



INFORME DE ACTIVIDADES 2017

Nuestra misión: “Resolver conflictos derivados de la relación médico-paciente con calidad, objetividad, imparcialidad, confidencialidad, respeto y gratuidad”.

Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Guerrero.

ÍNDICE

DIRECTORIO	2
PRESENTACIÓN	4
I. H. CONSEJO DIRECTIVO	5
II. MODELO DE ARBITRAJE MÉDICO	7
III. ACCIONES REALIZADAS	8
IV. CALIDAD	14
V. ACTIVIDADES DE REPRESENTACIÓN	15
VI. ACCIONES DE CAPACITACIÓN	21
VII. COMUNICACIÓN SOCIAL	24
VIII. MÓDULO DE INFORMACIÓN	25
IX. CURSOS INTERNOS	26
X. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	27
XI. INFORME FINANCIERO	28

DIRECTORIO

Lic. Héctor Antonio Astudillo Flores
Gobernador Constitucional del Estado de Guerrero

Dr. Carlos de la Peña Pintos
Secretario de Salud del Estado de Guerrero

CONSEJO DE LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE GUERRERO.

Por la Federación de Colegios Médicos del Estado de Gro.

Dr. José María Morelos Martínez

Por la Sociedad Civil:

Dr. Jorge Cadena Díaz

Dr. José Álvarez Chávez

Dr. Rene Cerón Rodríguez

PERSONAL

**Dra. Norma Rojas Molina
Comisionada Estatal**

**Lic. Francisco Silva Gallegos
Director de Investigación, Compilación y Educación Continua**

**L.C. Ma. Angélica Mandujano Rayo
Delegada Administrativa**

**Dra. Iara Salinas Campos
Subcomisionada "A"**

**Dr. Ángel de Jesús Camero Toríz
Subcomisionado "B"**

**Psic. Leticia Martínez Rayo
Jefa departamental de Orientación y Quejas**

**Lic. Juan Carlos Hernández Quevedo
Jefe departamental de Conciliación y Arbitraje**

**L.C. María Yesenia Mandujano Rayo
Analista de Sistemas II**

PRESENTACIÓN.

La salud se reconoce como un derecho inalienable e inherente a todo ser humano, esto implica la obligación del Estado de respetar, proteger y garantizar el derecho a la salud de todos sus ciudadanos, no solo asegurando el acceso a la atención de salud, sino también la atención adecuada y oportuna, por lo cual se han creado instituciones con características ad hoc, para atender y resolver en forma oportuna y efectiva las quejas que los usuarios de servicios de salud presenten por la atención médica, como son, las Comisiones Estatales de Arbitraje en todo el país.

Guerrero es un Estado preocupado por garantizar la libertad, dignidad y seguridad de la sociedad, en un marco de respeto a los derechos humanos, por lo que a través de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico (CEAM-Gro.), se promueve e impulsa las relaciones sanas entre pacientes y médicos, así como la prestación de servicios de salud con calidad y calidez.

Desde su creación la Comisión Estatal de arbitraje Médico a través de la aplicación de mecanismos alternativos de solución de controversias, como la mediación y la conciliación ha fortalecido sus procesos logrando la confianza de los usuarios y prestadores de servicios de salud, quienes pueden resolver sus conflictos a través del dialogo, en un espacio seguro, confidencial, imparcial y gratuito.

DRA. NORMA ROJAS MOLINA
Comisionada Estatal de Arbitraje Médico de Guerrero.

I. H. CONSEJO DIRECTIVO

El Consejo de la CEAM-Gro. por su naturaleza colegiada e interdisciplinaria y la representación social que conlleva su integración, ha cumplido con su función rectora de las políticas institucionales.

Con las deliberaciones que se desarrollan en el pleno, se perfecciona la finalidad atribuida a la Comisión de contribuir a tutelar el derecho a la protección de la salud, coadyuvando a elevar la calidad de los servicios de atención médica que se presentan a la población en el Estado, por parte de las instituciones de salud, pública y privada.

En este periodo del 2017, se llevaron a cabo cuatro Sesiones Ordinarias, en donde se presentaron los informes sobre el avance del plan anual de trabajo, así mismo se sometieron a consideración los asuntos que de conformidad a los elementos normativos que rigen el accionar de la Comisión, deben ser aprobados.

La CEAM-Gro., manifiesta su reconocimiento a quienes han sido Consejeros y que fueron designados por el Sr. Gobernador del Estado.

Por la Federación de Colegios Médicos del Estado de Gro.:

Dr. José María Morelos Martínez.

Por la Sociedad Civil:

Dr. Jorge Cadena Díaz

Dr. José Álvarez Chávez

Dr. Rene Cerón Rodríguez

CONSEJO MEXICANO DE ARBITRAJE MÉDICO

Implementar y desarrollar un proceso arbitral único y homologado como producto del consenso de las políticas en esta materia en el seno del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico, permite su perfeccionamiento continuo, la creación de referentes, el fortalecimiento de esquemas que identifiquen en el proceder, a efecto de disponer a nivel nacional y estatal procedimientos estandarizados y servicios homogéneos que respondan con eficacia a los requerimientos de la sociedad.

El Consejo Mexicano de Arbitraje Médico, se integra por las comisiones de 25 entidades federativas, que incluyen a Guerrero como uno de los pioneros en la implementación de Mecanismos Alternos de Solución de Controversias, en esta materia, en el periodo a analizar, se llevaron a cabo 2 sesiones ordinarias. En las cuales se analizaron temas relevantes y novedosos en materia jurídica, de gran importancia para las actividades de las Comisiones de Arbitraje Médico a nivel Nacional.

Entidades que integran el Consejo Mexicano de Arbitraje Médico:

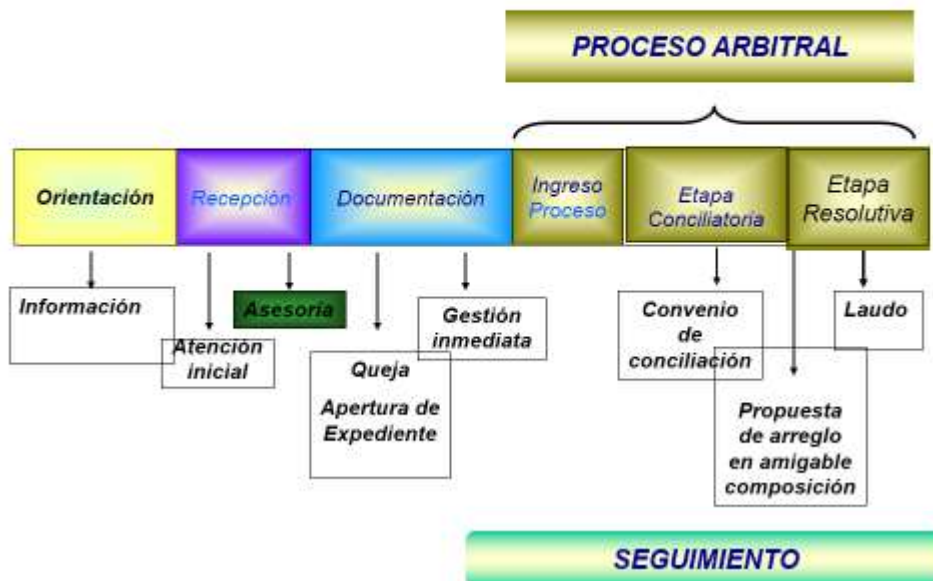
Aguascalientes
Baja California
Campeche
Chiapas
Coahuila
Colima
Guanajuato
Guerrero
Jalisco
Estado de México
Michoacán
Morelos
Nayarit
Nuevo León
Oaxaca
Puebla
Querétaro
San Luis Potosí
Sinaloa
Sonora
Tabasco
Tamaulipas
Tlaxcala
Veracruz
Yucatán

II. MODELO DE ARBITRAJE MÉDICO.

Este modelo implementado por la Comisión Nacional, establece los objetivos y estrategias para consolidar un modelo único de atención de inconformidades, bajo un enfoque de calidad y eficiencia, que sea aplicado en todo el territorio nacional, alcanzando así, una óptima resolución de conflictos con eficiencia, uniformidad y satisfacción de los usuarios por el servicio ofrecido, contribuyendo con ello a mejorar la calidad de los servicios que ofertamos a la población.

El siguiente esquema, representa de manera ilustrativa los procesos que se realizan en la Comisión, en el que se desahogan las etapas conciliatoria y decisoria del proceso arbitral.

PROCESO DE ARBITRAJE MÉDICO



III. ACCIONES REALIZADAS.

Las actividades derivan del cumplimiento del objeto de la CEAM-Gro., que se describen a continuación:

“Contribuir a través de la mediación, conciliación y arbitraje a resolver los conflictos suscitados entre los usuarios de los servicios médicos y los prestadores de dichos servicios”.

Las inconformidades derivadas de la prestación de los servicios de salud tienen en los mecanismos alternativos de solución de controversias una oportunidad para que la sociedad ejerza el derecho de recibir los servicios de salud con calidad, sin recurrir a instancias judiciales.

Durante el periodo que se informa, se recibieron 5,324 asuntos, de los cuales 5,143 corresponden a orientaciones recibidas en Módulo de Información y 181 asuntos atendidos en la CEAM-Gro., los cuales se distribuyeron de la siguiente manera. (Figura 1)



Figura 1

Por edad y sexo, los 5,324 usuarios se distribuyen de la siguiente forma (figura 2), observándose mayor afluencia entre las edades que van de los 25 a los 64 años de edad, predominando el sexo femenino.



Figura 2

Orientación e información.

La ciudadanía requiere de acuerdo a sus necesidades, que sean atendidas tanto sus motivos de inconformidad y pretensiones, por un apoyo institucional especializado, que le permita acceder a las instancias competentes para resolver los conflictos que le aquejan.

Es por esta razón, que en los asuntos en los cuales la CEAM Gro. no cuente con atribuciones y alcances para intervenir en ellos, la atención se resuelve proporcionando alguna alternativa de solución con las instancias alternas que si son competentes y dar la mejor solución a los usuarios.

Asesoría especializada.

Dentro del análisis especializado de cada caso, la modalidad de atención “Asesoría Especializada” se realiza tanto en materia médica como jurídica, en ésta, se resuelven las dudas de los usuarios respecto a la presentación de la queja, los requisitos para ingresarla, los alcances y ventajas de los mecanismos alternativos de solución de controversias, como son: la mediación, conciliación y en su caso el Arbitraje Médico.

Gestiones inmediatas.

La CEAM Gro., contribuye a mejorar los servicios que recibe la población al realizar Gestiones Inmediatas ante los prestadores de servicios de salud públicos, privados o de asistencia social, para dar solución inmediata a las inconformidades presentadas por los usuarios, cuando las pretensiones sean susceptibles de ello, se resuelve en un término no mayor a 5 días hábiles a fin de evitar que escale al procedimiento de queja. En el periodo que nos ocupa se atendieron 10 Gestiones Inmediatas.

Del total de gestiones inmediatas atendidas, correspondientes a las diferentes instituciones: Secretaría de Salud 50%, IMSS 25% e ISSSTE 25%. (Figura 3).



Figura 3

Las gestiones atendidas, corresponden a las siguientes especialidades: traumatología y ortopedia 40%, cirugía general 20%, medicina general 10%, cirugía plástica 10%, gastroenterología 10% y angiología 10%. (Figura 4)



Figura 4

QUEJA.

La Ley General de Salud, en el artículo 51 con todos sus apartados, se hace referencia a los derechos de los usuarios de los servicios de salud y cuando estos derechos son incumplidos, pueden generar una inconformidad que se convierte en conflicto y que si no se resuelve de manera oportuna, puede llegar a presentarse queja, demanda o denuncia dependiendo de la materia.

De las quejas recibidas en 2017, el 87.5% fueron atendidas en la CEAM-Gro, y el 12.5% fueron enviadas a la CONAMED, ya que rebasa el monto de la solicitud de reembolso de gastos médicos establecidos en el convenio de descentralización de la CEAM-Gro.-CONAMED-IMSS-ISSSTE suscrito en noviembre del 2008.

El total de quejas atendidas en la CEAM-Gro. proceden de los siguientes municipios: Acapulco de Juárez 79%, Chilpancingo 14%, y Taxco 7%; correspondientes a las diferentes instituciones de salud y especialidades médicas (figuras 5 y 6).



Figura 5



Figura 6

Audiencias de Conciliación.

En el periodo que se informa se realizaron las audiencias de conciliación, en las cuales prevalecieron los principios por los que se rige la CEAM Gro. que se aplican en los mecanismos alternativos de solución de controversias, como son: imparcialidad, confidencialidad, neutralidad, profesionalismos, prevaleciendo ante todo el de la voluntad de las partes.

Del total de quejas atendidas en la CEAM-Gro., el 43% se encuentra en trámite y las restantes se concluyeron a través de audiencias de conciliación; en las que prevalecieron los principios y valores que rigen el actuar de nuestro organismo y que se aplican en los mecanismos alternativos de solución de controversias, como son: imparcialidad, confidencialidad, honestidad respeto y objetividad, quedando de la siguiente manera: el 36% con reembolso de gastos y el 21% con derechos a salvo. (Figura 7)



Figura 7

Opiniones Médicas Institucionales.

La CEAM Gro., emite opiniones médicas institucionales a diferentes instancias solicitantes.

Están basadas en la interpretación de los principios científicos y éticos que orientan la práctica médica y tienen el único propósito de ilustrar a la autoridad peticionaria en cuanto a su interpretación médica interdisciplinaria, desde el ángulo médico a esclarecer los hechos sometidos a análisis.

El objetivo de éstas, es el de apreciar elementos acerca del cumplimiento de las obligaciones de medios y seguridad realizadas por los profesionales de salud, de los riesgos inherentes al servicio médico prestado en la atención del paciente.

Durante el periodo 2017, se recibieron 19 solicitudes de Dictámenes Médicos Institucionales provenientes de diferentes instancias de impartición y procuración de justicia, así como de distintos municipios del Estado. (Figura 8 y 9)



Figura 8



Figura 9

IV. CALIDAD

El 9 y 10 de noviembre, en las instalaciones de la Comisión Estatal, se realizó la auditoría externa de seguimiento de 12 meses a la norma ISO 9001:2008, a través de la Lic. Adriana Zaragoza, representante de QMI SAI-GLOBAL, quién realizó un minucioso análisis a la documentación de nuestro Sistema de Gestión de Calidad y entrevistas personalizadas a los representantes de cada proceso. Sin embargo, por consenso del titular y personal del organismo, se determinó posponer la certificación para el año 2018 ya que se debe actualizar toda la documentación con la nueva norma ISO 9001-2015.

Siendo uno de los compromisos, el mantener los logros y alcanzar las metas establecidas periódicamente, es a través de los objetivos de calidad como se manifiesta el alcance, metas propuestas y objetivos cumplidos en nuestro programa de trabajo.

Indicadores estratégicos CEAM-Gro. 2017						
Nombre del indicador	Forma de cálculo	Meta	Logro		Superación respecto a la meta	
			2016	2017	2016	2017
Aumento de queja hasta la fase conciliatoria.	(Quejas recibidas en el periodo / Quejas que llegan a la etapa conciliatoria) por cien.	5%	9.09%	3.41%	4.09%	-1.59%
Inicio del procedimiento de gestión inmediata.	(Gestiones Inmediatas iniciadas en un tiempo menor a dos días hábiles / Gestiones Inmediatas iniciadas en un tiempo menor a dos días hábiles en el periodo) por cien.	90%	100%	83.33%	10%	-6.67%
Satisfacción del usuario con el servicio otorgado.	(Suma de los valores obtenidos en las respuestas / Suma de los valores esperados en cada respuesta) por cien.	90%	97.06%	96.73%	7.06%	6.73%
Usuarios informados sobre los alcances de la CEAM-Gro.	(Suma de los valores obtenidos en las respuestas / Suma de los valores esperados en cada respuesta) por cien.	90%	97.72%	96.70%	7.72%	6.70%

V. ACTIVIDADES DE REPRESENTACIÓN.

1. El 27 de enero, la Dra. Rojas Molina asistió como invitada de honor a la ceremonia de toma de protesta del comité directivo 2017-2018 del Colegio de Médicos y Odontólogos de la Secretaria de Salud, A. C.; se llevó a cabo en las instalaciones de conocido hotel en la ciudad y puerto de Acapulco.



Presídium de la toma de protesta.



Médicos y personas asistentes.

2. El 28 de enero, la Dra. Rojas Molina asistió como invitada de honor a la ceremonia de inauguración del XXIII curso Monográfico 2017 COMEDGRO A.C., que llevo el nombre de la Dra. Beatriz Peralta Elizondo y que se efectuó en la Ciudad de Acapulco.



Médicos y personas asistentes al curso.



3. El 7 de abril, la Dra. Rojas Molina asistió como invitada de honor a la ceremonia de inauguración del magno evento de la CXXII Asamblea Ordinaria Congreso Médico Estatal que llevo el nombre de “Dr. Jorge Orozco Vera”. Se llevó a cabo en la Ciudad y Puerto de Ixtapa, Zihuatanejo.



Dr. Carlos de la Peña Pintos, Secretario de Salud del Estado de Guerrero, en el presidium.



Médicos y personas asistentes a la Asamblea.

4. Del 17 al 19 de mayo, la Dra. Rojas Molina asistió en representación de la CEAM-GRO a la XXX Sesión Ordinaria y Simposio CONAMED del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico, celebrados en la Ciudad de Querétaro, acompañándola el Dr. Cámero Toríz y el Lic. Hernández Quevedo.



Comisionados de Arbitraje Médico de los diversos Estados de la República Mexicana y de la Ciudad de México.

5. El 3 de julio, la Dra. Rojas Molina asistió como invitada de honor, a la inauguración del Macrotúnel de la primera etapa de la autopista escénica alterna Acapulco, incluye los entronques de Brisamar y Cayaco-Puerto Márquez; en la Ciudad y Puerto de Acapulco.



Personas asistentes a la inauguración del Macrotúnel



El Presidente de la República, Enrique Peña Nieto saludando a los invitados de honor y personas asistentes a la inauguración.

6. El 26 de julio, la Dra. Rojas Molina asistió como invitada de honor a el acto de clausura del Diplomado: “Formación de Coordinadores Hospitalarios de Donación de Órganos y Tejidos con Fines de Trasplantes”; llevado a cabo en el Auditorio del Hospital General de Chilpancingo “Dr. Raymundo Abarca Alarcón”.



Dr. Carlos de la Peña Pintos, encabezando el presídium del acto de clausura.



Alumnos y personal médico asistente.

7. El 10 de agosto, el Lic. Silva Gallegos asistió a la “Capacitación a Instancias Ejecutoras Sobre la Aplicación de Contraloría Social 2017” llevada a cabo en la Cd. de México, de acuerdo con el “Programa Calidad en la Atención Médica S202”.



Personas asistentes a la capacitación.



Lic. Silva Gallegos y ponente de la Secretaría de la Función Pública del Gobierno Federal.

8. El 6 de octubre, la Dra. Salinas Campos asistió como invitada de honor al Magno Evento de la CXXIII Asamblea Ordinaria Congreso Estatal con el nombre de “Dra. Dulce Violeta Flores Cortes” que se llevó a cabo en el Hotel “Best Western Gran Plaza” en la Cd. De Iguala de la Independencia, Guerrero.



Presidium de la CXXIII Asamblea Ordinaria del Congreso Estatal.



Dr. Jose Ma. Morelos Martínez, Presidente de la Federación de Colegios Médicos del Estado de Guerrero, Dra. Iara Salinas Campos, Subcomisionada Médica “A” de la CEAM-Gro. Dra. Miriam Anel López Basilio, Presidenta de la FENACOME, Dr. Saúl López Silva, Coordinador de Posgrado e Investigación de la Facultad de Medicina de la UAGro.

9. El 20 de Octubre, la Dra. Rojas Molina, asistió a la toma de protesta de la Dra. Miriam Anel López Basilio como presidenta de la Federación Nacional de Colegios Médicos de México, FENACOME, realizada en el Resort Mundo Imperial Acapulco.



Dr. Carlos de la Peña Pintos, Secretario de Salud Estatal, encabezando el presidium.



Dra. Miriam Anel López Basilio en la toma de protesta.

10. El 13 de octubre, el Lic. Silva Gallegos, el Lic. Hernández Quevedo y el Dr. Camero Toríz asistieron como invitados a la sesión General del Hospital General “Dr. Raymundo Abarca Alarcón”, con el tema “Mala Praxis y sus Consecuencias Legales” impartida por la Lic. Guadalupe Bernal Hernández, Ministerio Público, en el Auditorio de Dicho Hospital de la Cd. De Chilpancingo.



Lic. Guadalupe Bernal Hernández, Agente del Ministerio Público de la Federación, exponiendo tema.

11. El 6 de noviembre, la Dra. Rojas Molina y el Lic. Silva Gallegos asistieron como invitados a participar como Expertos, en el Proceso de Reestructuración del Plan de Estudios de la Maestría en Calidad de la Atención Médica (MCAM); Se llevó a cabo en la sala de maestros de la facultad de medicina de la UAGRO, en Acapulco, Gro.



Reunión de Proceso de Reestructuración del Plan de Estudios de la Maestría en Calidad de la Atención Médica.

12. Los días 22, 23 y 24 de noviembre, la Dra. Rojas Molina asistió a la XXXI Sesión Ordinaria del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico, lo anterior con fundamento en el artículo 11, fracciones I y XIV, del Decreto de Creación, así como los artículos 7, fracciones I, XX, y XXII Y 17, fracciones II y III, del Reglamento Interno, ambos de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico y términos de lo dispuesto *en el convenio por el que se reforma el segundo párrafo de la cláusula de la décima segunda del convenio modificado de los diversos instrumentos signados para la creación del consejo mexicano de arbitraje médico y coordinación de sus acciones celebradas el 28 de noviembre del 2008, firmado en Mérida, Yucatán, el 12 de junio de 2015. Se llevó a cabo en la ciudad de San Francisco Campeche, Camp. del 2017.*



Comisionado Nacional y Comisionados Estatales de Arbitraje Médico, en la clausura de la XXXI Sesión del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico.

VI. ACCIONES DE CAPACITACIÓN.

Con el objeto de facilitar la autogestión en la resolución de situaciones cotidianas en la prestación de servicios de salud y con ello facilitar y prevenir la solución de los conflictos derivados del acto médico, durante el periodo que se informa, se realizaron las siguientes actividades:

1. El 24 de marzo, el Lic. Silva Gallegos y el Lic. Hernández Quevedo asistieron como ponentes en el XI Congreso Estatal de Enfermería “Enfermería y Globalización” participando con el tema *“Perspectiva de la CONAMED ante la Reforma de Salud en Enfermería”*. Llevado a cabo en la Ciudad y Puerto de Acapulco.



Personal asistente a la plática.



Lic. Hernández Quevedo impartiendo tema.

2. El 30 de marzo, la Dra. Salinas Campos asistió como ponente con el tema *“Manejo y Observación de las Normas Oficiales Mexicanas del Expediente Clínico”*, durante la Capacitación al personal de Salud, en la Dirección General de Calidad en Salud de la Cd. De Chilpancingo, Gro.



Dra. Salinas Campos impartiendo tema.



Personal médico asistente.

3. El 15 de mayo, la Dra. Salinas Campos asistió a impartir ponencia con el tema: *“Implicaciones Legales del Expediente Clínico”* durante el evento de Calidad en los Servicios de Salud, organizado por el comité de Calidad y Seguridad del Paciente. En el Hospital General de Acapulco.



Personal médico asistente.



Dr. Fernando Castrejón de la Cruz, Jefe de enseñanza y Dra. Iara Salinas Campos.

4. El 16 de mayo, el Lic. Silva Gallegos asistió a impartir ponencia con el tema *“Consentimiento Informado”* durante el evento de Calidad en los Servicios de Salud, organizado por el comité de Calidad y Seguridad del Paciente. En el Hospital General de Acapulco.



Personal médico asistente.

5. El 5 de octubre, el Lic. Silva Gallegos y el Dr. Camero Toríz, asistieron como ponentes en el XXII Congreso de Aniversario de la Escuela Superior de Odontología de la UAGRO. Participando con el tema “Aspectos Médicos legales”. Llevado a cabo en la ciudad y puerto de Acapulco.



Lic. Silva Gallegos exponiendo tema.



Alumnos y personal asistente a la plática.

6. El 22 de noviembre, el Lic. Silva Gallegos y el Dr. Camero Toríz, asistieron como ponentes al XVI Congreso Estatal de Enfermería Quirúrgica “Enfermería, Ciencia, Humanismo y Responsabilidad Ético” con el tema “Consentimiento Bajo Información”, realizado en Acapulco, Gro.



Dr. Camero Toríz exponiendo tema.

VII. COMUNICACIÓN SOCIAL

Difusión.

Con la finalidad de difundir a todos los ciudadanos guerrerenses, la existencia de éste organismo especializado en resolver controversias entre prestadores de servicios médicos y usuarios de los mismos, así como los beneficios que proporciona; se realizaron diversas acciones de difusión, tales como campañas de radiodifusión, participación en televisión, además de los anuncios espectaculares ya establecidos.

Entre las acciones de difusión de la CEAM-Gro. se encuentran las siguientes:

a) Radio

Durante éste periodo se continuó la difusión radiofónica en diferentes zonas del Estado de Guerrero, permitiéndonos así, seguir llegando a las zonas más alejadas del municipio con nuestros mensajes sobre los servicios que presta la CEAM-Gro. como organismo alterno de solución de conflictos derivados de la relación médico-paciente.

Cobertura Radiofónica en el Estado de Guerrero.

Zona Centro	Tierra Colorada, Mochitlán, Tixtla de Guerrero, Zumpango de Río, Chichihualco, Tlacotepec.
Costa Chica	San Marcos, Tecoanapa, Ayutla de los Libres, Cruz Grande, Cuautepec, Cuajinicuilapa, Pinotepa Nacional, Puerto Escondido.
Costa Grande	Coyuca de Benítez, Atoyac de Álvarez, San Jerónimo, Tecpan de Galeana, Petatlán.

b) Televisión

Durante los meses de agosto, septiembre, octubre y diciembre, salió al aire un spot sobre los servicios que brinda la Comisión, a través del canal de Azteca Guerrero, el cual llega a 2,950,264 habitantes del Estado de Guerrero, lo que significa el 83.5% de los Guerrerenses.

c) Anuncios espectaculares

Continuando con el tema, los anuncios espectaculares forman parte vital de nuestra difusión. En el año 2015 permanecieron 3 anuncios ubicados en las siguientes direcciones:

- En la avenida Cuauhtémoc, al exterior de nuestras instalaciones.
- En la avenida Cuauhtémoc, esquina con Calle Gabriel Avilés
- En la avenida Cuauhtémoc, casi esquina con vía rápida.

VIII. MÓDULO DE INFORMACIÓN

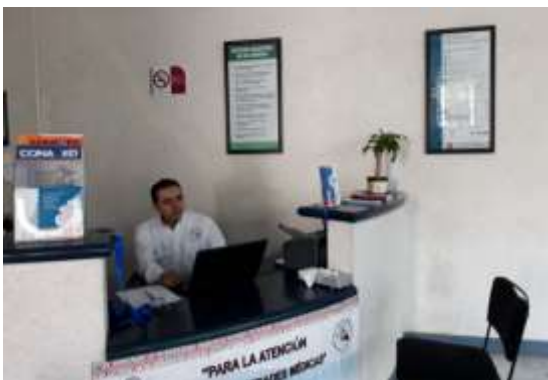
La CEAM-Gro. tiene la voluntad, la vocación y el potencial para contribuir a tener una sociedad mejor informada, armónica, respetuosa y consciente de sus derechos y de las posibilidades de ejercerlos. Así pues, con la finalidad de seguir propiciando relaciones sanas entre los profesionales de la salud y sus pacientes, y de contribuir a desahogar interrogantes, inquietudes o problemas de los usuarios de servicios médicos, el 6 de noviembre de 2018, se inauguró el Módulo de Información de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico en el Hospital General “Dr. Raymundo Abarca Alarcón” de la Secretaría de Salud en la Ciudad de Chilpancingo, Guerrero.



Dr. Victor Hugo Garzón Barrientos, Director del Hospital y Dra. Norma Rojas Molina, en la inauguración del módulo, acompañados de la Jefa del Servicio de Ginecología, el Subdirector Médico y el Delegado Administrativo del hospital.

El Dr. Ángel Camero Toríz, Subcomisionado Médico “B” de la CEAM-Gro., se encuentra temporalmente como encargado del Módulo, quien está facultado para brindar información acerca de las funciones y atribuciones de la Comisión, así como dar recomendaciones para mejorar la práctica de la medicina y la calidad de la atención médica.

Es importante mencionar que, además de las orientaciones brindadas, se ha logrado gestionar algunos asuntos de carácter médico de pacientes del mismo hospital, así como el levantamiento de una queja. Logrando de esta manera, un mayor acercamiento con la ciudadanía.



Dr. Ángel Camero Toríz, encargado de Módulo.



Dra. Norma Rojas Molina y personal de la CEAM-Gro.

IX. CURSOS INTERNOS AL PERSONAL DE LA CEAM-Gro.

1. El 29 de marzo del presente año, se llevó a cabo una plática sobre Prevención del Delito, realizado por personal de Gendarmería, como una nueva forma de atención y acercamiento a la ciudadanía. En donde se trataron los temas de: Prevención y confianza, prevención de la extorsión telefónica, factores y prevención.



Personal de Gendarmería impartiendo plática.



Personal de la CEAM-Gro.

2. El 20 y 21 de abril, acudió a nuestras oficinas, el Ing. Sánchez Ibarra, ejecutivo de cuenta de la Coordinación Estatal de INEGI Guerrero, para impartir dos talleres sobre estadísticas, consulta y manejo de información en el sistema INEGI, quien a través de interacción con el personal y ejercicios en la computadora, explicó cómo buscar información adecuadamente que pueda ser útil para proyectos e investigaciones.



El Ing. Alfredo Sánchez Ibarra, impartiendo taller sobre consulta y manejo de información en el Sistema INEGI.



3. El 8 de Junio, la Lic. Karina López Sánchez, Directora de Acceso a la Información de la Dirección General de Transparencia, asistió a nuestras oficinas, a impartir curso en materia de Transparencia, ya que como sujetos obligados y de acuerdo a la ley 207 de Transparencia se debe publicar información tanto en el portal de gobierno, como en la Plataforma Nacional de Transparencia, misma que empezó a funcionar a finales del año pasado y se requiere capacitación para el llenado de formatos y publicación de información.



La Lic. Karina López Sánchez, impartiendo curso en materia de Transparencia, al personal de la CEAM-Gro.

X. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

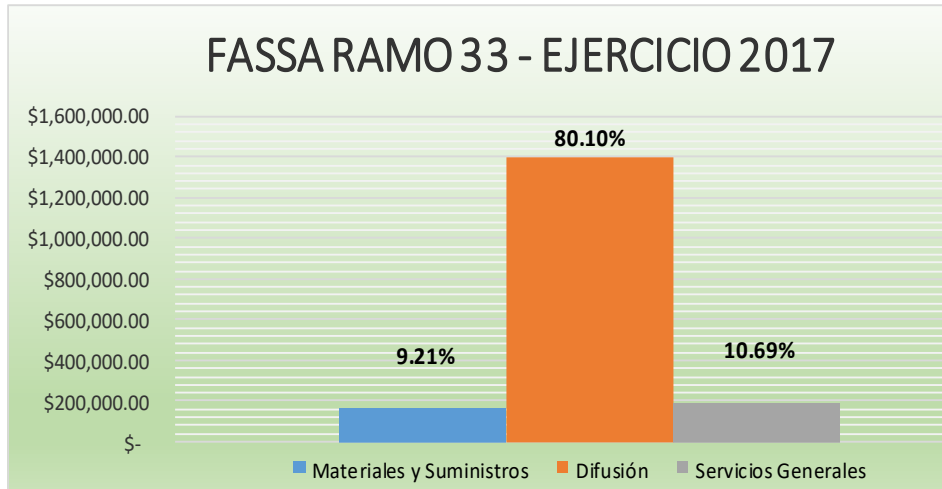
La CEAM-Gro., cuenta con una unidad de enlace encargada de recibir y dar trámite a las solicitudes de información, lo cual incluye gestionar, que se elaboren y entreguen en tiempo y forma los documentos requeridos.

En el periodo comprendido del 1º. de enero al 31 de diciembre del año 2017, se recibieron por vía Internet, a través de la página de Infomex, 31 solicitudes de información pública, las cuales fueron contestadas en un promedio de nueve días hábiles, relacionadas a los siguientes temas:

TEMAS RECURRENTES	TOTAL
Participación en licitaciones públicas	10
Número de quejas	5
Informe anual de actividades	5
Información del personal	3
Contratos con empresas	3
Archivo	3
Innovaciones tecnológicas	1
Documentos de la CEAM-Gro.	1
Total	31

XI. INFORME FINANCIERO

En el año 2017 el apoyo del recurso FASSA RAMO 33 fue de \$1,741,654.59, el cual se distribuyó de la siguiente manera: el 80.10% en difusión, el 10.69% en servicios generales y el 9.21% en materiales y suministros.



En este año se gestionó ante la Secretaría de Finanzas y Administración, el recurso financiero designado, el cual correspondía a \$18,000.00 mensuales, para que las diferentes áreas de trabajo de la Comisión puedan realizar sus funciones y alcanzar sus objetivos, sin embargo no se recibió apoyo alguno en el transcurso a la fecha.



Al no contar con este recurso las labores se vieron limitadas más no interrumpidas, cumpliendo con el sistema de valores éticos y profesionales marcados desde la creación de la Comisión.



Dra. Norma Rojas Molina
Comisionada de la CEAM-GRO.