



INFORME DE ACTIVIDADES 2016



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**



ÍNDICE

| | |
|---|----|
| DIRECTORIO | 3 |
| INTRODUCCIÓN | 9 |
| ACCIONES REALIZADAS | 11 |
| CALIDAD | 17 |
| ACTIVIDADES DE REPRESENTACIÓN | 19 |
| DOCENCIA | 25 |
| CONVENIO | 31 |
| COMUNICACIÓN SOCIAL | 31 |
| MÓDULO DE INFORMACIÓN | 33 |
| TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA | 33 |
| INFORME FINANCIERO | 36 |



INTRODUCCIÓN

NACIMIENTO DE LA COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO.

Hasta mediados de los noventa los pacientes de los servicios de salud, contaban con pocas instancias para la presentación de quejas o inconformidades con resultados frecuentemente pobres, carentes de imparcialidad y de un análisis profesional de los casos, después de procesos frecuentemente lentos, complicados y costosos.

Se ha mantenido hasta la fecha, muy arraigada en nuestra sociedad la vía jurisdiccional, como primera instancia para la resolución de las quejas que, en el caso de las originadas por la relación médico paciente tienen la intención de que el médico sea sancionado y obtener una restitución en el derecho lesionado a través de la atención médica rehabilitadora o bien el pago de una indemnización. Debido a lo anterior, el Ministerio Público y los Tribunales presentaban cargas excesivas de trabajo para los asuntos relacionados con la responsabilidad profesional del médico. En este contexto surgió la necesidad de crear una instancia que resolviera las inconformidades de los usuarios de los servicios de salud a través de mecanismos alternos de solución de conflictos (MASC), lo que además de reducir la presión sobre los órganos jurisdiccionales, constituye una alternativa legal válida para la resolución de conflictos, con ventajas sobre los juicios ordinarios gracias a la evaluación realizada por expertos en la materia, la garantía de imparcialidad, la rapidez en la conclusión y el bajo costo económico.

Es muy importante mencionar que la evaluación sea realizada por expertos en la materia, para determinar la calidad del servicio y, consecuentemente, la responsabilidad, así como para otorgar una mayor seguridad legal a médicos y usuarios, la prueba pericial es la idónea. De ahí que en 1989 surgiera la figura administrativa de la opinión técnico científica, como un mecanismo de colaboración entre la Secretaría de Salud y la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal con el propósito de que la primera, a petición de la segunda, obtuviera un dictamen médico especializado, sin valor probatorio, en aquellos casos en los que los profesionales de las disciplinas de la salud se vieran involucrados, a fin de proporcionar mayor consistencia a las averiguaciones previas. La figura de las opiniones técnico científicas se extendió al resto de las entidades federativas de la república, y poco después se adhirieron el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE)

No obstante la solidez moral y la consistencia del procedimiento, el reto que desde su origen enfrentó el mecanismo de la opinión técnica fue el de la carencia de fuerza legal, lo que dio la pauta para crear una instancia que de origen la tuviera. Por tal razón desde 1995, la Universidad Nacional Autónoma de México, a través del Instituto de Investigaciones Jurídicas, firmó un convenio de colaboración con la Secretaría de Salud, mediante el cual se elaboraría el diseño para la constitución de la Procuraduría de la Salud. Este proyecto se canceló y dio origen a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, (CONAMED).

La cual fue creada mediante Decreto del Titular del Ejecutivo Federal el 3 de Junio de 1996, para que la sociedad cuente con una instancia alterna extrajudicial que intervenga en la solución ágil, imparcial, gratuita y confidencial, de los conflictos entre pacientes y prestadores de los servicios de salud, tanto instituciones públicas como privadas o sociales a través de la investigación de los motivos que los originan y la propuesta de una solución que busque siempre evitar el conflicto y que emita recomendaciones que se desprendan



del análisis de la calidad de los servicios. Además es la CONAMED la instancia que actualmente cuenta con la atribución de “elaborar los dictámenes o peritajes médicos que le sean solicitados por las autoridades encargadas de la procuración e impartición de justicia”, de acuerdo con la fracción X, del artículo 4^o de su decreto de creación.

Es indudable la relevancia de contar con una instancia conciliadora, facultada para arbitrar cuando las partes en conflicto la solicitan en forma voluntaria, cuyos laudos cuentan con plena fuerza legal y que no cancela que las partes en conflicto conserven su derecho a buscar la satisfacción de sus pretensiones ante los tribunales de orden civil, penal o administrativo. Se trata de una institución que, manteniendo a salvo los derechos de las partes en conflicto, participa en la sustitución de la cultura de la confrontación y el litigio por la de la conciliación, el consenso y el arbitraje, lo que se considera como un nuevo paradigma en la impartición de justicia.

Debido a que uno de los elementos en los que descansa la legitimidad de los estados de derecho modernos es la capacidad estatal de resolver los conflictos que surjan entre sus ciudadanos, estableciendo reglas claras que conlleven a soluciones justas y equitativas de las disputas, es muy necesario que la CONAMED y las COMISIONES ESTATALES de ARBITRAJE MÉDICO en el país, sean ampliamente conocidas y que su acceso se encuentre libre de cualquier tipo de barrera. La existencia de la CONAMED y las COMISIONES DE ARBITRAJE MÉDICO ESTATALES no tutelan por si mismas el derecho a la protección de la salud de la población. Se impone la obligación del Estado de proporcionar a todos los ciudadanos, sin ningún tipo de distinción, los métodos y las herramientas necesarias para que el sujeto titular de esos derechos pueda hacerlos efectivos.

El camino hacia la garantía efectiva del derecho a la protección de la salud y al derecho a la atención con calidad es largo y sinuoso pero transitable cuando en todos los niveles del sistema las decisiones se tomen con respeto a los derechos de los usuarios de los servicios de salud y las acciones se ejecuten con eficacia, efectividad, eficiencia, oportunidad, equidad y solidaridad, de acuerdo a los requisitos establecidos.





ACCIONES REALIZADAS.

En el ámbito médico, una inconformidad es una forma de insatisfacción por la cual los usuarios solicitan, protestan, reclaman o se quejan sobre un proceso o resultado de la prestación de servicios médicos.

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, en el año 2016 se recibieron 6,772 asuntos, incluyendo las orientaciones realizadas en módulo itinerante. (Figura 1)

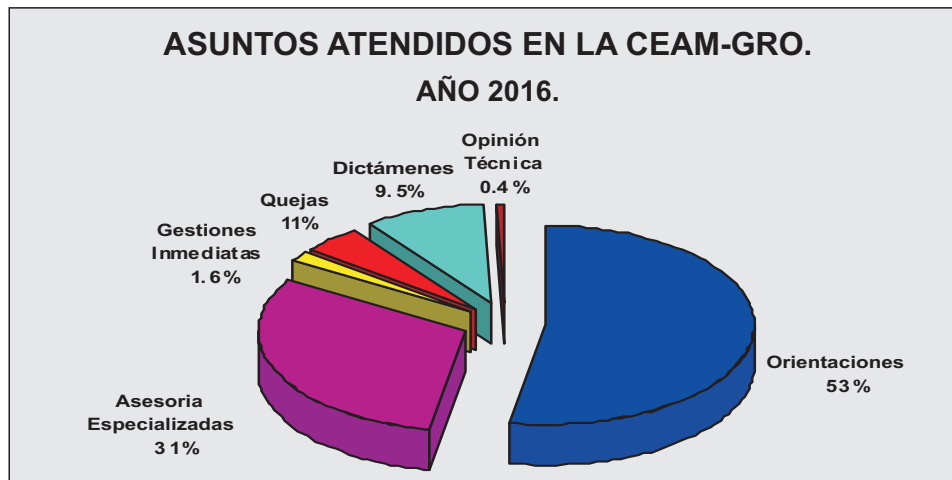


Figura 1

Por edad y sexo, los 6,772 usuarios se distribuyen de la siguiente forma (figura 2), observándose mayor afluencia entre las edades que van de los 20 a los 49 años de edad, predominando el sexo femenino.

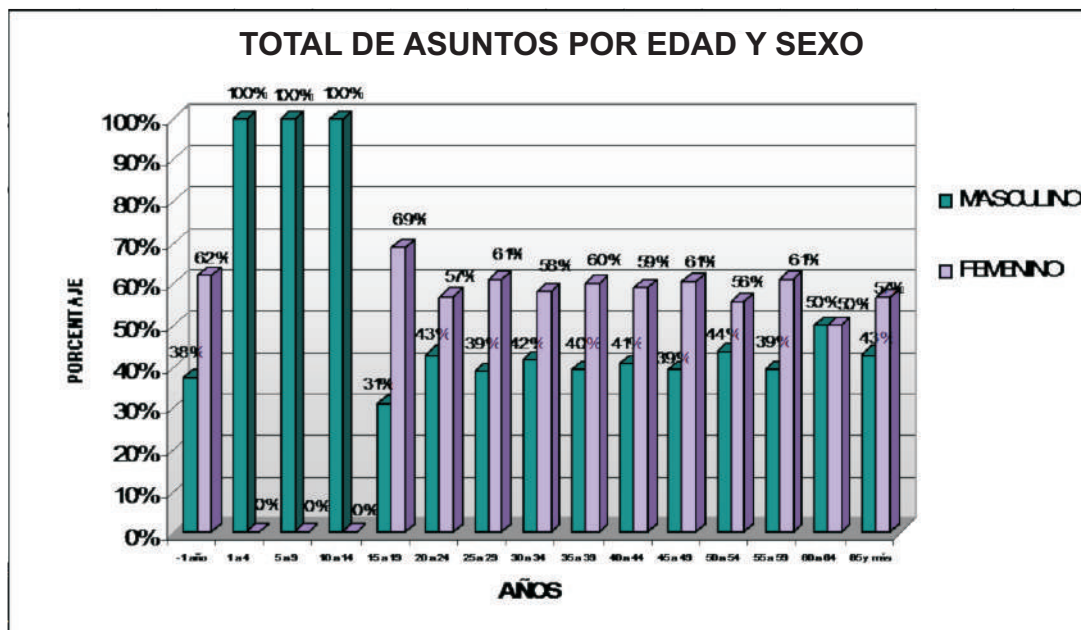


Figura 2





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

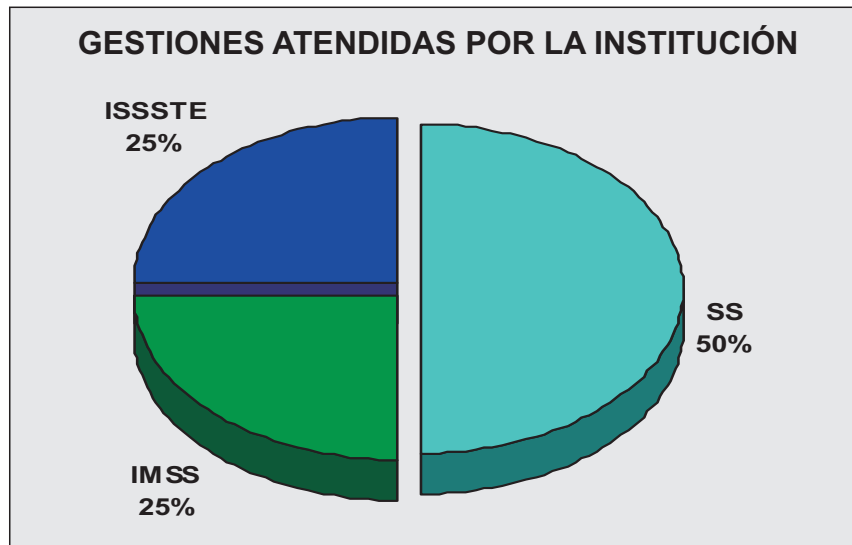


Figura 3

Las gestiones atendidas, corresponden a las siguientes especialidades: traumatología y ortopedia 50%, oncología 25% y urología 25%. (Figura 4)

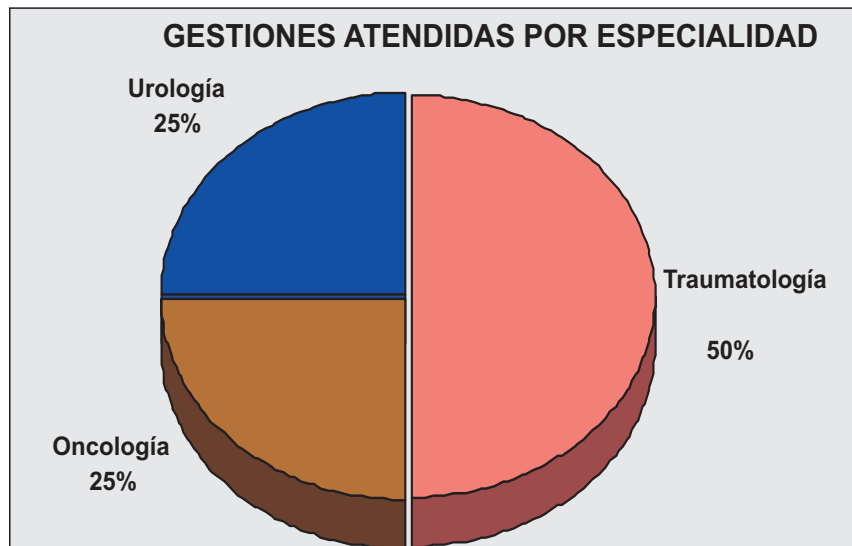


Figura 4





De las quejas recibidas en 2016, el 100% fueron atendidas en la CEAM-Gro, en este año no se enviaron quejas a la CONAMED ya que de acuerdo al convenio de descentralización de la CEAM-Gro.-CONAMED-IMSS-ISSSTE suscrito en noviembre del 2008, se permitió atender en la Comisión, algunas quejas de instituciones federales.

El total de quejas proceden de los siguientes municipios: Acapulco de Juárez 82% e Iguala de la Independencia 18%; correspondientes a las diferentes instituciones de salud y especialidades médicas (figuras 5 y 6).

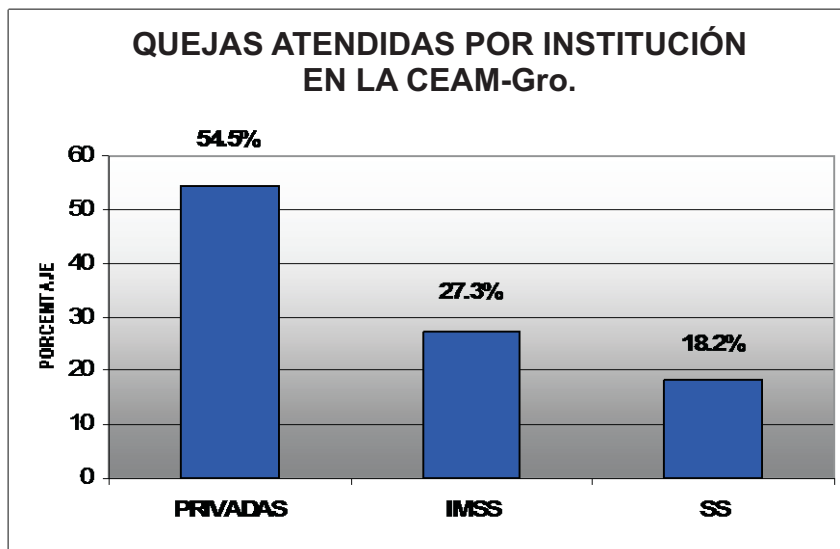


Figura 5

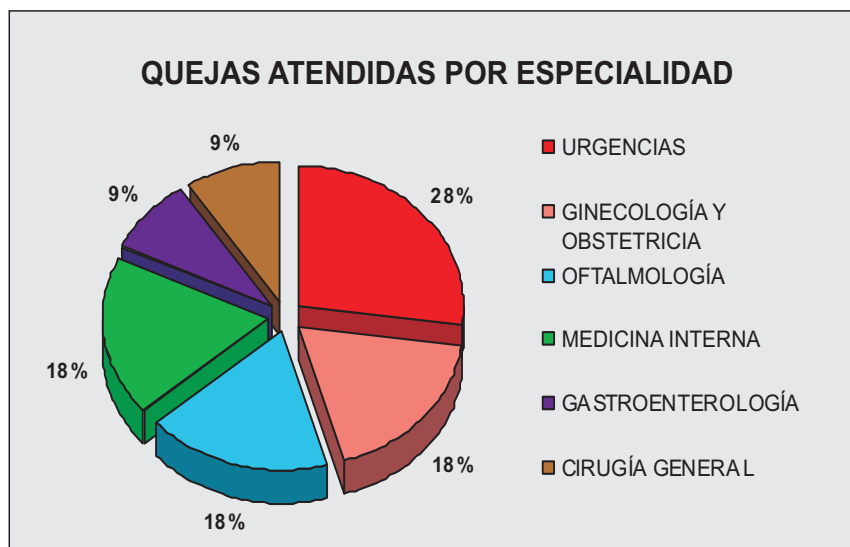


Figura 6





Del total de quejas atendidas en la CEAM-Gro., el 45.5% se encuentra en trámite y las restantes se concluyeron de la siguiente manera: el 36.3% con reembolso de gastos, 9.1% con derechos a salvo y el 9.1% restante por sobreseimiento. (Figura 7)

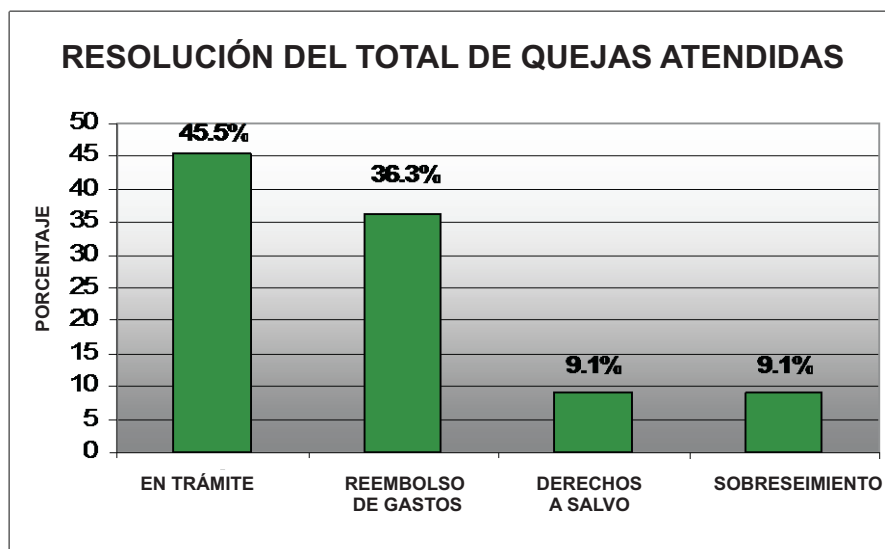


Figura 7

En relación a la buena o mala práctica médica de las quejas concluidas, y la gravedad del daño, tomando en cuenta si el usuario quedó con incapacidad funcional permanente, daño funcional reversible o en su defecto, muerte del paciente. (Figuras 8 y 9)

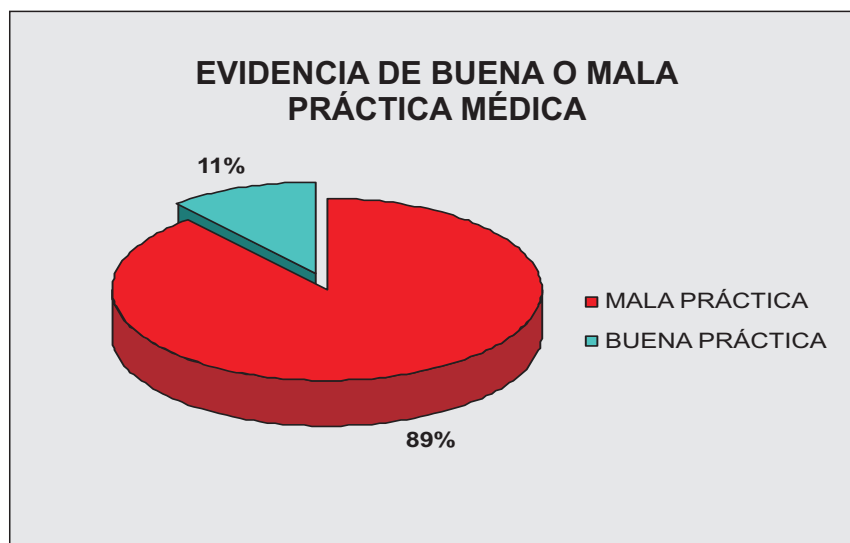


Figura 8

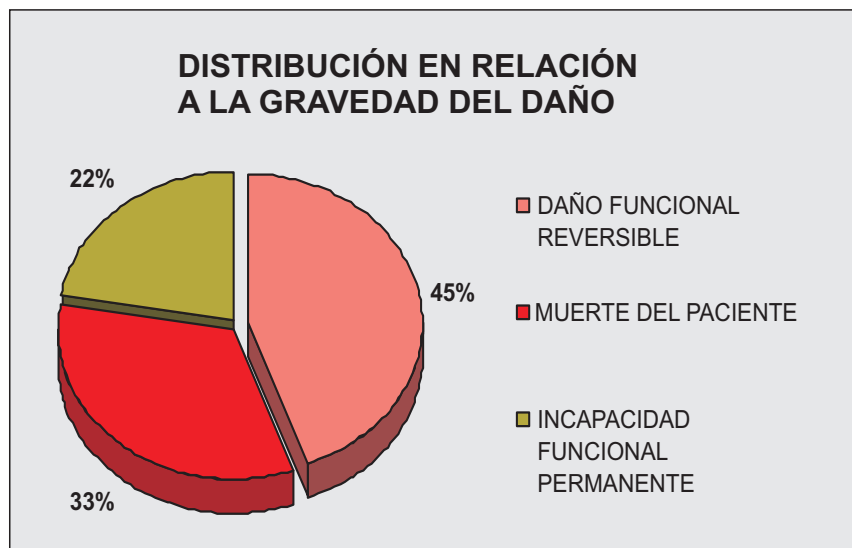


Figura 9

Se recibieron 23 solicitudes de Dictámenes Médicos Institucionales provenientes de diferentes instancias de impartición y procuración de justicia, así como de distintos municipios del Estado. (Figura 10 y 11)

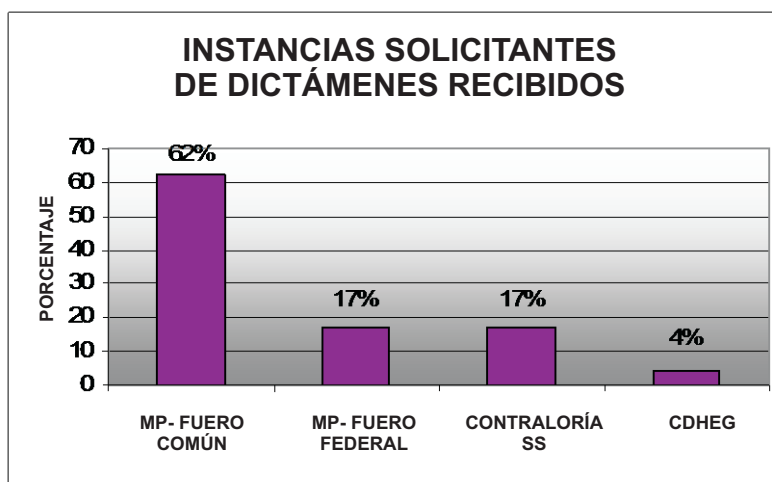


Figura 10



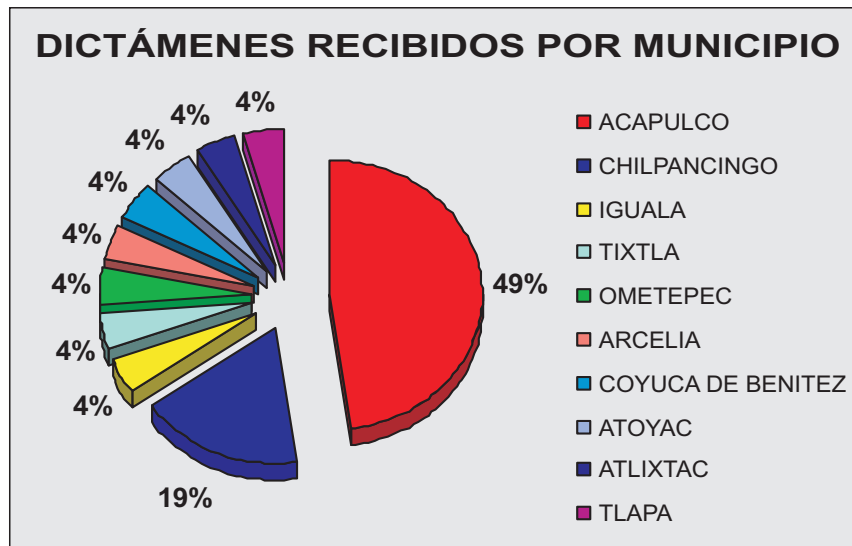


Figura 11

En relación a los dictámenes emitidos en el 2016, se encontró evidencia de mala práctica en un 60% y 40% con buena práctica.



Figura 12



CALIDAD

Es para la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Guerrero, una satisfacción el haber obtenido un Premio Nacional de Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua 2016, único organismo en el Estado de Guerrero y único a nivel Nacional en su categoría merecedora de éste premio. Existiendo el interés de seguir participando para lograr el de Calidad en Salud.





Dra. Norma Rojas Molina, Comisionada Estatal de Arbitraje Médico, recibiendo el Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua 2016.



Dra. Norma Rojas Molina Comisionada Estatal y el Lic. Francisco Silva Gallegos, Director de Investigación, Compilación y Educación Continua de la CEAM-Gro.

El 21 de Octubre, 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 del Ingeniero Adolfo Gómez Dena, representante de QMI SAI-GLOBAL, quién después de un minucioso análisis a la documentación de nuestro Sistema de Gestión de Calidad y entrevistas personalizadas a los representantes de cada proceso, nos informó la madurez que ha adquirido nuestro sistema, que los requerimientos de SAI GLOBAL se realizan de acuerdo con los requerimientos y orientación dictados en las normas internacionales relacionadas con las prácticas de auditoría y otros criterios normativos que se han logrado en nuestro organismo. Logrando mantener un año más la certificación de nuestro sistema de calidad ISO 9001-2008 en todos los procesos examinados.



Ing. Adolfo Gómez Dena, auditando a la Psic. Leticia Martínez Rayo, Jefa de Orientación y Quejas de la CEAM-Gro.





Siendo uno de los compromisos de la alta dirección, 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. 2016 | | | | | | |
|--|---|------|--------|--------|-------------------------------|-------|
| Nombre del indicador | Forma de cálculo | Meta | Logro | | Superación respecto a la meta | |
| | | | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 |
| Aumento de queja hasta la fase conciliatoria. | (Quejas recibidas en el periodo / Quejas que llegan a la etapa conciliatoria) por cien. | 5% | 92.20% | 100% | 85.71% | 100% |
| 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% | 100% | 10% | 10% |
| 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% | 98.66% | 97.06% | 8.66% | 7.06% |
| 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% | 98.16% | 97.72% | 8.16% | 7.72% |

ACTIVIDADES DE REPRESENTACIÓN.

1. El 9 de febrero, la Dra. Norma Rojas Molina asistió como invitada de honor a la ceremonia de apertura de cursos de la Maestría en Calidad de la Atención Médica; se llevó a cabo en las instalaciones de la Unidad Académica de Medicina a las 12:00 hrs.



Dra. Rojas Molina en la apertura de la Maestría en Calidad de la Atención Médica.



2.- El 26 de febrero, la Dra. Norma Rojas Molina, asistió como invitada a formar parte del Comité Estatal de Calidad en Salud, el cual pretende coordinar y alinear los esfuerzos, integrados de política que en materia de calidad y seguridad del paciente se realicen y que estas acciones sean congruentes con la Política Nacional de Calidad en Salud. Se llevó a cabo en el Fórum Expo Mundo Imperial.



Comité Estatal de Calidad en Salud.

3. El 29 de abril, la Dra. Norma Rojas Molina, asistió como invitada de honor al cambio de mesa Directiva Bienio 2016-2018 organizado por la Sociedad Médica de Acapulco y el Colegio de Médicos Cirujanos, A. C.



Médicos asistentes al evento.



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



4. El 30 de abril, la Dra. Norma Rojas Molina, asistió como invitada de honor al cambio de mesa directiva de la Sociedad de Gastroenterología del Estado de Guerrero.



Mesa directiva de la Sociedad de Gastroenterología del Estado de Guerrero, tomando protesta.

5. Los días 18, 19 y 20 de mayo se realizó la XXVIII Sesión del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico, con sede en la ciudad de Acapulco, Guerrero. Se llevó a cabo en el centro de convenciones Fórum Mundo Imperial. Se contó con la presencia del Dr. Carlos de la Peña Pintos, Secretario de Salud Estatal, el Lic. Héctor A. Astudillo Flores, Gobernador Constitucional del Estado de Guerrero, y el Dr. José Narro Robles, Secretario de Salud del Gobierno de la República Mexicana; así como de los Comisionados y Subcomisionados de todo el país. Siendo la CEAM-Gro, la organizadora de este magno evento.



Lic. Héctor Astudillo Flores, Gobernador Estatal de Guerrero, durante la inauguración de la XXVIII Sesión Ordinaria del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico.





6. El 19 de mayo, la Dra. Norma Rojas Molina asistió como integrante Vocal al acto protocolario de la Instalación y Toma de Protesta del Consejo Estatal de Salud del Estado de Guerrero, organizado por la Secretaría de Salud y/o Servicios Estatales de Salud, se contó con la presencia del C. Lic. Héctor A. Astudillo Flores, Gobernador Constitucional del Estado de Guerrero en su calidad como Presidente del Consejo acompañado del C. Dr. José Narro Robles, Secretario de Salud del Gobierno de la República Mexicana. Llevado a cabo en el centro de convenciones Fórum Mundo Imperial.



Dr. José Meljem Moctezuma, Subsecretario de Integración y Desarrollo de la Secretaría de Salud Federal y Dr. José Narro Robles, Secretario de Salud del Gobierno de la República Mexicana, durante la Instalación y toma de protesta del Consejo Estatal de Salud.

7. El 6 y 7 de junio, la Dra. Norma Rojas Molina asistió al Simposio CONAMED 2016 “A 20 años del Arbitraje Médico”, Rumbo e Impulso para el Ejercicio Pleno del Derecho de Salud . Llevado a cabo en la Ciudad de México.



Acto Inaugural del Simposio CONAMED 2016



Presidium del Simposio CONAMED 2016.



8. Del 26 al 28 de octubre, la Dra. Norma Rojas Molina asistió a la Cd. de México al Foro Nacional e Internacional por la calidad y 2º Foro Latinoamericano de Calidad y Seguridad en Salud que realizó la Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCES), donde se comparten las experiencias exitosas en materia de calidad. Dentro del marco del mismo fueron reconocidas las organizaciones que participaron en la pasada edición del Premio Nacional de Calidad en Salud, donde la CEAM-Gro. obtuvo el Reconocimiento al Mérito a la Mejora Continua en la categoría de organizaciones administrativas.



Auditorio del Instituto Nacional de Rehabilitación “Luis Guillermo Ibarra Ibarra”, sede del Foro

9. El 26 de julio, la Dra. Norma Rojas Molina asistió con motivo del vigésimo aniversario de la CONAMED, al sorteo Mayor del billete conmemorativo emitido por la Lotería Nacional, en las instalaciones de la Lotería Nacional de la Cd. de México.



Dra. Norma Rojas Molina acompañada del Dr. Onofre Muñoz Hernández, Comisionado de la CONAMED y del Dr. José Narro Robles, Secretario de Salud Nacional.



Auditorio de la Lotería Nacional.





10. El 7 de octubre, la Dra. Rojas Molina asistió como invitada de honor por parte de la Federación de Colegios Médicos del Estado de Guerrero, al evento de la CXXI Asamblea Ordinaria Congreso Médico Estatal “*Dr. Carlos de la Peña Pintos*”.



Médicos asistentes a la asamblea



Dr. Carlos de la Peña Pintos, Secretario de Salud Estatal, durante la inauguración de la asamblea.

11. El Lic. Francisco Silva Gallegos asistió como invitado de honor por parte de la Universidad Hipócrates Facultad de Ciencias de la Salud a las “*IV Jornadas Médicas*” que se llevó a cabo dentro de las instalaciones de la misma universidad el día 17 de octubre del 2016.



Lic. Francisco Silva Gallegos como invitado de honor a las jornadas médicas, organizadas por la Universidad Hipócrates.



Personal Médico y alumnos asistentes a las Jornadas.





DOCENCIA.

Actividades académicas para usuarios y prestadores de servicios médicos.

1. El 28 de enero, el Dr. Ángel Camero Toríz y el Lic. Juan Carlos Hernández Quevedo asistieron como ponentes en la videoconferencia de las actividades contenidas en la instrucción 283/2011 correspondientes al plan estratégico para la difusión, capacitación y seguimiento de las Guías en la Práctica Clínica, organizado por la Coordinación Estatal de Calidad vinculado con la Coordinación Estatal de Telemedicina; con el tema: “Expediente Clínico; Instrumentos para la Mejora de la Calidad de la Atención Médica”. Llevado a cabo en las oficinas de la Secretaría de Salud en Chilpancingo.



Dr. Camero Toríz, durante la transmisión de la teleconferencia.



Lic. Hernández Quevedo, durante la transmisión de la teleconferencia.

2. El 9 de febrero, la Dra. Rojas Molina asistió a impartir ponencia en la apertura de cursos de la Maestría en Calidad de la Atención Médica, organizado por la Unidad Académica de Medicina; con el tema: “Retos para la Calidad en la Atención Médica en Guerrero” realizado en las instalaciones de la Unidad Académica de Medicina.



Dra. Rojas Molina impartiendo ponencia.



Alumnos y docentes asistentes a la ponencia.

3. El 9 de febrero, la Dra. Salinas Campos asistió a impartir ponencia en el “XII Curso de Actualización en Enfermería Pediátrica”, organizado por la Coordinación de Enseñanza e Investigación del Hospital General de Acapulco; con el tema: “Norma 022 del Expediente Clínico” se llevó a cabo en el auditorio Dr. Álvaro Victoria Cortázar del Hospital del ISSSTE Acapulco.



4. El 12 de febrero, el Dr. Ángel Camero Toríz, el Lic. Francisco Silva Gallegos y el Lic. Juan Carlos Hernández Quevedo asistieron a impartir ponencia en el primer curso de capacitación y actualización de la Asociación de Enfermeras de la Secretaría de Salud en el Estado de Guerrero con los temas: “Aspectos Médicos Normativos Legales”; “Proceso de Queja en la CEAM-GRO” y “Aspectos Legales de la Práctica de Enfermería”.



Dr. Ángel Camero Toríz impartiendo la ponencia: “Proceso de Queja en la CEAM-Gro.”.



Lic. Juan Carlos Hernández Quevedo impartiendo la ponencia: “Aspectos Legales de la Práctica de Enfermería”.

5. El 13 de febrero, el Lic. Juan Carlos Hernández Quevedo asistió a impartir ponencia a la Asociación Guerrerense de Enfermeras Quirúrgicas A. C. de Acapulco con el tema: “Responsabilidad Legal del Profesionalismo de Enfermería en el Área Quirúrgica”.

6. El 16 de marzo, la Dra. Iara Salinas Campos y el Lic. Juan Carlos Hernández Quevedo asistieron a impartir ponencia en las “XXVIII Jornadas Médicas y de Enfermería” con el tema: “Aspectos Médico-Legales de la Responsabilidad Profesional Médica”. Organizado y llevado a cabo en el Hospital ISSSTE de la ciudad de Iguala, Gro.



Lic. Juan Carlos Hernández Quevedo,
Dra. Rosaura Tapia Vázquez y
Dra. Iara Salinas Campos.



Personal de enfermería de la Clínica ISSSTE
Iguala, Gro., asistente a la ponencia.



7. El 28 de abril, el Lic. Francisco Silva Gallegos, asistió a impartir ponencia en la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Hipócrates con el tema: “Las Implicaciones del Expediente Clínico de las Licenciaturas de Médico Cirujano, Odontológico y Nutrición”. Realizado dentro de las mismas instalaciones.



Lic. Francisco Silva Gallegos, impartiendo ponencia ante alumnos y docentes de la Universidad Hipócrates.

8. El 6 de mayo, el Lic. Francisco Silva Gallegos, asistió a impartir ponencia en el curso taller “Avances en Medicina Alternativa de los Padecimientos Actuales” con el tema: “Los Procesos Administrativos en las Demandas Médicas”. Organizado por el Colegio de Médicos y Odontólogos de la Secretaría de Salud en el Estado de Guerrero, A. C.

9. El 16 de mayo, la Dra. Iara Salinas Campos, asistió a impartir ponencia en el Curso-Taller de cuidados paliativos, organizado por la Coordinación Estatal de Calidad con el tema: “Consentimiento Informado, Directrices Anticipadas, Referencia y Contrarreferencia”.



Dra. Iara Salinas Campos, recibiendo reconocimiento.



Personal médico del Hospital General de Chilpancingo, asistentes a la ponencia.



10. El 17 de junio, la Dra. Iara Salinas Campos y el Lic. Juan Carlos Hernández Quevedo asistieron a impartir ponencia en el “IV congreso de Actualización en Núcleos Científicos de Enfermería” con el tema: “Actualización Jurídica en Enfermería y Casos Clínicos”, organizado por el Colegio de Enfermeras del Estado de Guerrero.



Dra. Iara Salinas Campos, impartiendo ponencia.



Auditorio asistente.

11. El 24 de junio, la Dra. Norma Rojas Molina impartió la ponencia “Iniciativa de la Ley de Salud” en la reunión mensual de la Sociedad Médica de Acapulco y del Secretario de Salud Dr. Carlos de la Peña Pintos.

12. El 7 de julio, el Lic. Francisco Silva Gallegos y la Dra. Iara Salinas Campos, asistieron a impartir ponencia para capacitación del personal de salud en el Hospital General “Dr. Donato G. Alarcón” con el tema: “Uso, Manejo e Integración y Aspectos Legales del Expediente Clínico” llevado a cabo en de la Cd. de Acapulco.



Dra. Iara Salinas Campos,
Lic. Francisco Silva Gallegos al término
de la capacitación.



Personal médico y de enfermería asistentes
a la capacitación.





16. Los días 9 y 10 de noviembre, la Dra. Iara Salinas Campos y el Lic. Juan Carlos Hernández Quevedo, asistieron a impartir una ponencia para evaluar a los residentes por parte de la UNAM, organizado por el Dr. Norberto Matadamas Hernández; con el tema: *“Responsabilidad y Desempeño con Profesionalismo Médico”* se llevó a cabo en la Jefatura de Enseñanza e Investigación del Hospital General de Acapulco.



Lic. Juan Carlos Hernández Quevedo, impartiendo ponencia.



Dra. Iara Salinas Campos y Lic. Juan Carlos Hernández Quevedo con el personal asistente.

17. El 30 de Noviembre del 2016, el Lic. Silva Gallegos y el Dr. Camero Toríz, asistieron a impartir ponencia en el “XXI aniversario de la Escuela Superior de Odontología” organizado por la Universidad Autónoma de Guerrero con el tema: *“Importancia Legal del Expediente Clínico en la Práctica de la Odontología”*. Se llevó a cabo en el Centro de Convenciones Costera 125.



Dr. Ángel Camero Toríz, impartiendo ponencia.



Personal asistente a la ponencia.



13. Los días 8 y 9 de agosto, la Dra. Iara Salinas Campos y el Lic. Juan Carlos Hernández Quevedo, asistieron a impartir ponencias para capacitación del personal en salud del Hospital General “Dr. Donato G. Alarcón con el tema: *“Uso, Manejo e Integración y Aspectos Legales del Expediente Clínico”* llevado a cabo en la Cd. de Acapulco.

14. Los días 1 y 3 de octubre, la Dra. Iara Salinas Campos y el Lic. Juan Carlos Hernández Quevedo, asistieron como ponentes en el curso taller sobre el expediente clínico; con el tema: *“Uso, Manejo e Integración y Aspectos Legales del Expediente Clínico”*. Se llevó a cabo en el Hospital General de Renacimiento.



Lic. Juan Carlos Hernández Quevedo, impartiendo curso.



Personal asistente al curso, analizando en grupo de trabajo.



Dra. Iara Salinas Campos, y personal asistente al curso.

15. El 28 de octubre, el Lic. Francisco Silva Gallegos y el Lic. Juan Carlos Hernández Quevedo asistieron a impartir ponencia en las instalaciones del Hospital General “Dr. Raymundo Abarca Alarcón” organizada por el Director de dicho Hospital, en el marco del taller *“El Papel de la CEAM-Gro. en la Protección de los Derechos Humanos”* con el tema; *“Funciones, Atribuciones y Procedimientos de la CEAM-GRO”*.



CONVENIO

El 6 de Diciembre en las instalaciones de un Hotel de la Avenida Costera Miguel Alemán, se celebró la firma de un Convenio entre la Comisión Estatal de Derechos Humanos y la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Guerrero, firmando ambos Comisionados; el Lic. Ramón Navarrete Magdaleno y la Dra. Norma Rojas Molina. Fungiendo como testigos de Honor el Gobernador del Estado de Guerrero, Lic. Héctor Astudillo Flores y el Dr. Carlos de la Peña Pintos, Secretario de Salud del Estado.

Convenio que tiene por objeto fortalecer las relaciones entre ambas instituciones, promover a través de las diferentes oficinas localizadas en las 7 regiones del Estado los servicios que brinda la Comisión Estatal de Arbitraje Médico y ofreciendo la Conciliación y Arbitraje como primera opción para dirimir cualquier inconformidad derivada de un acto médico.



Dra. Norma Rojas Molina, Comisionada Estatal de Arbitraje Médico,
Lic. Héctor Astudillo Flores, Gobernador Estatal, Dr. Carlos de la Peña Pintos,
Secretario de Salud en Guerrero, Lic. Ramón Navarrete Magdaleno,
Comisionado Estatal de Derechos Humanos,
presentes en la firma del convenio.

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 julio y agosto, el personal operativo de la CEAM-Gro. se presentó en el programa “Tribuna Pública” del canal de televisión “Siga TV”, para informar a la población acapulqueña sobre los servicios que brinda la Comisión, el cual se trasmite los días viernes a las 14:00 hrs.

b) Perifoneo

Durante el 2016 se realizaron 4 campañas de perifoneo en los siguientes lugares y fechas:

- o En marzo, en la ciudad de Acapulco y en el municipio de Iguala.
- o En abril, en la ciudad de Acapulco y en el municipio de Iguala.

c) Vallas móviles

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

- o En la ciudad de Acapulco, durante los meses de marzo, abril, junio, julio, agosto, septiembre, octubre y diciembre.
- o En la ciudad de Chilpancingo durante los meses de junio, octubre y diciembre.

d) 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:

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





MÓDULO DE INFORMACIÓN

Actualmente contamos con un módulo itinerante ubicado en el Hospital General de la Secretaría de Salud “Dr. Jorge Soberón Acevedo” ubicado en la Ciudad de Iguala, Guerrero. En dicho módulo se brinda orientación a los usuarios de los servicios médicos con respecto a las atribuciones de la CEAM-Gro.

En este año, el personal de módulo se trasladó temporalmente al municipio de Taxco de Alarcón, durante los meses de marzo y abril, para orientar a los usuarios de ese Municipio, sobre nuestras atribuciones, así como sus derechos y obligaciones como pacientes y los derechos de los prestadores del servicio médico.



T.S. Sandra Sánchez Sánchez brindando información en el Municipio de Taxco de Alarcón.

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.

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 2 de junio de 2016 se nombró al Lic. Francisco Silva Gallegos, Titular de la Unidad de Transparencia de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Guerrero. Así mismo, cumpliendo con los artículos 56, 57 y demás aplicables a dicha Ley, se integró el Comité de Transparencia de esta Comisión.



En el periodo comprendido del 1º. de enero al 31 de diciembre del año 2016, se recibieron por vía Internet, a través de la página de Infomex, seis solicitudes de información pública, las cuales fueron contestadas en un promedio de diecisiete días hábiles, relacionadas a los siguientes temas:

| TEMAS RECURRENTES | TOTAL |
|----------------------------|----------|
| Número de quejas | 3 |
| Presupuesto | 2 |
| Funcionarios del organismo | 1 |
| Total | 6 |

Durante este año se realizaron las siguientes asistencias a cursos de capacitación y conferencias organizadas por el ITAI y la Contraloría General del Estado:

1. El 28 de enero, la Psic. Leticia Martínez Rayo, Jefa de Orientación y Quejas de la CEAM-Gro. asistió al “Foro de Consulta Ciudadana Especial: Transparencia.” Encabezada por el Lic. Héctor Astudillo Flores Gobernador del Estado, llevándose a cabo en la ciudad de Taxco de Alarcón.



Lic. Mario Ramos del Carmen en la entrega de ponencias de la Primer Consulta Popular en México.



Asistentes al Foro de Consulta Ciudadana Especial.

2. El 29 de febrero, la Psic. Leticia Martínez Rayo asistió a la reunión de entrega del Informe Anual de Solicitudes de Información del Poder Ejecutivo al Instituto de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales del Estado de Guerrero, se llevó a cabo en el Palacio de Gobierno a las 12:30 hrs.



Lic. Mario Ramos del Carmen haciendo entrega al Dr. Joaquín Morales Sánchez del Informe Anual de Solicitudes de Información 2015



3. El 4 de abril, la Psic. Leticia Martínez Rayo asistió a la presentación del Programa Estatal de Ética, Transparencia y Combate a la Corrupción; y a la Jornada de Capacitación a Servidores Públicos Estatales y Municipales del Estado de Guerrero. Encabezada por el Secretario de Salud Dr. Carlos de la Peña Pintos y la Contraloría Superior de la Federación.



Asistentes a la presentación del Programa Estatal de Ética, Transparencia y Combate a la Corrupción.



Psic. Leticia Martínez Rayo y el Dr. De la Peña Pintos durante la Jornada de Capacitación.

4. El 17 de octubre, la Lic. Ma. Angélica Mandujano Rayo y la Psic. Leticia Martínez Rayo, asistieron a la segunda sesión ordinaria del Comité Rector del Programa Estatal de Ética, Transparencia y Combate a la Corrupción, organizada por la Secretaría de Contraloría y Transparencia Gubernamental.



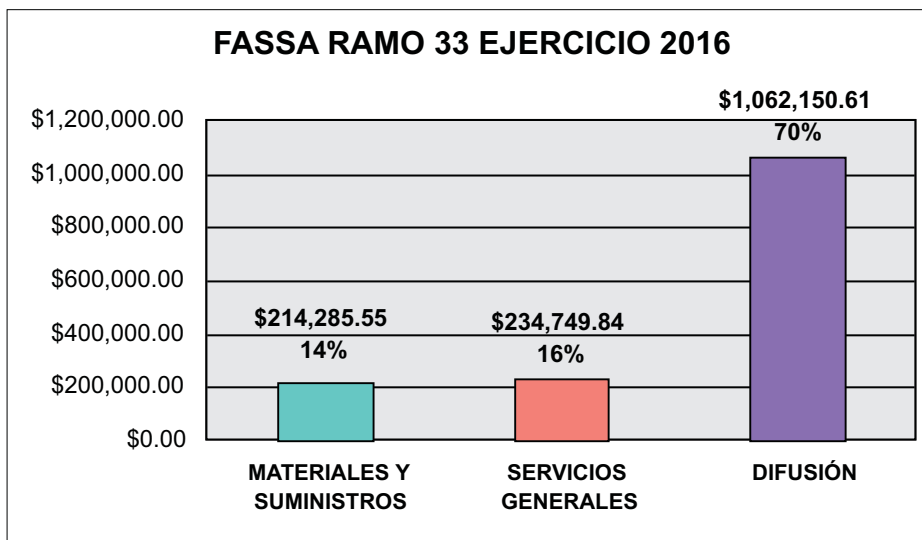
Presidium de la sesión, encabezado por el C. Lic. Héctor Astudillo Flores, Gobernador del Estado de Guerrero.



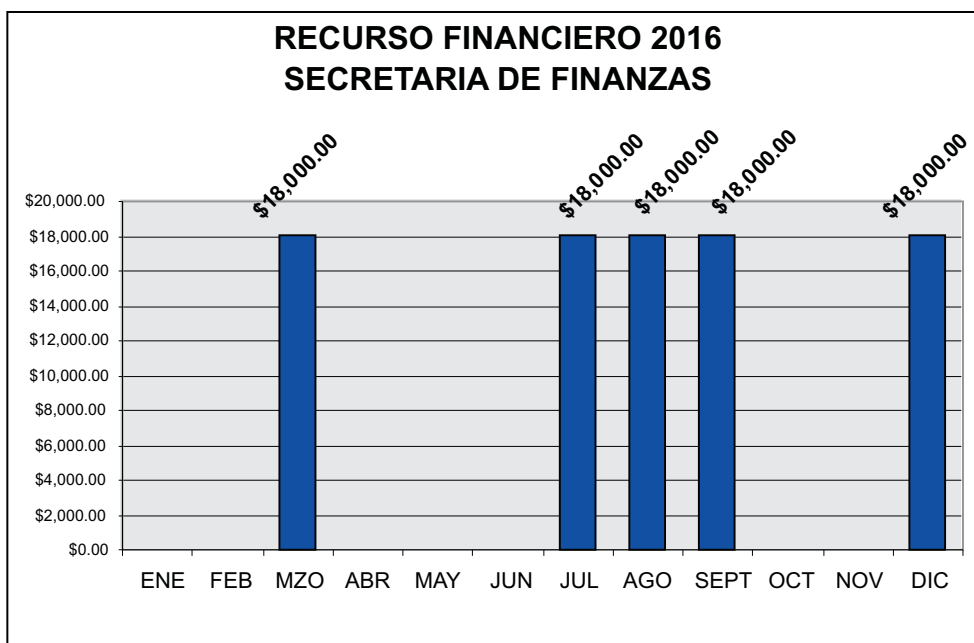


INFORME FINANCIERO

En el año 2016 el apoyo del recurso FASSA ramo 33 fue de \$1,511,186.00, el cual se distribuyó de la siguiente manera: El 14% en materiales y suministros, el 16% en servicios generales y el 70% en difusión.

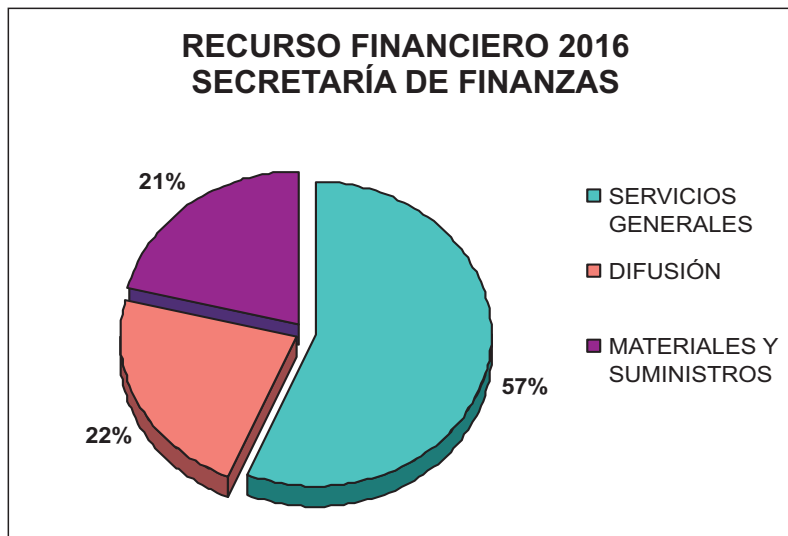


En este año se gestionó ante la Secretaría de Finanzas y Administración, el recurso financiero designado, el cual corresponde a \$18,000.00 mensuales, para que las diferentes áreas de trabajo de la Comisión puedan realizar sus funciones y alcanzar sus objetivos, sin embargo solo recibimos la cantidad de \$90,000.00, correspondientes a cinco meses.





De este recurso, el 57% se utilizó para servicios generales, el 22% para materiales y suministros, y el 21% para difusión.



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

