dentro de la visión humanista, se encuentra la nueva cultura de Medios Alternativos de Justicia para la solución de los problemas surgidos en la relación médico-paciente, cuyo propósito es: “incubar la cultura de la amigable resolución de conflictos”, cuidando la confianza del paciente hacia el médico, como un elemento de vital importancia para que el gremio de los profesionales de la salud, preserve la imagen social como verdaderos y confiables promotores de la misma, por lo que desterrar la mentalidad adversarial y la judicialización de los conflictos será el objetivo.

En éste informe se presenta, de forma sucinta, ágil y novedosa, los resultados de un año de operación institucional mostrando los principales logros y actividades, cumpliendo así con los requerimientos de transparencia y evaluación institucional impulsados por el actual Gobierno del Estado dando cumplimiento así con lo señalado en el capítulo XI, sección segunda artículo 91 G de la Ley Estatal de Salud.

## **II. CONSEJO DE LA COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE JALISCO**

DR. SALVADOR CHÁVEZ RAMIREZ  
PRESIDENTE DEL CONSEJO

DR. IGNACIO DOMINGUEZ SALCIDO  
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 SEDANO  
CONSEJO COORDINADOR DE COLEGIOS DE PROFESIONISTAS

MTRO. ITZCÓATL TONATIUH BRAVO PADILLA  
UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

LIC. ANTONIO LEAÑO REYES  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE GUADALAJARA

DR. JAIME AGUSTIN GONZALEZ ALVAREZ  
SECRETARIA DE SALUD JALISCO

LIC. BENITO GERARDO CARRANCO ORTÍZ  
DELEGADO ESTATAL JALISCO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO  
SOCIAL

LIC. JAVIER GALVAN GUERRERO  
DELEGADO ESTATAL JALISCO DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIO  
SOCIAL DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO

DR. ELIAS OCTAVIO IÑIGUEZ MEJIA  
COMISIÓN DE HIGIENE Y SALUD PÚBLICA DEL CONGRESO DEL ESTADO  
DE JALISCO

### **III. ACTIVIDADES SUSTANTIVAS**

De las manifestaciones de inconformidades que los ciudadanos presentan ante las diversas instancias gubernamentales, la queja médica, representa una particular importancia debido a que se encuentra de por medio: la salud o la vida de las personas.

En este contexto, la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco, ha dedicado una gran parte de sus esfuerzos para establecer un proyecto que permita brindar con calidad atención a los usuarios, dar curso a las inconformidades que se presentan y generar un valor agregado a la función en cada uno de los casos. No obstante, muchos de estos esfuerzos no son medibles, ya que se refieren a aspectos humanistas tales como: la calidez, respeto a la dignidad y confidencialidad con que son atendidos los usuarios que acuden a la CAMEJAL.

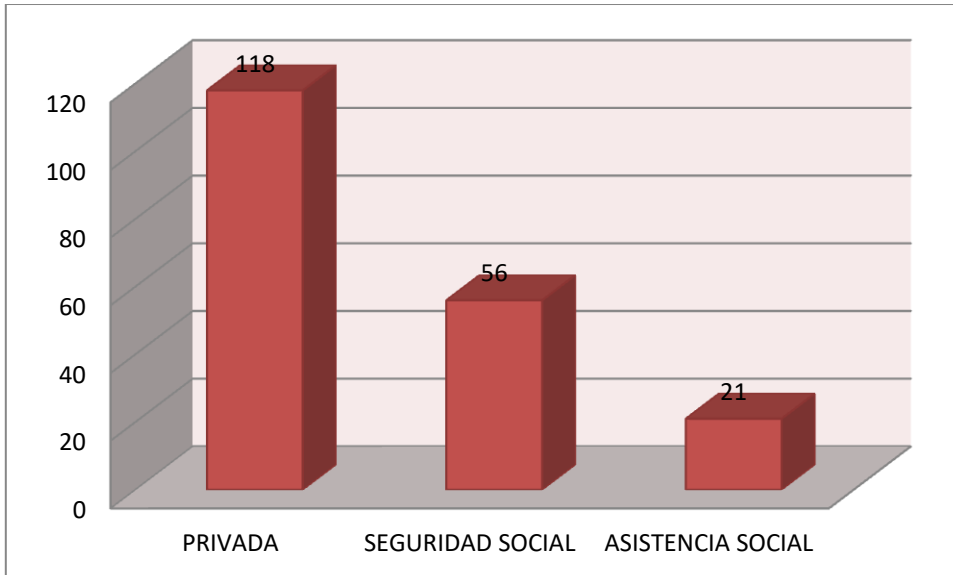
El compromiso es establecer un modelo de atención de inconformidades dirigido a la satisfacción de los usuarios a través de una mejora constante de los servicios que demanda la comunidad.



## QUEJAS RECIBIDAS EN CUANTO AL TIPO DE INSTITUCIÓN

Se recibieron 195 quejas en el año 2014, el 60% corresponde a la Medicina Privada, el 28.7% a la Seguridad Social y el 10.8% a la Asistencia Social.

Grafica 1.

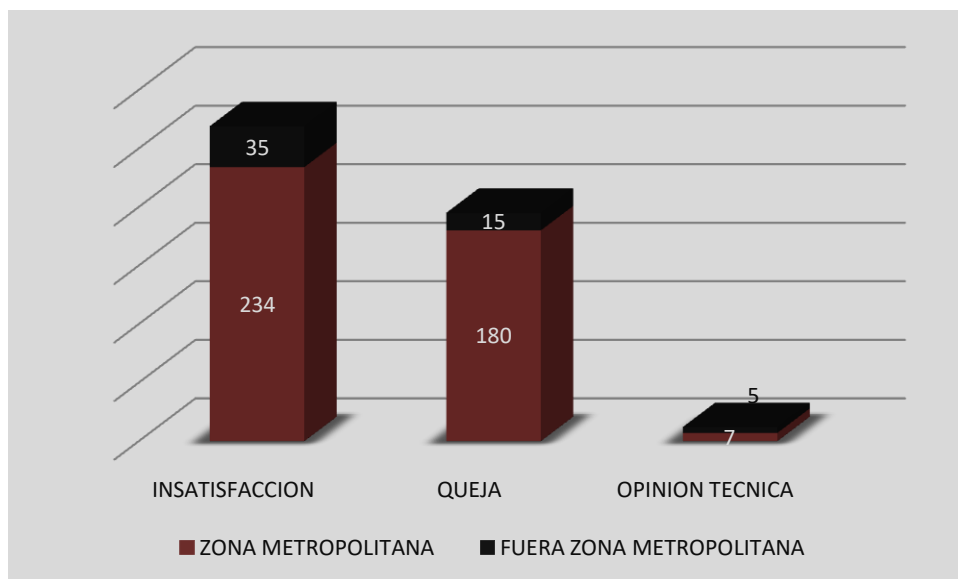


Fuente: SIQUESS

## CASOS RECIBIDOS POR ZONA

Con relación al número de casos recibidos fuera de la zona metropolitana de Guadalajara (11.6%), refleja una elevada demanda de servicios de la propia Comisión al interior del Estado.

Grafica 2.

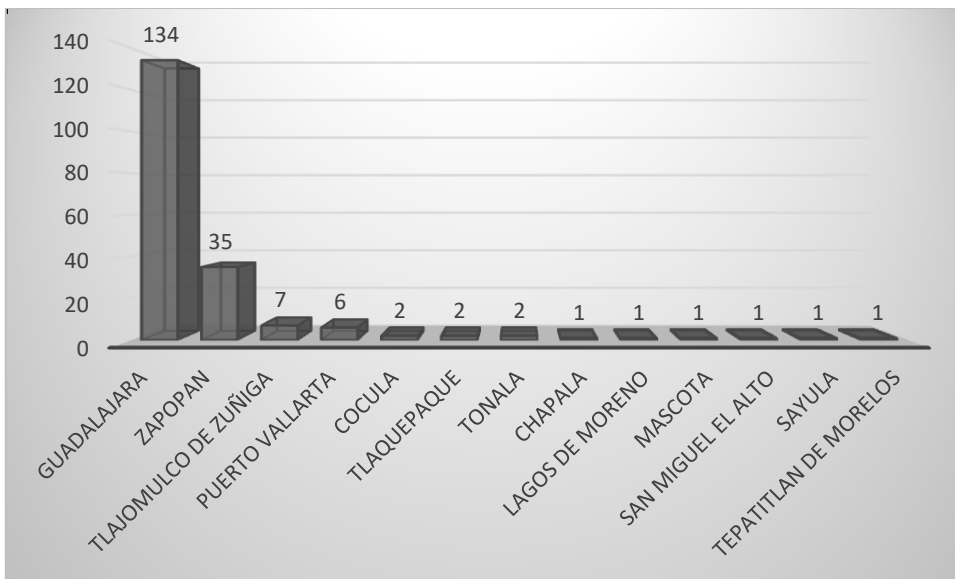


Fuente: SIQUESS

## QUEJAS POR MUNICIPIO DE LA INSTITUCION DE ORIGEN

De las 195 quejas recibidas del año 2014 se distribuyeron de acuerdo a lo señalado por la gráfica siguiente.

Gráfica 3



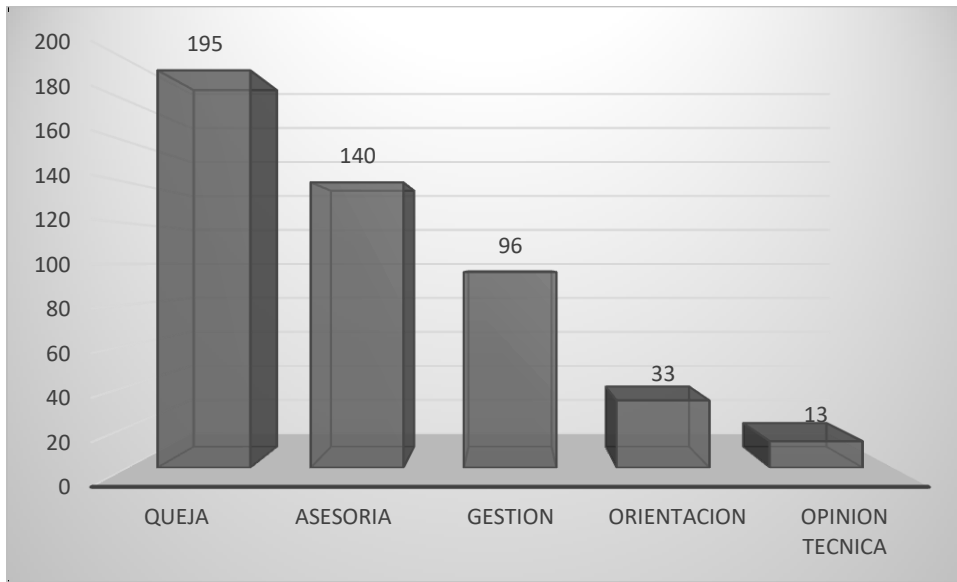
FUENTE: SIQUSS

Es importante observar que de acuerdo a las zonas de desarrollo en el Estado, el 3.1% de las quejas correspondieron a la zona de Puerto Vallarta.

## CASOS RECIBIDOS DE ENERO A DICIEMBRE 2014

Del universo de casos recibidos predominan las quejas con un 40.9%, lo que refleja que un porcentaje elevado de jaliscienses presenta algún tipo de inconformidad directa del acto médico.

Gráfica 4.

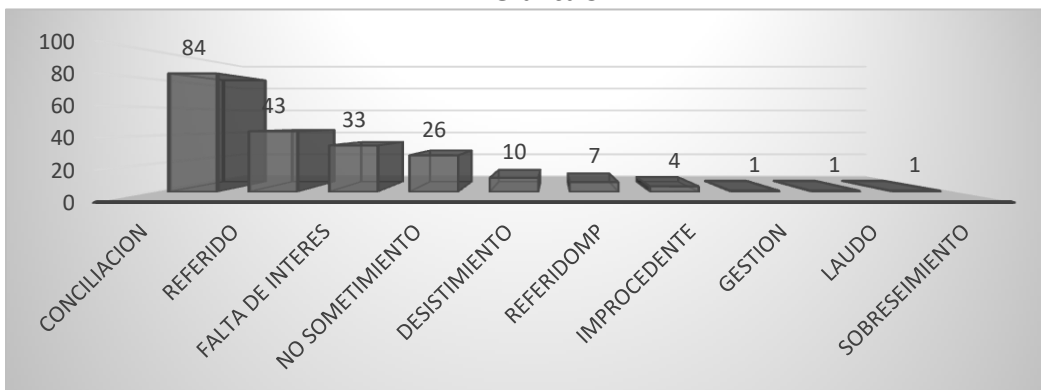


FUENTE: SIQUSS

## QUEJAS RESUELTAS SEGÚN MODALIDAD

Se logro Conciliar el 40% de las quejas, se enviaron el 20.5% a la Seguridad Social para su solución, se emitió un Laudo.

Gráfica 5

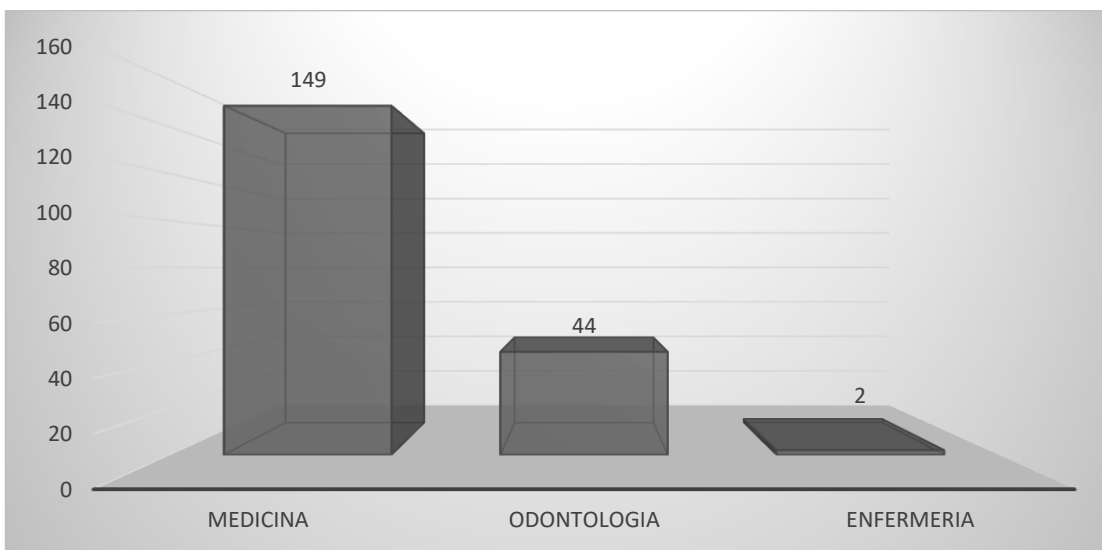


FUENTE: SIQUSS

## QUEJAS POR DISCIPLINA

Las quejas que se presentaron en el año 2014 estuvieron relacionadas con profesionales de la medicina en un 76.4%, con odontólogos en un 22.6% y el 1.0% con personal de enfermería.

Grafica 6.

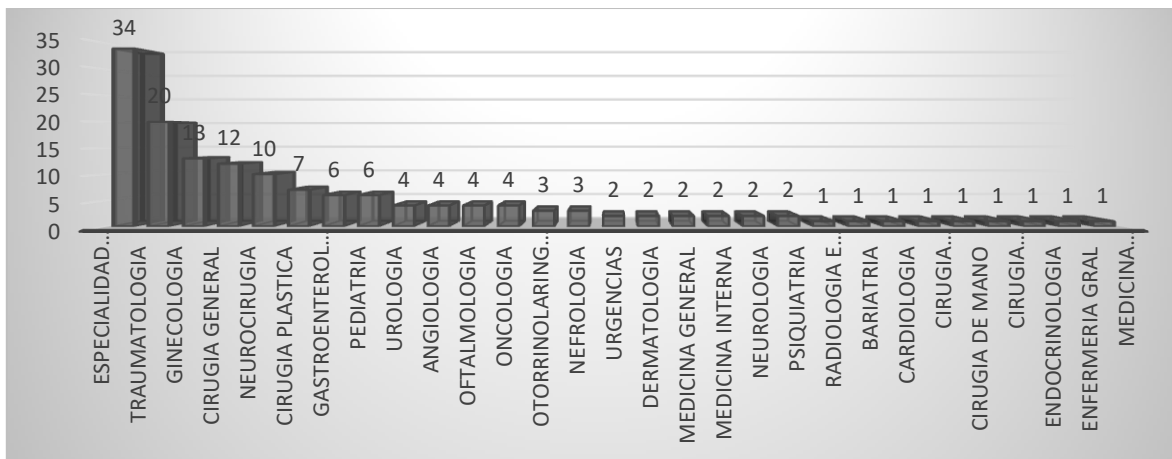


FUENTE: SIQUSS

## QUEJAS MÉDICAS POR ESPECIALIDAD DE LA QUEJA

Las 149 quejas médicas se distribuyeron de la siguiente forma en cuanto a especialidad de la queja.

Grafica 7.

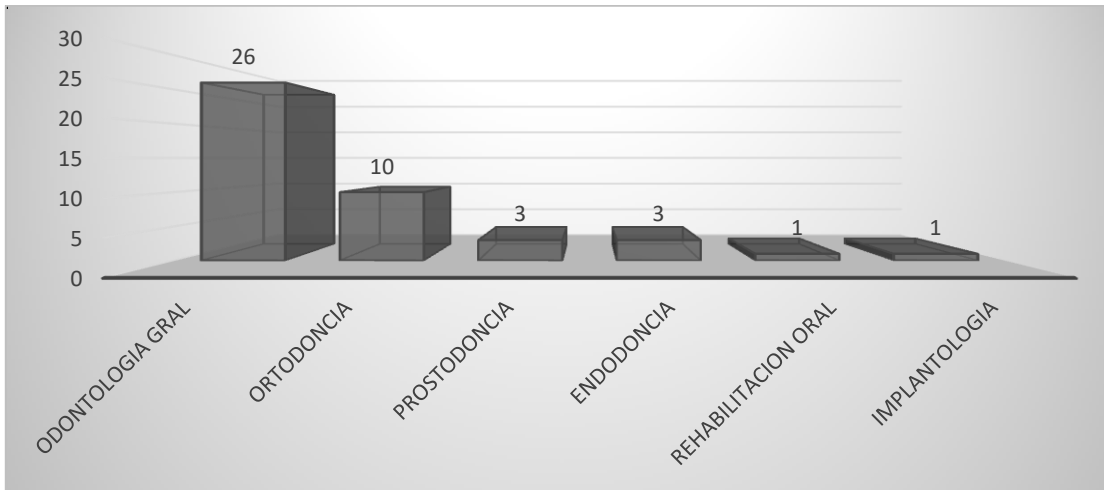


FUENTE: SIQUSS

## QUEJAS DE ODONTOLOGIA POR ESPECIALIDAD

Quejas odontológicas y su distribución en las diferentes especialidades.

Grafica 8.



FUENTE: SIQUSS

## POBLACION ATENDIDA DE FORMA DIRECTA

Nuestra población son los usuarios que llegan de forma personal o mediante representante a la Comisión de Arbitraje Médico a interponer una queja, recibir asesoría; así como los prestadores de servicios médicos que intervienen en una queja.

Cuadro1.

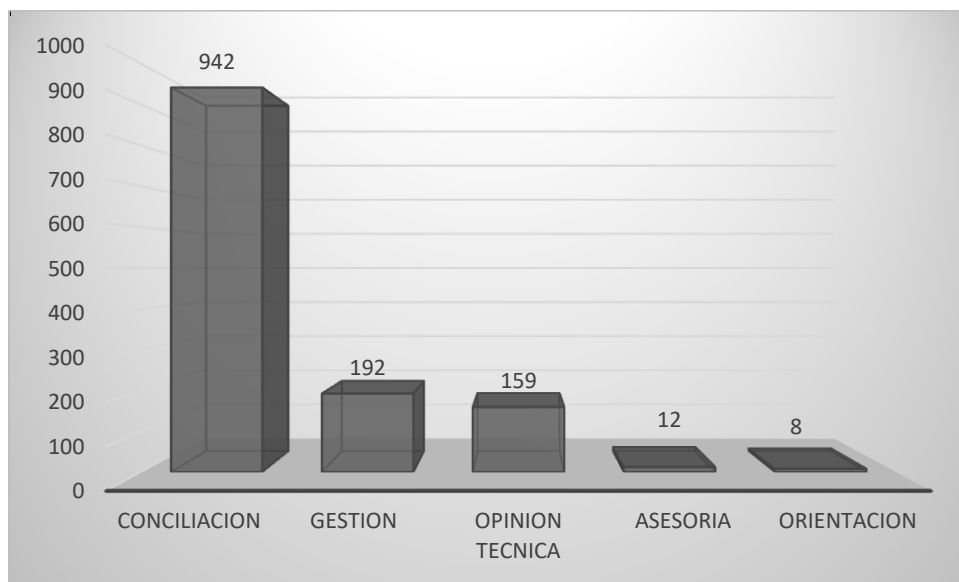
PERSONAS ATENDIDAS	No
USUARIO	715
PRESTADOR	625
TOTAL	1340

FUENTE: SIQUSS

## ACTUACIONES REALIZADAS SEGÚN TIPO DE SERVICIO

Son el número de audiencias necesarias para resolver las quejas, así como también las intervenciones de los especialistas que trabajan en las Opiniones Técnicas. Fueron necesarias 192 sesiones para realizar las solicitudes gestión.

Grafica 9.



FUENTE: SIQUSS



## **IV. VINCULACION**

### **COBERTURA**

La cobertura de recepción de solicitudes de servicio se ha ampliado con la apertura de ventanillas de la Comisión de Arbitraje Médico en los Municipios de Lagos de Moreno y Puerto Vallarta abarcando las Regiones Altos Norte que tiene una población de 357972 y Región Costa Norte con una población de 300,760 habitantes

Número de casos

Aumentamos el número de recepción de solicitudes con relación al año anterior en un 118%

Se ha reducido el tiempo de resolución de las quejas a un mes cuando las partes involucradas son solo el usuario y el prestador motivo de queja.

Se abatió el rezago de las opiniones técnicas y se está agilizando los procedimientos para entregar las opiniones técnicas hasta en dos meses

## **V. PLAN INSTITUCIONAL**

Se presentó el Plan Institucional 2014 – 2018, de la Comisión acorde con el Plan de Desarrollo del Gobierno del Estado.

## **VI. CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES**

Se firmó convenio con la Universidad de Guadalajara que tendrá como beneficio crear vínculos en la investigación, capacitación y servicio social.

Se estableció convenio con la Subsecretaría de Administración de la Secretaría de Planeación, Administración y Finanzas para que se puedan acceder a los cursos que se imparten en el Centro de Capacitación del Poder Ejecutivo, lo que permitirá difundir, fomentar, estimular, desarrollar y actualizar el nivel académico y cultural del personal de la Comisión.

*COMISION DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE JALISCO*

Se hizo efectivo el convenio que se realizó en la administración anterior con la Comisión Estatal de Derechos Humanos, por lo que los casos médicos los refiere a la Comisión

## VII. EXTENSION Y DIFUSION

<b>medio</b>	<b>actividad</b>
Revista Salud	Editorial
Canal 8	Fuego amigo. Con Ramiro Escoto
Canal 4, tv azteca, canal 8, mural, promomedios, notisistema, milenio, el occidental, radio universidad, crónica Jalisco, canal 44, el informador, la jornada, radionoticias 1070, grupo DK.	<b>RUEDA DE PRENSA PARA PRESENTAR PLAN DE TRABAJO</b>
El Informador	Reportaje. Con Gabriel Orihuela
Revista Salud	
Mega canal	Noticias. Reportero Román Ortega
Canal 7	Mesa de diálogo. Con Begoña Lomeli
W Guadalajara	La Cafetera. Con Celia Flores
Periódico Am. Lagos de Moreno	Reportero Daniel Aranda
TV Azteca	Hechos Jalisco. Reportero Jorge Mendiola
Revista Conciencia	Reportero: Diego Morales
Mega canal, El Occidental, mural, milenio.	Invitación por parte del Hospital General de Zapopan "Foro de análisis sobre la responsabilidad Profesional"
Periódico Antorcha, revista conexión	Reportero Armando Cerda, Félix Avalos
Mural	Reportera Mariana Jaime
TV Azteca.	En Contraste con Ricardo García y Pablo Lomelí
Radorama Grupo DK	Programa Conciencia Pública. Con Nadia Madrigal, Modesto Barros y José María Pulido
Vallarta Opina, Tribuna de la Bahía, Meridiano, Siempre Libres, El Faro, Grupo Acir, La Patrona, Televisa radio, canal 4, El Circulo del Poder, La Red Vallarta.	<b>RUEDA DE PRENSA SOBRE INSTALACIÓN DE VENTANILLA EN UNIRSE PTO. VALLARTA</b>
Semanario de la Arquidiócesis	Difusión de los Derechos de los pacientes

Reporte Índigo	Reportero: Luis Herrera
Gaceta Universitaria	Reportera: Wendy Aceves
1070 noticias	Conductores: José Ángel Gutiérrez y Paty Romo
La Patrona. Puerto Vallarta	Vía telefónica. Conductor: Antonio Retes
Medios Mr. Radio Internet	Programa: Radio Morir. Conductora Celia Verdín
Radio Mujer	Programa: Quiero Vivir. Conductor Gilberto Priego.

## **VIII. TECNOLOGIA**

La Comisión de Arbitraje Médico se adhirió a la Red de Voz y Datos del Gobierno del Estado para mantener comunicación permanente con las Unidades Regionales de Servicios Estatales. Además que se logra disminuir el costo de llamada para las diferentes dependencias del Gobierno.

Se cambió la página web de la Comisión para estar en sintonía con el Plan Estatal de Desarrollo del Gobierno del Estado.

Se trabajó junto con el INEGI el Registro Nacional de Información Estadística y Geográfica para difundir las funciones y datos estadísticos de la Comisión.

Se instaló la red de voz y datos de la Comisión en su nueva SEDE.

Se incorporó al Sistema REPTE los servicios que proporciona la Comisión.

## **IX. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DE LA CAMEJAL**

Se inició el 14 de noviembre el DIPLOMADO DE JUSTICIA ALTERNATIVA EN EL ÁMBITO DEL ACTO MÉDICO para el personal de la Comisión así como su Consejo Administrativo en conjunto con la Universidad de Guadalajara a través del Centro Universitario de Ciencias Sociales y Humanidades, junto con el Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco.