



INFORME DE ACTIVIDADES 2018

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. Jaime Jiménez Silva

Por la Sociedad Civil:

Dr. Bulfrano Pérez Elizalde

Dra. Berenice Flores Villa

Dr. Luis Reyes Ceballos

Lic. Indalecio Vladimir Mojica Peña

Lic. Víctor Manuel Sánchez Guarneros

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"**

**Lic. Juan Carlos Hernández Quevedo
Subcomisionado "B"**

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

**L.C. María Yesenia Mandujano Rayo
Jefa departamental de Conciliación y Arbitraje**

**Lic. Irving Cedeño Reyes
Analista de Sistemas II**

ÍNDICE

DIRECTORIO	2
INTRODUCCIÓN	5
ACCIONES REALIZADAS	8
CALIDAD	15
ACTIVIDADES DE REPRESENTACIÓN	16
DOCENCIA	22
COMUNICACIÓN SOCIAL	25
MÓDULO DE INFORMACIÓN	27
CURSOS DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL DE LA CEAM-Gro.	28
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	30
INFORME FINANCIERO	31

PRESENTACIÓN.

El Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 establecía la meta México Incluyente donde se pretendió disminuir los altos niveles de exclusión, privación de derechos sociales y desigualdad entre personas y regiones de nuestro país, aunado a los Objetivos de Desarrollo Sostenible que fueron pactados con países miembros de la ONU para lograr una cobertura universal de salud, así como el fortalecimiento del Estado de Derecho y la promoción de los Derechos Humanos.

El Programa Sectorial de Salud 2013-2018 en concordancia con el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 establecía 6 objetivos asociados a las Metas Nacionales. Estos objetivos establecidos por el sector fueron los siguientes:

- 1.- Consolidar las acciones de protección, promoción de la salud y prevención de enfermedades.
- 2.- Asegurar el acceso efectivo a servicios de salud con calidad.
- 3.- Reducir los riesgos que afectan la salud de la población en cualquier actividad de su vida.
- 4.- Cerrar las brechas existentes en salud entre grupos sociales y regiones del país.
- 5.- Asegurar la generación y el uso efectivo de los recursos en salud.
- 6.- Avanzar en la construcción del Sistema Nacional de Salud Universal bajo la rectoría de la Secretaría de Salud.

Alineado al Plan Estatal de Desarrollo 2016-2021 se reconoce que, en Guerrero, la política social como factor de inclusión permitirá avanzar en una sociedad de derechos ciudadanos, cada vez más igualitaria y de mayor justicia social; una sociedad en la que los ciudadanos se conviertan en agentes promotores de su propio desarrollo.

En este contexto, la política social, de forma articulada y específica, atenderá cada una de las etapas del ciclo de vida, lo que sin duda constituye una garantía para el desarrollo integral de la población.

Las enfermedades son causantes de problemas físicos, y en consecuencia, económicos y sociales, y para todo gobierno constituyen un área prioritaria que demanda la mayor atención posible. Así mismo, la salud es uno de los pilares elementales del bienestar social.

El mejorar las condiciones de salud de los Guerrerenses es una de las prioridades del Gobierno Estatal. La salud es uno de los derechos de los mexicanos establecido en el artículo 4 constitucional, lo que obliga a las autoridades de todos los niveles de gobierno a desarrollar políticas públicas orientadas a la promoción de estilos de vida saludables, a la prevención y control de enfermedades, y a la atención de los problemas de salud de la población.

Sobre el estado de salud influyen múltiples factores tanto genéticos, sociales y ambientales, por lo que las políticas de salud deben ser multisectoriales.

La calidad de la atención médica se basa en la ética y la responsabilidad profesional, identificando que la atención médica, es un acto humano, luego entonces conlleva riesgos potenciales. Los procesos de atención son cada vez más complejos y requieren un sistema

de control que incluya desde la identificación, registro, análisis, atención y el uso de la información generada en los conflictos entre usuario y prestador de servicios, para establecer estrategias que coadyuven en la reducción de conflictos e incorporar una cultura de calidad y seguridad tanto entre los profesionales de la salud como entre los pacientes en la práctica médica.

El problema de la queja médica no debe reducirse a evitar y compensar el daño, debemos ser capaces de comprender por qué se quejan los pacientes y actuar en consecuencia para prevenirla. Tratando de observarla siempre como una oportunidad de mejora.

El temor a las quejas y las demandas es inevitable; sin embargo, deben entenderse como un hecho a través del cual los pacientes o sus familiares, expresan sus expectativas no cumplidas y señalan las características del modelo de atención, que desearían tener y que por ley merecen tener. Debemos reconocer que la queja no solo manifiesta problemas entre pacientes y médicos, sino refleja problemas entre la población y la complejidad de las instituciones de atención médica.

La Comisión Estatal de Arbitraje Médico en Guerrero (CEAM-Gro.) es un organismo público que se encarga de brindar atención especializada a las diferencias derivadas de la atención médica, entre usuarios y prestadores de servicios médicos, a través de servicios gratuitos y especializados para ambas partes, ofreciendo medios alternativos de solución de conflictos privilegiando la calidad de los servicios de atención con la promoción de buenas prácticas, ejercicio responsable de derechos y obligaciones tanto de personal como de usuarios, y con la atención de inconformidades a través de la orientación, asesoría, conciliación y arbitraje. Por lo anterior la CEAM-Gro. se posiciona como el representante social, especializado para intervenir de oficio, emitir recomendaciones y resolver conflictos por presunta mala atención, generar convenios de colaboración con instituciones de educación superior y organismos relacionados con la salud y que a través de estos, se genere una mejor atención médica.

La atención que se brinda a la población en general, es tanto para pacientes y/o sus familiares que hubiesen recibido una atención médica, ya sea en el ámbito público como en el privado, así como a los profesionales de la salud, asegurando una atención imparcial y profesional para cada uno de los actores en la resolución de quejas y en las situaciones de promoción de prevención del conflicto.

El presente informe detalla estas actividades y las acciones complementarias realizadas, según las áreas que en su estructura orgánica integran a esta Comisión.

CONSEJO DE LA CEAM-GRO.

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 2018, se llevaron a cabo tres 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.

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 24 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 novedosos en materia jurídica, de gran importancia para las actividades de las Comisiones de Arbitraje Médico a nivel Nacional.

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.

I. ACCIONES REALIZADAS.

A través de las siguientes líneas, se busca mostrar el volumen de los asuntos atendidos por la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Guerrero durante el año 2018, tanto a prestadores como usuarios de servicios médicos. Dichas atenciones corresponden a diferentes servicios y grados de complejidad según el requerimiento de los usuarios, desde los más generales y de atención inmediata, como son las orientaciones, las asesorías especializadas y las gestiones inmediatas, hasta otros asuntos de mayor complejidad que requieren de la aplicación y seguimiento de procedimientos precisos para la atención de quejas documentadas, además de otorgar respuesta a solicitudes de dictámenes periciales provenientes de otras instancias.

De acuerdo con el modelo de atención de la CEAM-Gro., se presenta el siguiente diagrama, donde pueden observarse los procedimientos que deben seguir los usuarios que acuden a la Comisión, y que para este tema es importante tener en cuenta. (Figura 1)

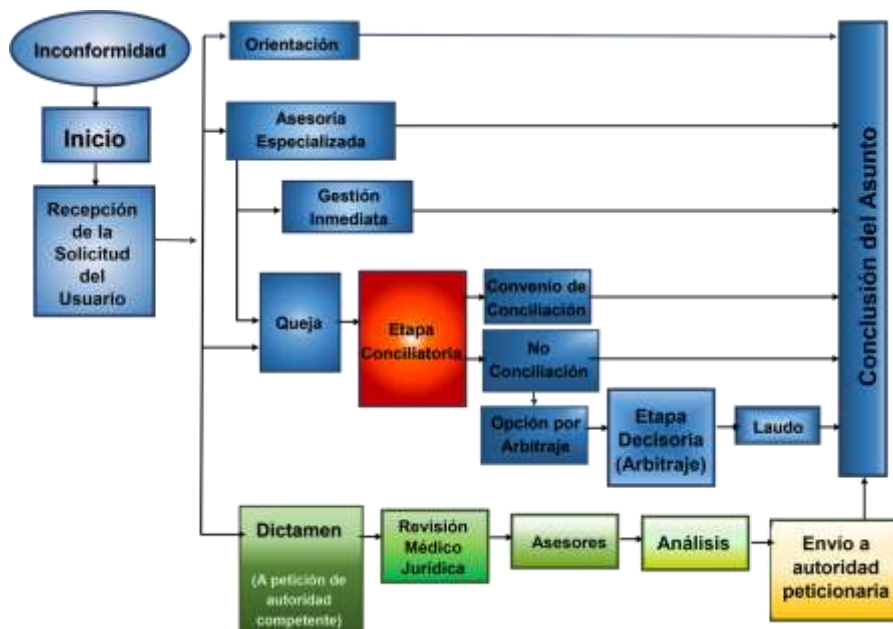


Figura 1

Por lo anterior, y con la finalidad de dar cumplimiento a las atribuciones establecidas en el artículo 4º del Decreto de Creación de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico, se presentan las actividades sustantivas realizadas en el año 2018.

Tipo de asunto	Total recibidos
Orientaciones	2352
Asesorías Especializadas	59
Gestiones Inmediatas	14
Quejas	14
Dictámenes Médicos Institucionales	31
Total	2470

Se recibieron 2,470 asuntos, de los cuales 2, 267 corresponden a orientaciones recibidas en Módulo de Información, los 203 asuntos restantes fueron atendidos en la CEAM-Gro., los cuales se distribuyen de la siguiente manera. (Figura 2)

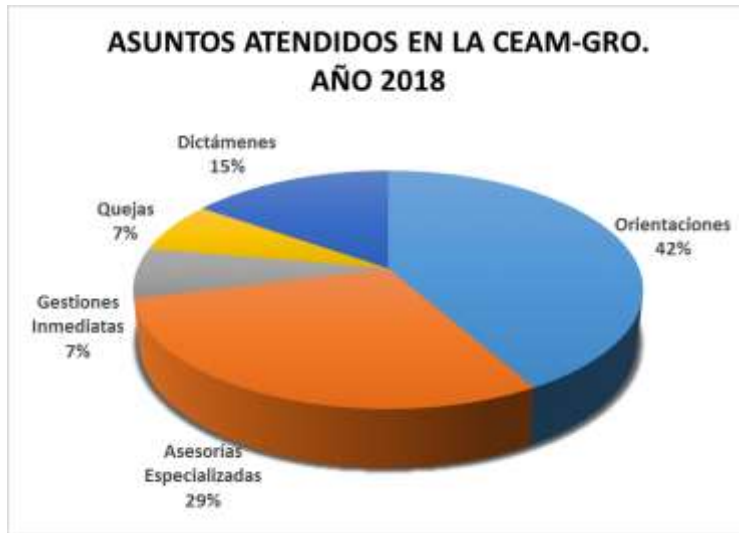


Figura 2

Por edad y sexo, los 203 usuarios se distribuyen de la siguiente forma (figura 3), observándose mayor afluencia entre las edades que van de los 25 a los 64 años de edad, predominando el sexo femenino. (Figura 3)

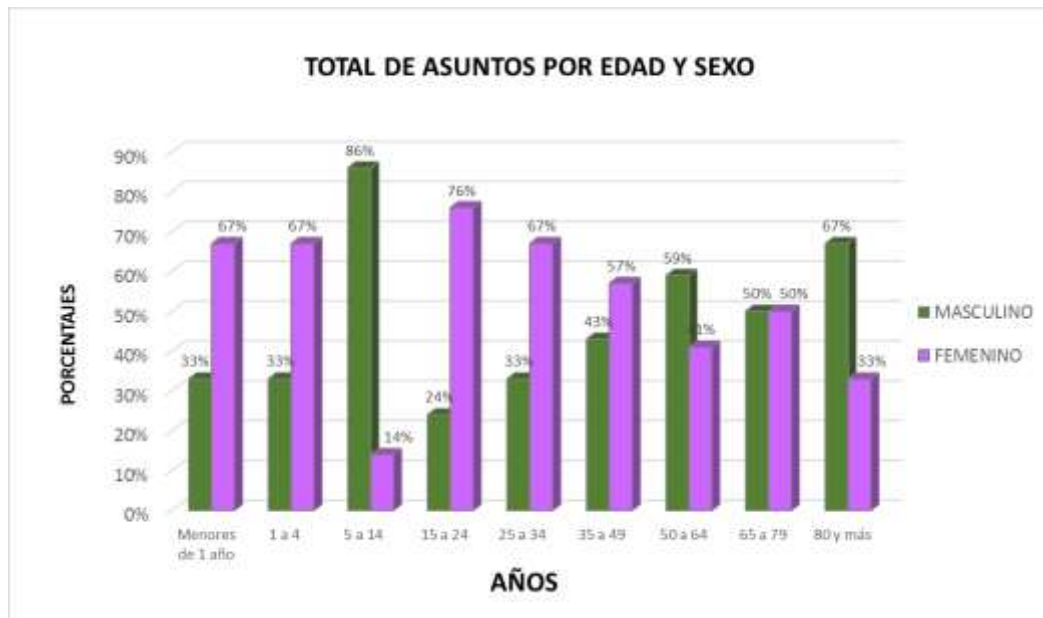


Figura 3

Del total de gestiones inmediatas atendidas, correspondientes a las diferentes instituciones: Secretaría de Salud 57%, IMSS 36% e ISSSTE 7%. (Figura 4).



Figura 4

Las gestiones atendidas, corresponden a las siguientes especialidades: traumatología y ortopedia 22%, cirugía general 22%, urología 7%, medicina general 7%, urgencias 7%, cirugía pediátrica 7%, rehabilitación 7%, cirugía neurológica 7%, odontología 7% y medicina familiar 7%. (Figura 5)



Figura 5

De las quejas recibidas en 2018, el 86% fueron atendidas en la CEAM-Gro, y el 7% fueron enviadas a la CONAMED, por no ser competencia de la CEAM-Gro. de acuerdo a lo establecido en el convenio de descentralización de la CEAM-Gro.-CONAMED-IMSS- ISSSTE suscrito en noviembre del 2008, el 7% restante fue enviado a la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Michoacán por ser una queja de ese estado y de acuerdo al Convenio de colaboración CEAM-GRO.-COESAMM celebrado en la Cd. de Morelia el once de julio del 2003.

El total de quejas atendidas en la CEAM-Gro. proceden de los siguientes municipios: Acapulco de Juárez 58%, Teniente Josué Azueta 17%, Coyuca de Benítez 17%, y Ometepec 8%; correspondientes a las diferentes instituciones de salud y especialidades médicas (figuras 6 y 7).



Figura 6



Figura 7

Del total de quejas atendidas en la CEAM-Gro., el 50% se encuentra en trámite y las restantes se concluyeron de la siguiente manera: el 34% con reembolso de gastos y el 16% con derechos a salvo. (Figura 8)



Figura 8

El total de quejas concluidas en el 2018 incluye quejas que se quedaron en trámite en el año anterior, debido a que son quejas recibidas en los últimos meses del 2017. En relación a la buena o mala práctica médica de las quejas concluidas durante el 2018, se muestra la siguiente gráfica. (Figura 9)



Figura 9

En relación a la gravedad del daño, y acorde con la mala práctica encontrada en las quejas concluidas, se toma en cuenta si el usuario quedó con incapacidad funcional permanente, daño funcional reversible o en su defecto, muerte del paciente. (Figura 10)



Figura 10

Se recibieron 31 solicitudes de Dictámenes Médicos Institucionales provenientes de diferentes instancias de impartición y procuración de justicia, así como de distintos municipios del Estado. (Figura 11 y 12)



Figura 11



Figura 12

En relación a los dictámenes emitidos en el 2018, se encontró evidencia de mala práctica en un 75% y con buena práctica 25%. (Figura 13)



Figura 13

II. CALIDAD

El 14 y 15 de junio de 2018, en las instalaciones de la CEAM-Gro., se realizó la auditoría externa para la certificación del organismo de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad, a través del Lic. Francisco Javier Reyes Medina, representante de Lloyd Internacional S.C. Certification Company, quien realizó verificación de la conformidad de nuestro Sistema de Gestión de Calidad, así como el cumplimiento de los lineamientos generales de operación, adecuación, compatibilidad y efectividad que posibilitan al organismo a cumplir con los propios objetivos del Sistema.

THIS IS AN OFFICIAL CERTIFICATE (WE CERTIFY WITH HONESTY, IMPARTIALITY AND RESPONSIBILITY FOR THE PROTECTION OF THE WORLD TRADE COMMERCES)

Lloyd Internacional S.C.
Certification Company
WTC | Montebello 3B, P15-25
03810, CDMX
www.lloyd-international.com
so@lloyd-international.com
T: +52 55 8000 4100

 **Lloyd**
INTERNATIONAL

2018
Folio: 10727
Referencia: 180716

SERIE 2018MLLOYDINTERNATIONAL/CERTIFICATE/1817371807160

CERTIFICATE	2018	CERTIFICADO	2018	CERTIFICAT	2018	ZERTIFIKAT
-------------	------	-------------	------	------------	------	------------

LLOYD INTERNATIONAL
EXPIDE

CERTIFICADO ISO 9001:2015

A: COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO GUERRERO

POR HABER CUMPLIDO CON LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

SITIOS

AV. CUAUHTÉMOC NÚM. 146 DESPACHO 107-109, FRACCIONAMIENTO HORNO ACAPULCO GUERRERO C.P. 39355.

ALCANCE

GENERACIÓN DE SERVICIOS DE ORIENTACIÓN, GESTIÓN INMEDIATA, QUEJAS HASTA LA ETAPA CONCILIATORIA, ASESORÍA ESPECIALIZADA, GESTIÓN FINANCIERA Y DICTÁMEN MÉDICO INSTITUCIONAL.

PROCESO TÉCNICO Y ADMINISTRATIVO PARA RECIBIR QUEJAS, INVESTIGAR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS Y EMITIR SUS OPINIONES, ACUERDOS Y LAUDOS. LOS CUALES PERMITEN SOLUCIONAR LOS CONFLICTOS ACTUANDO CON IMPARCIALIDAD, CONFIDENCIALIDAD Y RESPETO.

SECTOR 36
SERVICIOS PÚBLICOS
NACE B4.23



EXPEDICIÓN: 06 DE JULIO DE 2018
EXPIRACIÓN: 06 DE JULIO DE 2021

ADVANCED QUALITY MANAGEMENT
VIGENCIA: 3 AÑOS

 **IAF** **ema**
MEMBER OF CERTIFICATION
ACREDITADO 100/11

MX-CC-3001-IMNC-2015

ESTE CERTIFICADO ES VÁLIDO, EN CONFORMIDAD CON EL ESTÁNDAR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. HERRA VISTAS DE EVALUACIÓN ANUAL, HASTA LA FECHA MENCIONADA.

CERTIFICADO SUJETO A LA OPERACIÓN CONTINUA Y SATISFACTORIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN. ESTE CERTIFICADO ES PROPIEDAD DE LLOYD INTERNATIONAL Y DEBE SER DEVUELTO A PETICIÓN.

855.LLOYDINTL.1818-LLOYDINTERNATIONAL/CERTIFICATE/1817371807160/ADVANCEDQUALITYMANAGEMENT/1817371807160/1807160

CERTIFICADO OFICIAL (CERTIFICAMOS CON HONESTIDAD, IMPARCIALIDAD Y RESPONSABILIDAD, POR LA PROTECCIÓN DEL COMERCIO INTERNACIONAL)

III. ACTIVIDADES DE REPRESENTACIÓN.

1. El 27 de enero, la Dra. Norma Rojas Molina, Comisionada Estatal de Arbitraje Médico, asistió como invitada de honor en el presídium de la inauguración, clausura y toma de protesta de la mesa directiva 2018-2020 del Colegio de Médicas del Estado de Guerrero, A. C. se llevó a cabo en la Ciudad y Puerto de Acapulco, Gro.

2. El 31 de enero, la Dra. Norma Rojas Molina asistió como invitada de honor de parte de la Delegación Estatal del IMSS en el Estado de Guerrero, al informe de labores 2017 del *Dr. Reyes Betancourt Linares*, que se presentó ante el H. Consejo Consultivo Delegacional en su Tercera Reunión Ordinaria del año 2018. La cual se llevó a cabo en el Centro Internacional Acapulco, en ésta Ciudad.



El Gobernador del Estado **Lic. Héctor Astudillo Flores**, acompañado de distinguidas personalidades que integran el presídium durante el Informe de Labores de la Delegación Estatal del IMSS Guerrero.



El **Dr. Reyes Betancourt Linares** presentando el Informe de Labores 2017.

3. El 7 de febrero, la Dra. Norma Rojas Molina asistió como invitada a la reunión de la **Reinstalación del Comité Interinstitucional**, la Secretaría de Salud del Estado de Guerrero, en apego al lineamiento del Comité de Prevención Estudio y Seguimiento de la Morbilidad y Mortalidad Materna y Perinatal (CPESMMMyP) que establece promover la vinculación institucional y sistematización de funciones dentro del Comité, con el propósito de potenciar y fortalecer la Salud Materna y Perinatal, programó una reunión para integrar a los sectores: Público, Académico, Organizaciones de la Sociedad Civil y Privado, cuyo tema de interés fue: "La Salud de la Mujer y el recién nacido". Dicha reunión se llevó a cabo en el Hospital General de Acapulco, Gro.



Personalidades de los sectores Público, Académico, Civil y Privado en la reunión de la **Reinstalación del Comité Interinstitucional**.



El **Dr. Carlos de la Peña Pintos**, Secretario de Salud Estatal, rindiendo protesta junto al Comité Interinstitucional.

4. El 23 de febrero, la Dra. Norma Rojas Molina, asistió a la ceremonia de Instalación del Comité Interno de Donación de Órganos del nuevo Hospital General de Acapulco, mediante el cual se fortalecerá la realización de trasplantes, en beneficio de la población guerrerense, encabezada por el Dr. Carlos de la Peña Pintos, Secretario de Salud de Guerrero, en representación del Señor Gobernador Lic. Héctor Astudillo Flores y el Dr. Michel Raúl Ortiz Prado, Secretario Técnico del Consejo Estatal de Trasplantes del Estado de Guerrero, dependiente del Centro Nacional de Trasplantes.



El **Dr. Carlos de la Peña Pintos**, Secretario de Salud Estatal, en representación del Sr. Gobernador, durante la ceremonia de Instalación del Comité Interno de Donación celebrada en el nuevo Hospital General de Acapulco.



Discurso del **Dr. Michel Raúl Ortiz Prado**, Secretario Técnico del Consejo Estatal de Trasplantes del Estado de Guerrero.

5. Los días 19, 20 y 21 de abril, la Dra. Norma Rojas Molina, asistió a la CXXIV Asamblea Ordinaria Congreso Médico Estatal, de la Federación de Colegios Médicos del Estado de Guerrero A.C. “Dr. Manuel Sáenz Cabrera” realizada en la Cd. y Puerto de Acapulco.



Asistentes a la CXXIV Asamblea Ordinaria Congreso Médico Estatal, en la Cd. de Acapulco, Gro.



El **Dr. Carlos de la Peña Pintos**, Secretario de Salud del Estado, encabezando el presidium y dirigiendo palabras alusivas al evento.

6. Los días 6, 7 y 8 de junio, la Dra. Norma Rojas Molina, el Lic. Francisco Silva Gallegos y el Lic. Juan Carlos Hernández Quevedo, asistieron a la XXXI Sesión Ordinaria del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico. Simultáneamente, el 6 de junio se inició un taller sobre mediación/conciliación, donde participaron los Subcomisionados Jurídicos y Médicos. Llevado a cabo en la ciudad de Guanajuato, Gto.



Presentación de la mesa del presídium durante la inauguración de la XXXI Sesión Ordinaria del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico.



Asistencia de los representantes de las diversas Comisiones Estatales en la ceremonia de inauguración.

7. El 29 de junio, la Dra. Norma Rojas Molina asistió como invitada a la toma de protesta del nuevo Comité Ejecutivo del Colegio de Enfermeras del Estado Guerrero, A. C. 2018-2020, conforme al Estatuto y la Normatividad del Colegio. Se llevó a cabo en el Hotel Copacabana Beach Salón Perla, Acapulco, Gro.



Toma de protesta del nuevo Comité Ejecutivo del Colegio de Enfermeras del Estado de Guerrero.



El **Dr. Carlos de la Peña Pintos**, Secretario de Salud Estatal, en discurso durante la celebración de la ceremonia.

8. El 24 de agosto, la Dra. Norma Rojas Molina asistió como invitada a la reunión del **Comité Interinstitucional** de Prevención, Estudio y Seguimiento de la Morbilidad y Mortalidad Materna y Perinatal (CPESMMMyP), la Secretaria de Salud del Estado de Guerrero, en apego al lineamiento del Comité, que establece promover la vinculación institucional y sistematización del convenio interinstitucional para la atención a la emergencia obstétrica, programó la primera reunión para analizar las defunciones maternas 2018 e identificar líneas estratégicas para la reducción de la morbilidad y mortalidad materna y perinatal en la entidad. Dicha reunión se llevó a cabo en el Hospital General de Acapulco, Gro.



Participación de diversas autoridades institucionales en la Reunión del CPESMMMyP.

9. El 27 de septiembre la Dra. Norma Rojas, asistió como invitada de honor en el presidium de la inauguración del “Primer Congreso Estatal de Donación y Trasplante de Órganos”. Llevado a cabo en el Hospital General de Acapulco de la Secretaría de Salud.



El **Dr. Michel Raúl Ortiz Prado** expresando unas palabras durante el “Primer Congreso Estatal de Donación y Trasplante de Órganos”.



Público asistente en la ceremonia de inauguración.

10. El 28 de septiembre de 2018, la Psic. Leticia Martínez Rayo, Jefa de Orientación y Quejas, asistió como invitada a la conmemoración del “Día Nacional de la Donación y Trasplante de Órganos” en México el 26 de septiembre, por decreto presidencial. Derivado de lo anterior y en el marco de las actividades del Primer Congreso Estatal de Donación y Trasplante de Órganos, se realizó la Noche de Gala con la Orquesta Filarmónica de Acapulco, concierto a favor de la donación de órganos, llevado a cabo en el Teatro Juan Ruiz de Alarcón del Centro de Convenciones de la Ciudad y Puerto de Acapulco.



Participación de la Orquesta Filarmónica de Acapulco durante la Noche de Gala, rindiendo un concierto a favor de la donación de órganos en el Puerto de Acapulco.

11. El 1º, 2 y 3 de octubre, la Dra. Norma Rojas Molina asistió a la XXXII Sesión Ordinaria del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico. El 1º de octubre, se desarrolló un taller para los Subcomisionados Médicos y Jurídicos y el 2 de octubre se efectuó un taller para los Comisionados en donde se revisó el Modelo Mexicano de Arbitraje Médico. Realizado en la Ciudad de Tlaxcala, Tlaxcala.



Ceremonia de inauguración de la XXXII Sesión Ordinaria del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico, realizada en la Cd. de Tlaxcala, Tlaxcala.



La Dra. Norma Rojas Molina participando en el taller junto a los Comisionados Estatales.

12. El 24 de octubre, la Dra. Norma Rojas Molina, asistió al mensaje ciudadano con motivo del Tercer Informe del Gobernador del Estado, Héctor Astudillo Flores, en su mensaje, el Lic. Astudillo expuso los proyectos realizados en los tres años de su mandato en Acapulco, y anunció que de manera coordinada y con la llegada del Presidente Electo, Andrés Manuel López Obrador, se impulsarán obras de gran magnitud que logren el bienestar de las familias.



El Lic. **Héctor Astudillo Flores**, rindiendo su informe de proyectos realizados en los tres primeros años de su mandato como Gobernador del Estado de Guerrero.

13. Los días 25, 26 y 27 de octubre, la Dra. Iara Salinas Campos, Subcomisionada Médica, asistió como invitada por la Federación de Colegios Médicos del estado de Guerrero a la CXXXV Asamblea Ordinaria, Congreso Medico Estatal "Dr. Cruz Barrera Fernández" se llevó a cabo en Tecpan de Galeana, Gro.



La Dra. **Iara Salinas Campos** acompañada del Dr. **Jaime Jiménez Silva**, Presidente de la Federación de Colegios Médicos del Estado de Guerrero, durante la Jornada de la CXXXV Asamblea.

14. El 7 de diciembre la Dra. Iara Salinas Campos, asistió como invitada a la reunión del **Comité Interinstitucional**, la Secretaria de Salud del estado de Guerrero, en apego al manual del Comité de Prevención, Estudio y Seguimiento de la Morbilidad y Mortalidad Materna y Perinatal (CPESMMMYP) programó la segunda reunión interinstitucional, con la finalidad de dar seguimiento a los compromisos establecidos en la reunión sostenida el 24 de agosto del 2018 referente al fortalecimiento del **“Convenio de Colaboración Interinstitucional ante la Emergencia Obstétrica”** en donde se analizaron los acuerdos y compromisos, así como las propuestas para fortalecer la Salud Materna y Perinatal desde el ámbito de su competencia. Dicha reunión se llevó a cabo en el Hospital General de Acapulco, Gro.



El Dr. Carlos de la Peña Pintos, Secretario de Salud de Guerrero, encabezando la reunión del Comité Interinstitucional.



Presentación de análisis y propuestas para el fortalecimiento de la Salud Materna y Perinatal.

IV. DOCENCIA

Actividades académicas para usuarios y prestadores de servicios médicos.

En el año 2018 se realizaron las siguientes actividades de capacitación:

1. El 20 de febrero, el Dr. Ángel Jesús Camero Toríz y el Lic. Francisco Silva Gallegos impartieron el tema *“El expediente clínico desde el punto de vista legal”* para los médicos residentes de las especialidades médicas. Se llevó a cabo en el auditorio del Hospital General No. 1 “Vicente Guerrero” del IMSS, Acapulco, Gro.



Como actividad de capacitación para los médicos residentes de las especialidades médicas en el Hospital General No. 1 “Vicente Guerrero” del IMSS Acapulco, el Dr. Ángel Jesús Camero Toríz (izquierda) y el Lic. Francisco Silva Gallegos (derecha) imparten el tema “El expediente clínico desde el punto de vista legal”.

2. El 19 de abril, la Dra. Norma Rojas Molina presentó el tema *“Importancia del Arbitraje Médico Institucional”*, en el evento del cambio de mesa directiva de la Federación Médica del Estado de Guerrero, en la ciudad y puerto de Acapulco, Gro.



Público asistente en el evento del cambio de mesa directiva de la Federación Médica del Estado de Guerrero.

3. El 15 de mayo, el Lic. Francisco Silva Gallegos y el Lic. Juan Carlos Hernández Quevedo impartieron ponencia con el tema: *“Prevención del Conflicto Derivado del Acto Médico Para el Público en General”* durante el evento del XXV Aniversario del Hospital General de la Secretaría de Salud de Ometepec, en el cual se llevaron a cabo las Jornadas Médicas y de Enfermería.



El Lic. Francisco Silva Gallegos durante su ponencia frente a los asistentes del XXV Aniversario del Hospital General de Ometepec.



El Lic. Juan Carlos Hernández Quevedo recibiendo reconocimiento por su participación.

4. El 10 de mayo, la Dra. Iara Salinas Campos asistió a impartir ponencia con el tema *“Consentimiento Bajo Información”* durante la sesión mensual organizada por la jefatura de enseñanza del Hospital Vicente Guerrero del IMSS, se llevó a cabo en el Auditorio del Hospital Vicente Guerrero de Acapulco, Gro.

5. El 8 de octubre, la Dra. Iara Salinas Campos y el Lic. Juan Carlos Hernández Quevedo asistieron a impartir ponencia con el tema “*Responsabilidad Médica e Implicación Legal*” para capacitación continua organizada por la Dirección de Servicios de Salud, en la Unidad de Partos Alameda de Chilpancingo, Gro.



Participación de los profesionales del servicio de la salud durante la ponencia del personal del binomio médico-jurídico de la CEAM-Gro.



La **Dra. Iara Salinas Campos** y el **Lic. Juan Carlos Hernández Quevedo** capacitando al personal de la Unidad de Partos Alameda de Chilpancingo, Gro.

6. El 14 de noviembre, el Lic. Francisco Silva Gallegos y la Dra. Iara Salinas Campos impartieron ponencia con el tema “*Expediente Clínico Odontológico*” en la sesión semanal del Centro de Estudios Odontológicos de Guerrero. A. C. dentro de sus instalaciones, en Acapulco, Gro.



El **Lic. Francisco Silva Gallegos**, impartiendo ponencia.



Dr. René Cerón Rodríguez, ex consejero de la CEAM-Gro. y el Director del Centro de Estudios Odontológicos de Guerrero, entregando reconocimiento al **Lic. Francisco Silva** y a la **Dra. Iara Salinas Campos**, por la ponencia impartida

V. COMUNICACIÓN SOCIAL

Difusión.

Seguimos realizando actividades diversas de difusión, con la finalidad de informar 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; tales acciones se enfocan en campañas de radiodifusión, participación en televisión y medios impresos como periódicos, 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 a través del Grupo “Radiorama” y Grupo “ACIR”.

Zona Centro	Tierra Colorada, Mochitlán, Tixtla de Guerrero, Zumpango del Río, Chichihualco, Tlacotepec.
Costa Chica	San Marcos, Tecoanapa, Ayutla de los Libres, Cruz Grande, Cuatepec, 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 y octubre, se transmitieron spots publicitarios sobre la CEAM-Gro. en la cadena televisiva “TV Azteca”, para informar a la población guerrerense sobre los servicios que brinda la Comisión, a lo largo de la programación diaria.

c) Vallas móviles

Se contrató una valla móvil a dos caras, en los siguientes lugares y fechas:

- En la ciudad de Acapulco, durante los meses de abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre.

- En la ciudad de Chilpancingo durante los meses de abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre.

d) Anuncios espectaculares

Como se ha mencionado en años anteriores, los anuncios espectaculares forman parte vital de nuestra difusión. Desde 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.

En 2018 se agregaron otros puntos estratégicos para la población del puerto de Acapulco y zonas conurbanas tales como:

- En la avenida Juan R. Escudero, frente al Hospital General en Renacimiento.
- En la zona conocida como El Derrumbe, rumbo a Pie de la Cuesta.
- En la colonia El Quemado, frente al Nuevo Hospital General.
- En la avenida Costera Miguel Alemán, a la altura de las instalaciones de Novedades Acapulco.

e) Periódicos

En 2018 se contrató publicidad en medios impresos, a través del periódico “Novedades Acapulco”, promocionando los servicios de la Comisión a las familias acapulqueñas durante los periodos de marzo-abril y junio-julio; a diferencia del Periódico “El Sur”, el cual tiene un alcance de impacto a nivel estatal, que se contrató durante el periodo junio-julio.

VI. MÓDULO DE INFORMACIÓN

En la CEAM-Gro. tenemos la voluntad de seguir propiciando relaciones sanas entre los profesionales de la salud y sus pacientes, 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 esa finalidad, y con la de contribuir a desahogar interrogantes, inquietudes o problemas de los usuarios de servicios médicos, seguimos trabajando en los Módulos de Información de la CEAM-Gro. en Hospitales, tal como lo hicimos en los primeros meses del año en el Hospital General de Acapulco de la Secretaría de Salud y desde el año pasado hasta la fecha en el Hospital General “Dr. Raymundo Abarca Alarcón” en la Ciudad de Chilpancingo, Guerrero.



El Lic. Irving Cedeño Reyes y la Psic. Leticia Martínez Rayo, atendiendo el módulo de información de la CEAM-Gro., ubicado en el Hospital General “Dr. Raymundo Abarca Alarcón” de Chilpancingo, Gro.

VII. CURSOS DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL DE LA CEAM-Gro.

1. El 19 de enero se llevó a cabo el curso de “Introducción a la Norma ISO 9001:2015” impartido por el Ing. Jaime Nieto Urroz, capacitador de Sistemas de Gestión de Calidad de la empresa certificadora SAI GLOBAL, para actualizar el Sistema de Gestión de Calidad de este organismo y dirimir dudas sobre la transición de la norma.



El Ing. Jaime Nieto Urroz, capacitador de Sistemas de Gestión de Calidad y personal de la CEAM-Gro. asistente.

2. Los días 10 y 11 de abril la Psic. Leticia Martínez Rayo asistió al Primer Curso-Taller sobre el registro de Información que realizan las Comisiones Estatales de Arbitraje Médico a través de la Plataforma de Registro de Quejas Médicas y Dictámenes, llevado a cabo en las instalaciones de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED), cuya implementación fue instrumentada a nivel nacional en el año 2016, como uno de los acuerdos del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico.



Personal de la CONAMED encargado de impartir el curso y personal asistente de las diferentes Comisiones Estatales de Arbitraje Médico, que fungen como Enlaces Técnicos responsables de la integración de Información.

3. El 24 de abril, el Lic. Juan Carlos Hernández Quevedo, Titular de la Unidad de Transparencia de éste organismo, capacitó a personal de la CEAM-Gro. para poder acceder a la Plataforma Nacional de Transparencia, en la que se deben subir los formatos debidamente requisitados y de acuerdo a la Tabla de Aplicabilidad para éste organismo.



Personal de la CEAM-Gro. asistente.

4. Del 2 al 3 de noviembre, la Dra. Iara Salinas Campos y el Lic. Juan Carlos Hernández Quevedo, asistieron al Curso “Práctica Médica Segura y Formación Pericial”, organizado por la Asociación Mexicana de Cirugía General A.C. y la Federación de Colegios Médicos del Estado de Guerrero, llevado a cabo en las instalaciones de la Universidad Hipócrates.



Personal asistente al curso

VIII. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

Con la finalidad de dar fiel cumplimiento al artículo 53 y el séptimo transitorio de la Ley 207 de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Guerrero, el 5 de abril de 2018, se nombró al Lic. Juan Carlos Hernández Quevedo como Titular de la Unidad de Transparencia de ésta Comisión, dicha unidad es la 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 2018, se recibieron por vía Internet, a través de la página de Infomex, doce solicitudes de información pública, de las cuales once fueron procedentes y una improcedente por corresponder a información inexistente. Las solicitudes procedentes fueron contestadas en un promedio de dieciséis días hábiles, relacionadas a los siguientes temas:

TEMAS RECURRENTES	TOTAL
Número de quejas	9
Funcionarios del organismo	1
Archivo y clasificación de expedientes	1
Total	11



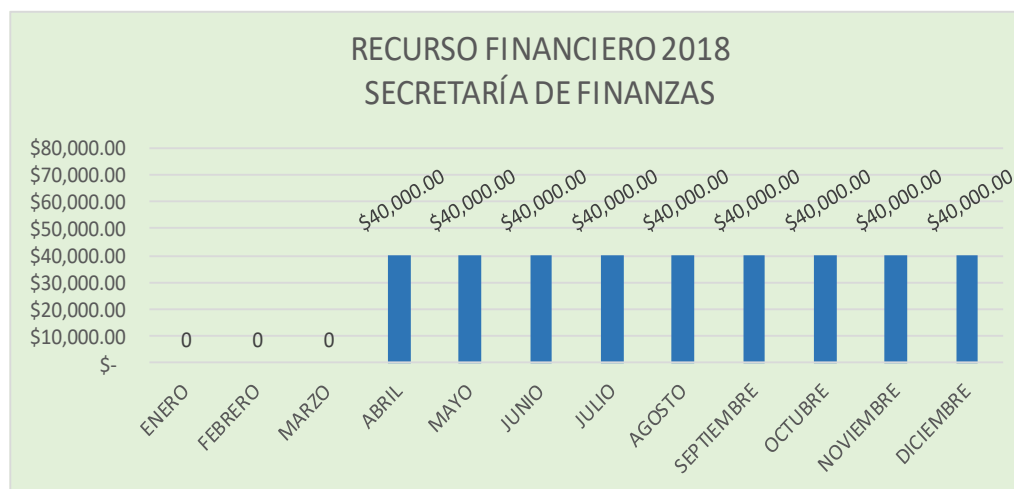
Lic. Juan Carlos Hernández Quevedo, Titular de la Unidad de Transparencia de la CEAM-Gro.

IX. INFORME FINANCIERO

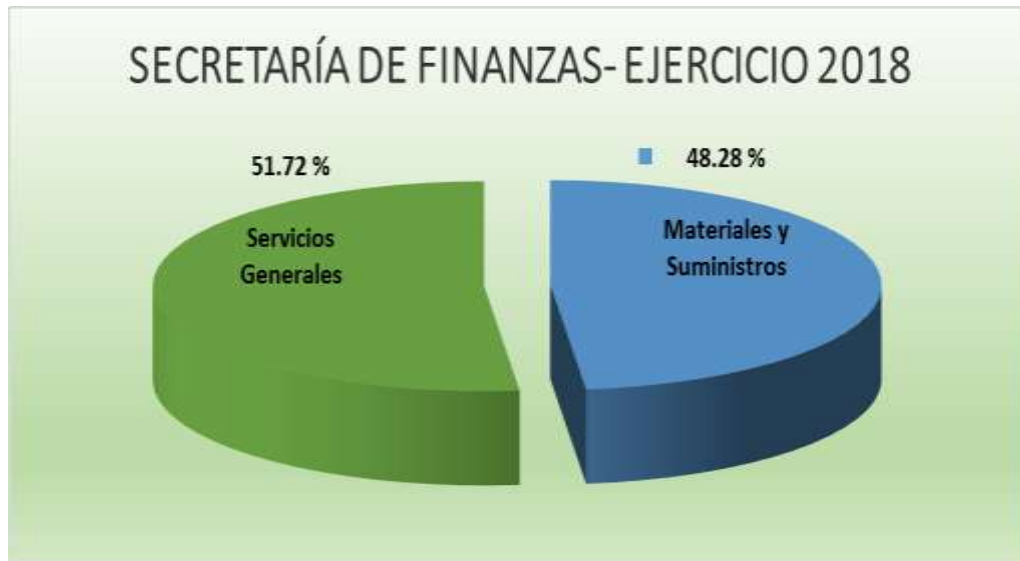
En el año 2018 el apoyo del recurso FASSA RAMO 33 fue de \$ \$1, 736, 584.11, el cual se distribuyó de la siguiente manera: el 72.22 % en Difusión, el 17.59 % en Servicios Generales y el 10.19 % en Materiales y Suministros.



En este año se gestionó ante la Secretaría de Finanzas y Administración, el recurso financiero designado, en el cual, las operaciones y funciones de la Comisión se ajustaron al apoyo correspondiente de \$40,000.00 mensuales, a diferencia del año anterior que no se recibió dicho recurso.



Del total del recurso autorizado por la Secretaría de Finanzas y Administración del Estado, se distribuyó en tres rubros: un 51.72 % para los Servicios Generales y un 48.28% restante dedicado a Materiales y Suministros.



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