



COMISION ESTATAL  
DE CONCILIACION Y ARBITRAJE  
MEDICO DEL ESTADO DE CHIAPAS  
GOBIERNO DE CHIAPAS

COMISIÓN ESTATAL

**CHIAPAS**  
*de Corazón*

# INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES 2018



**CONTENIDO**

<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>3</b>
<b>ESTADÍSTICAS</b>	<b>4</b>
Asuntos atendidos.	4
Orientaciones. Motivo de la orientación.	5
Institución médica involucrada. Orientaciones.	6
Especialidad involucrada. Orientaciones	7
Lugar de procedencia. Orientaciones	7
Asesorías especializadas	8
Motivo de la Asesoría especializada. Usuarios	8
Institución médica involucrada. Asesoría especializada. Usuarios.	9
Especialidad involucrada. Asesoría especializada. Usuarios.	10
Lugar de procedencia. Asesoría especializada. Usuarios.	10
<b>INCONFORMIDADES</b>	<b>10</b>
Motivo de la inconformidad.	11
Institución médica involucrada. Inconformidades.	12
Especialidad involucrada. Inconformidades.	13
Lugar de procedencia. Inconformidades.	14
Dictámenes médicos.	14
Motivo del dictamen.	15
Institución médica involucrada. Solicitud de dictamen.	16
Especialidad involucrada. Solicitud de dictamen.	17
Lugar de procedencia. Solicitud de dictamen.	17
Modalidad de conclusión de los asuntos recibidos.	18
<b>ACTIVIDAD DE DIFUSIÓN</b>	<b>20</b>
Con los usuarios. Actividades con los usuarios.	20
Con los prestadores de servicios médicos.	21
Conferencias impartidas a prestadores de asistencia médica.	21
<b>PREPARACIÓN DEL PERSONAL</b>	<b>22</b>
Cursos recibidos por el personal.	22
<b>CONVENIOS</b>	<b>23</b>
<b>OPINIONES TÉCNICAS</b>	<b>23</b>
Opiniones técnicas emitidas por instituciones.	24
<b>ACTIVIDADES PRIORITARIAS PARA EL 2015</b>	<b>25</b>
Apertura de la Delegación Comitán de Domínguez.	25
Campaña de difusión continua.	25
Autoevaluación.	25
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>26</b>
<b>MIEMBROS DEL CONSEJO</b>	<b>27</b>
<b>DIRECTORIO</b>	<b>28</b>



**C. RUTÍLIO ESCANDÓN CADENAS  
GOBERNADOR CONSTITUCIONAL DEL ESTADO DE CHIAPAS**

**CC. MIEMBROS DE LA COMISIÓN DE SALUD  
DEL H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIAPAS.**

**CC. DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIAPAS**

**PUEBLO DE CHIAPAS.**

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 21 Fracción VI del Decreto número 136 del 19 de diciembre del año 2003, publicado en el Periódico Oficial número 210, la COMISIÓN ESTATAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE CHIAPAS (CECAM-CHIAPAS) nos permitimos poner a su consideración el informe de labores, correspondiente al período de enero-diciembre del año 2018, cuyo contenido fue analizado y aprobado por los integrantes de su Consejo.

Nuestra Comisión Estatal, como integrantes del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico, tiene como misión fundamental difundir entre usuarios y prestadores de servicios de salud, la información necesaria sobre los derechos y obligaciones de ambas partes, con el fin de prevenir conflictos, y ante una inconformidad, servir de intermediario para resolverlos en un ámbito de respeto, imparcialidad, objetividad, confidencialidad y gratuidad. Cuya visión es constituirse en el centro estatal de referencia, reconocido por la alta especialización y calidad en el manejo de conflictos entre usuarios y prestadores de asistencia médica.





## ESTADÍSTICAS

La mayoría de los casos se generaron en esta ciudad Capital del Estado, dado que aquí se encuentra la sede de la Comisión y los hospitales de segundo nivel de atención médica, que son los más signados en las quejas. Los servicios médicos asistenciales públicos y asegurados, con relación a los privados, fueron los más afectados, con una proporción de 90%.

Una de las funciones de la Comisión es difundir entre los usuarios y prestadores de servicios médicos, sus derechos y obligaciones para concientizarlos, buscando enriquecer la cultura de una relación médico-paciente satisfactoria y armónica que brinde los beneficios esperados por las partes, previniendo en lo posible las manifestaciones de inconformidad por los servicios profesionales recibidos y, cuando esto no sea posible, plantear una solución en un acto conciliatorio. Para una expedita exposición de las actividades generadas en esta Comisión, los datos se exponen en los cuadros siguientes:

**Cuadro I  
ASUNTOS ATENDIDOS**

TIPO DE ASUNTO	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ACUM
ORIENTACIONES	7	26	8	10	8	11	12		7	5		1	95
ASESORÍAS		5	2			10			1	2			20
INCONFORMIDADES	18	20	16	21	20	27	17	3	19	13	11	4	189
SOLICITUDES DE DICTAMEN	5	1	2	1	3	1		1	4	1	5	2	26
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>52</b>	<b>28</b>	<b>32</b>	<b>31</b>	<b>49</b>	<b>29</b>	<b>4</b>	<b>31</b>	<b>21</b>	<b>16</b>	<b>7</b>	<b>330</b>

**GRÁFICA I**

### ASUNTOS ATENDIDOS







## ORIENTACIONES

Información proporcionada al usuario en términos de su requerimiento de servicio y en el ámbito de la competencia y atribuciones de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas.

Durante el 2019 se recibió lo siguiente:

**Cuadro II**  
**MOTIVO DE LA ORIENTACIÓN**

MOTIVO DE LA ORIENTACION	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ACUM
ATENCIÓN INICIAL	1				1	2							4
ATENCIÓN DE PARTO Y PUERPERIO			1				1					1	3
OTROS MOTIVOS									1				1
TRATAMIENTO MÉDICO	6	23	4	8	6	6	11		6	4			74
TRATAMIENTO QUIRÚRGICO		3	2	1		3				1			10
RELACIÓN MÉDICO-PACIENTE			1	1	1								3
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>26</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>95</b>

## GRAFICA II





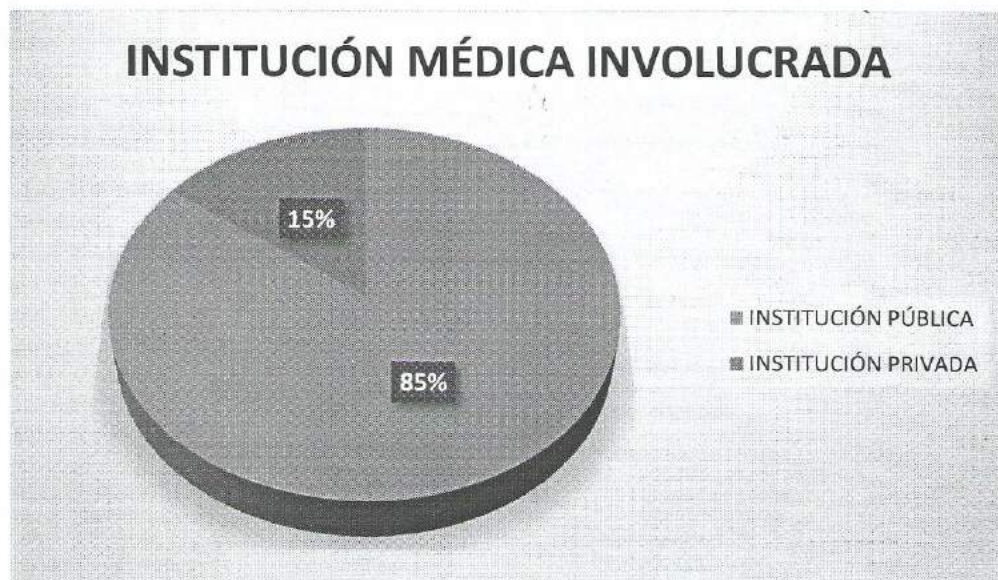


Fuente: Ídem

**Cuadro III**  
**INSTITUCIÓN MÉDICA INVOLUCRADA**  
**ORIENTACIONES**

INSTITUCIÓN MÉDICA INVOLUCRADA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ACUM
<b>POBLACIÓN SIN SEGURIDAD SOCIAL</b>													
HOSPITAL ESTATAL DE SALUD		1	2	4	4	1	4			3			19
HOSPITALES FEDERALES DE SALUD		2							1				3
<b>DE SEGURIDAD SOCIAL</b>													
IMSS	5	15	3	2	3	5	5		3	2		1	44
ISECH		1			1	3							5
ISSSTE	1		1				1		1				4
ISSTECH		4		1			1						6
SERVICIOS MEDICOS MUNICIPALES							1						
<b>SERVICIOS PRIVADOS</b>													
CONSULTORIO	1	3	2	3		2	1		2				14
INSTITUCIONES PÚBLICAS	6	23	6	7	8	9	11		5	5		1	81
INSTITUCIONES PRIVADAS	1	3	2	3		2	1		2				14
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>26</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>95</b>

**GRÁFICA III**



Fuente: Ídem



**Cuadro IV**  
**ESPECIALIDAD INVOLUCRADA**  
**ORIENTACIONES**

ESPECIALIDAD INVOLUCRADA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ACUM
ADMINISTRACIÓN					1	1			1				3
CARDIOLOGÍA									1				1
CIRUGÍA GENERAL		5								1			6
CIRUGÍA PLÁSTICA		1											1
GINECOLOGÍA	1	1	2	1	1	2	2			1		1	12
MEDICINA GENERAL			3	6	3	2	1		1	2			18
MEDICINA INTERNA		2											2
MEDICINA FAMILIAR	2	4				1	1						8
MEDICINA DEL TRABAJO		1			1								2
MEDICINA PREVENTIVA							1						1
NEFROLOGÍA					1								1
ODONTOLOGÍA		1	1										2
OFTALMOLOGÍA						1	1						2
ONCOLOGÍA		1											1
OTORRINOLARINGOLOGÍA				1									1
PATOLOGÍA QUIRÚRGICA				1									1
PEDIATRÍA		1							1				2
TERAPIA INTENSIVA							1						1
TRAUMATOLOGÍA	2	3	2	1	0	1			1				10
URGENCIA MEDICAS	2	5			1	3	5		2	1			19
UROLOGÍA		1											1
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>26</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>95</b>

Fuente: Ídem

**CUADRO V**  
**LUGAR DE PROCEDENCIA ORIENTACIONES**

LUGAR DE PROCEDENCIA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ACUM
ARRIAGA		4											4
CATAZAJÁ			1										1
CHIAPA DE CORZO		1											1
COMITAN			1										1
HUIXTLA		1											1
OCOSINGO						1							1
OCOZOCOAUTLA							1						1
PALENQUE			2	3	4		1		2	2			14
SAN CRISTOBAL DE LAS CASAS	1				1		1						3
TAPACHULA	2	8	3	3		4	6		2	2			30
TONALÁ		1		2									3
TUXTLA GUTIÉRREZ	4	10	1	2	3	5	4		3	1		1	34
VILLACOMATITLAN		1											1
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>26</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>95</b>





### ASESORÍAS ESPECIALIZADAS

Es el conjunto de actividades que tiene por objeto informar a los usuarios y prestadores de servicios médicos sobre los elementos médicos y jurídicos de una inconformidad, y sobre el proceso arbitral.

**Cuadro VI**  
**MOTIVO DE LA ASESORÍA ESPECIALIZADA**  
**A USUARIOS**

MOTIVO DE LA ASESORÍA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ACUM
ATENCIÓN INICIAL						3							3
RELACIÓN MÉDICO PACIENTE						3							3
TRATAMIENTO MÉDICO		4	2						1	2			9
TRATAMIENTO QUIRÚRGICO		1				4							5
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>			<b>20</b>

**GRÁFICA VI**



Fuente: Ídem

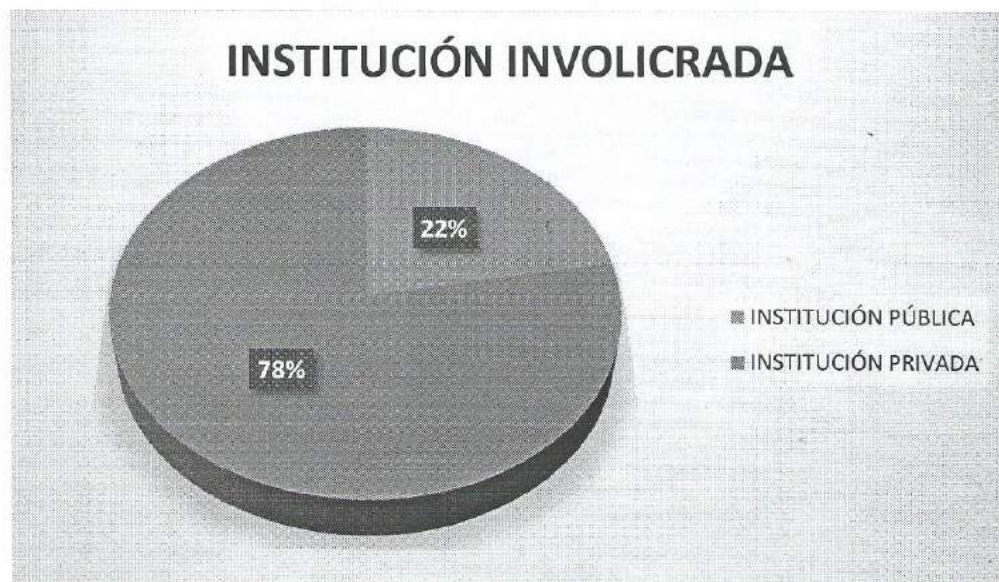




**Cuadro VII**  
**INSTITUCIÓN MÉDICA INVOLUCRADA**  
**ASESORÍA ESPECIALIZADA A USUARIOS**

INSTITUCIÓN MÉDICA INVOLUCRADA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ACUM
POBLACIÓN SIN SEGURIDAD SOCIAL													
HOSPITAL ESTATAL DE SALUD DE SEGURIDAD SOCIAL										1			1
IMSS										1			1
ISSSTE		4											4
SERVICIOS MEDICOS MUNICIPALES													
SERVICIOS PRIVADOS													
HOSPITAL CONSULTORIO		1	2			10			1				11
													3
INSTITUCIONES PÚBLICAS		4											4
INSTITUCIONES PRIVADAS		1	2			10			1				14
<b>TOTAL</b>		<b>5</b>	<b>2</b>			<b>10</b>			<b>1</b>	<b>2</b>			<b>20</b>

**GRÁFICA VII**



Fuente: Ídem



**Cuadro VIII**  
**ESPECIALIDAD INVOLUCRADA**  
**ASESORÍA ESPECIALIZADA A USUARIOS**

ESPECIALIDAD INVOLUCRADA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ACUM
ANESTESIOLOGÍA										1			1
ALERGOLOGÍA		1				1							2
GASTROENTEROLOGÍA						1							1
MAXILOFACIAL						1							1
MEDICINA GENERAL									1				1
NEUMOLOGÍA						1							1
NEUROLOGÍA		3	1										4
ODONTOLOGÍA			1										1
PSICOLOGÍA						2							2
PSIQUIATRÍA						1							1
TERAPIA INTENSIVA						1							1
TRAUMATOLOGÍA		1				1				1			3
UROLOGÍA						1							1
<b>TOTAL</b>		<b>5</b>	<b>2</b>			<b>10</b>			<b>1</b>	<b>2</b>			<b>20</b>

Fuente: Ídem

**Cuadro IX**  
**LUGAR DE PROCEDENCIA**  
**ASESORÍA ESPECIALIZADA A USUARIOS**

LUGAR DE PROCEDENCIA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ACUM
HUIXTLA										1			1
TAPACHULA		5	1			10			1	1			18
TUXTLA GUTIÉRREZ			1										1
<b>TOTAL</b>		<b>5</b>	<b>2</b>			<b>10</b>			<b>1</b>	<b>2</b>			<b>20</b>

Fuente: Ídem

### INCONFORMIDADES

Este rubro comprende dos modalidades:

**Gestiones inmediatas:** Intervención de Esta Comisión ante las instancias prestadoras de servicios de salud, solicitando apoyo para un usuario que amerite atención médica u otros servicios relacionados con la misma (sobre todo urgente).

**Quejas:** Caso referente a presunta irregularidad en el acto médico y que ingresa para tratar de conciliar o someterse al arbitraje de la Comisión. Se incluyen todas las quejas, ya sea recibidas por comparecencia, por correspondencia o turnadas por las Delegaciones Palenque y Tapachula.





**Cuadro X**  
**MOTIVO DE LA INCONFORMIDAD**

MOTIVO DE LA INCONFORMIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ACUM
ATENCIÓN INICIAL										1			1
ATENCIÓN DE PARTO Y PUERPERIO	1		1	1	1	2					1		7
SERV. AUX. DE TRATAMIENTO						1							1
TRATAMIENTO MÉDICO	14	16	13	18	14	21	15	1	19	8	8	4	151
TRATAMIENTO QUIRURGICO	3	4	2	2	5	3	2	2		4	2		29
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>20</b>	<b>16</b>	<b>21</b>	<b>20</b>	<b>27</b>	<b>17</b>	<b>3</b>	<b>19</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>189</b>

**GRÁFICA X**

**MOTIVO DE LAS INCONFORMIDADES**



Fuente: Ídem



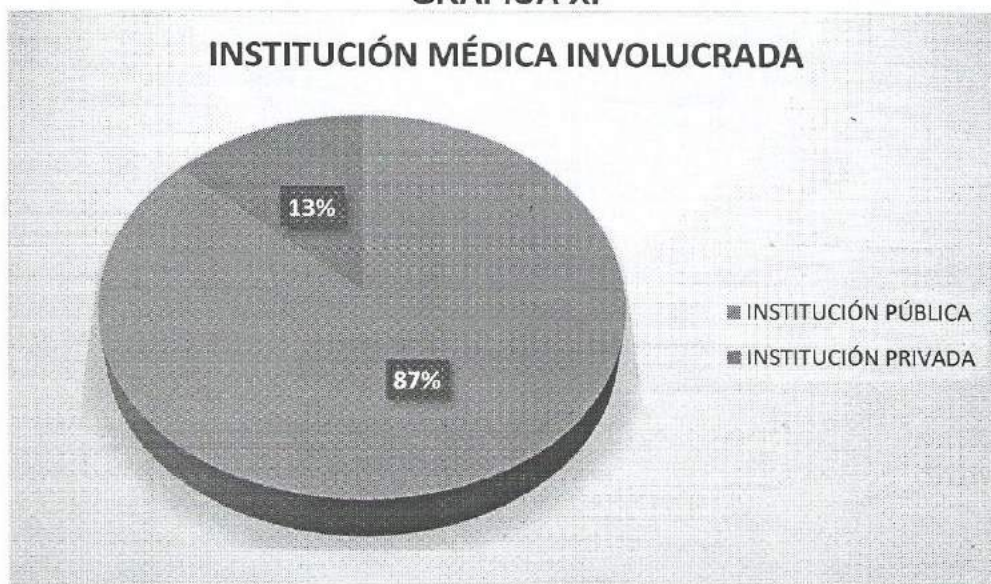


**Cuadro XI**  
**INSTITUCIÓN MÉDICA INVOLUCRADA**  
**INCONFORMIDADES**

<b>INSTITUCIÓN MÉDICA INVOLUCRADA</b>	<b>ENE</b>	<b>FEB</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAY</b>	<b>JUN</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SEP</b>	<b>OCT</b>	<b>NOV</b>	<b>DIC</b>	<b>ACUM</b>
<b>POBLACIÓN SIN SEGURIDAD SOCIAL</b>													
SERVICIOS ESTATALES DE SALUD						3			1	1			5
SERVICIO FEDERAL DE SALUD DE SEGURIDAD SOCIAL			1								1		2
IMSS	4	12	6	9	10	9	7		9	7	4	1	78
ISSSTE	5	4	3	3	3	5	2		3	3	3		34
ISSTECH	1		1	1	1	2		1		1		1	9
ISECH	1		1	7		6	6	1	1		2	2	27
SER. MED. MPAL.					5								5
<b>SERVICIOS PRIVADOS</b>													
CONSULTORIO (GENERAL O ESPECIALIZADO)	3	4	4	1	1	2	2	1	5	1	1		25
<b>INSTITUCIONES PÚBLICAS</b>	15	16	12	20	19	25	15	2	14	12	10	4	164
<b>INSTITUCIONES PRIVADAS</b>	3	4	4	1	1	2	2	1	5	1	1		25
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>20</b>	<b>16</b>	<b>21</b>	<b>20</b>	<b>27</b>	<b>17</b>	<b>3</b>	<b>19</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>189</b>

**GRÁFICA XI**

**INSTITUCIÓN MÉDICA INVOLUCRADA**



Fuente: Ídem





**Cuadro XII  
ESPECIALIDAD INVOLUCRADA  
INCONFORMIDADES**

ESPECIALIDAD INVOLUCRADA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ACUM
ALERGOLOGÍA	1												1
ANGIOLOGÍA					1								1
CARDIOLOGÍA									1				1
CIRUGÍA GENERAL	1	4	1	1	2	2	3			5	1	1	21
CIRUGÍA PLÁSTICA								1					1
DERMATOLOGÍA				1									1
GASTROENTEROLOGÍA				1		1			2				4
GINECOLOGÍA	1	1	3	3		3	1				3		15
HEMATOLOGÍA									2				2
INFECTOLOGÍA			1										1
MEDICINA DEL TRABAJO							1						1
MEDICINA FAMILIAR	2	2							2				6
MEDICINA GENERAL		3	1			1	1		2	1	1		10
MEDICINA INTERNA		1		1	2	3			1		1		9
MEDICINA PREVENTIVA							1						1
NEFROLOGÍA		1		1	1	1				1	1		6
NEONATOLOGÍA						1							1
NEUMOLOGÍA	1										1	1	3
NEUROCIROLOGÍA	2												2
NEUROLOGÍA					2			1	2	1			6
OBSTETRICIA			1										1
ODONTOLOGÍA		1	1						2				4
ONCOLOGÍA	1			1	2	2	1		1				8
OFTALMOLOGÍA	2				1						1		4
OTORRINOLARINGOLOGÍA	1			2									3
PEDIATRÍA	1			2	1	3	3						10
PSIQUIATRÍA									1				1
REHABILITACIÓN		1											1
SERV. AUX. DE DIAGNÓSTICO			1			1	1			2			5
TERAPIA INTENSIVA		2											2
TRAUMATOLOGÍA	3	2	4	7	3	3		1	1	2	1	1	28
URGENCIAS MÉDICAS	2	2	2	1	5	5	5		2	1	1	1	27
UROLOGÍA			1			1							2
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>20</b>	<b>16</b>	<b>21</b>	<b>20</b>	<b>27</b>	<b>17</b>	<b>3</b>	<b>19</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>189</b>

Fuente: Ídem



**Cuadro XIII**  
**LUGAR DE PROCEDENCIA**  
**INCONFORMIDADES**

LUGAR DE PROCEDENCIA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ACUM
ARRIAGA		1	1										2
BERRIOZABAL								1					1
CHICOASEN		1											1
CINTALAPA								1					1
COMITAN		2							1				3
EMILIANO ZAPATA			1										1
FONTERA COMALAPA										1			1
HUIXTLA							1						1
OCOINGO						1							1
OCOZOCOAUTLA			2	1			1						4
PALENQUE			1			1			1				3
PLYAS DE CATAZAJÁ						1							1
SAN CRISTOBAL						1							1
SAN FERNANDO						1							1
TAPACHULA	5	3	2	2	3	4	2		4	3	3		31
TONALÁ							1		2				3
TUXTLA GUTIÉRREZ	12	12	9	18	17	18	12	1	11	9	8	4	131
VELLA VISTA		1											1
VILLAFLORES	1												1
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>20</b>	<b>16</b>	<b>21</b>	<b>20</b>	<b>27</b>	<b>17</b>	<b>3</b>	<b>19</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>189</b>

Fuente: Ídem





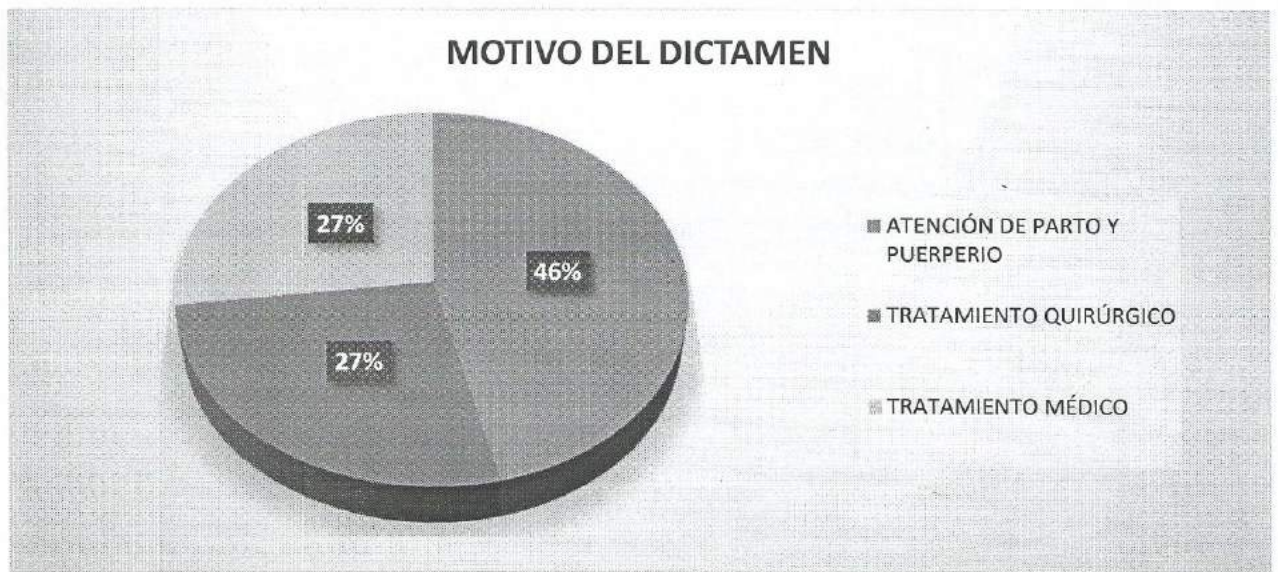
**DICTÁMENES MÉDICOS**

Opinión y juicio especializado que tienen como fin, ilustrar sobre la ciencia y técnica médica utilizada en determinado caso.

**Cuadro XIV  
MOTIVO DEL DICTAMEN**

MOTIVO DEL DICTAMÉN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ACUM
ATENCIÓN DE PARTO Y PUERPERIO	3				2	1		1	2	1		2	12
TRATAMIENTO QUIRÚRGICO	1		2						1		3		7
TRATAMIENTO MÉDICO	1	1		1	1				1		2		7
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>26</b>

**GRÁFICA XIV**



Fuente: Ídem



**Cuadro XVI**  
**INSTITUCIÓN MÉDICA INVOLUCRADA**  
**SOLICITUD DE DICTAMEN**

INSTITUCIÓN MÉDICA INVOLUCRADA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ACUM
DE SEGURIDAD SOCIAL													
SEDENA													
IMSS	2	1			1			1	2		1	2	10
ISECH	2		1	1	1	1			1	1	2		10
ISSSTE	1												1
HOSPITAL DE ESPECIALIDADES PEDIÁTRICAS									1				1
SERVICIOS PRIVADOS													
CONSULTORIO (GENERAL O ESPECIALIZADO)			1		1						2		4
HOSPITAL													
INSTITUCIONES PÚBLICAS	5	1	1	1	2	1		1	4	1	3	2	22
INSTITUCIONES PRIVADAS			1		1						2		4
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>26</b>

**GRÁFICAS XVI**

**INSTITUCIÓN INVOLUCRADA**



Fuente: Ídem





**Cuadro XVI**  
**ESPECIALIDAD INVOLUCRADA**  
**SOLICITUD DE DICTAMEN**

ESPECIALIDAD INVOLUCRADA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ACUM
CIRUGÍA ESTÉTICA											1		1
CIRUGÍA GENERAL											2		2
GINECOLOGÍA	3				2	1		1	3	1	2	2	15
NEUROLOGÍA	1												1
ODONTOLOGÍA			1										1
ONCOLOGÍA	1												1
OTORRINOLARINGOLOGÍA		1	1	1									3
PEDIATRÍA									1				1
TRAUMATOLOGÍA					1								1
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>26</b>

**Cuadro XVII**  
**LUGAR DE PROCEDENCIA**  
**SOLICITUD DE DICTAMEN**

LUGAR DE PROCEDENCIA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ACUM
ARRIAGA	1										1		2
BOCHIL	1							1					2
CHICOMUSELO				1									1
CINTALAPA											2		2
HUIXACHIC										1			1
HUIXTLA			1										1
MAPASTEPEC									1				1
PICHUCALCO					1								1
SAN CRISTOBAL DE LAS CASAS	1										1		2
TAPACHULA					1				1			1	3
TONALA					1	1							2
TUXTLA GUTIÉRREZ	2	1	1						2		1	1	8
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>26</b>

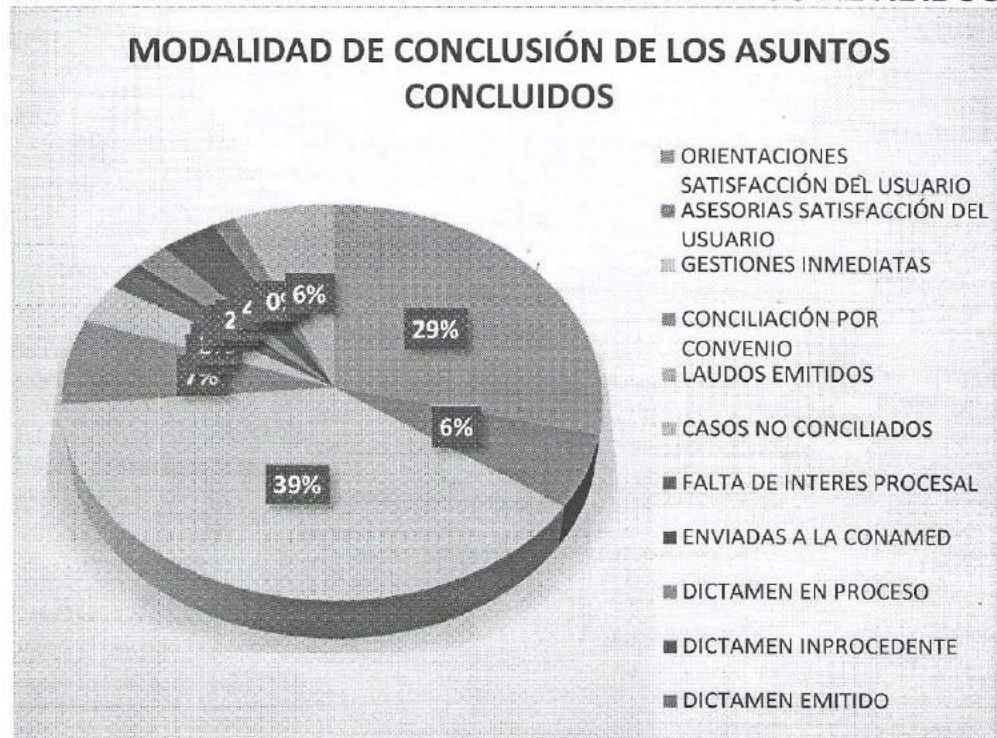
Fuente: Ídem



**Cuadro XVIII**  
**MODALIDAD DE CONCLUSION DE LOS ASUNTOS RECIBIDOS**

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ACUM																																										
<b>ORIENTACIONES</b>																																																							
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	7	26	8	10	8	11	12		7	5		1	95																																										
<b>ASESORIAS</b>																																																							
SATISFACCIÓN DEL USUARIO		5	2			10			1	2			20																																										
<b>INCONFORMIDADES</b>																																																							
GESTIONES INMEDIATAS	9	15	13	15	17	22	12	1	8	13		3	128																																										
CONCILIACIÓN	<table border="1"> <tr> <td>POR CONVENIO</td> <td>6</td> <td>2</td> <td></td> <td>2</td> <td>1</td> <td></td> <td>2</td> <td></td> <td>3</td> <td></td> <td>7</td> <td></td> <td>23</td> </tr> <tr> <td>LAUDOS</td> <td colspan="13"> <table border="1"> <tr> <td>EMITIDO DE ESTE AÑO</td> <td></td> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1</td> </tr> </table> </td> </tr> </table>													POR CONVENIO	6	2		2	1		2		3		7		23	LAUDOS	<table border="1"> <tr> <td>EMITIDO DE ESTE AÑO</td> <td></td> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1</td> </tr> </table>													EMITIDO DE ESTE AÑO		1											1
POR CONVENIO	6	2		2	1		2		3		7		23																																										
LAUDOS	<table border="1"> <tr> <td>EMITIDO DE ESTE AÑO</td> <td></td> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1</td> </tr> </table>													EMITIDO DE ESTE AÑO		1											1																												
EMITIDO DE ESTE AÑO		1											1																																										
CASOS NO CONCILIADOS	1	1	2	2				1	2		1		10																																										
IMPROCEDENCIA			1			2		1	2				6																																										
<b>CASOS EN PROCESO</b>																																																							
FALTA DE INTERES PROCESAL	1	1		1	1	2			1				7																																										
ENVIADAS A LA COMISIÓN NACIONAL	1			1	1	1	3		3		2		12																																										
<b>SOLICITUDES DE DICTAMEN</b>																																																							
EN PROCESO									1		1	2	4																																										
IMPROCEDENTE					1								1																																										
EMITIDA	5	1	2	1	2	1		1	3	1	4		21																																										
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>52</b>	<b>28</b>	<b>32</b>	<b>31</b>	<b>49</b>	<b>29</b>	<b>4</b>	<b>31</b>	<b>21</b>	<b>16</b>	<b>7</b>	<b>330</b>																																										

**GRAFICA XVIII**  
**MODALIDAD DE CONCLUSION DE LOS ASUNTOS RECIBIDOS**



Fuente: Ídem





## ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN

Se estableció un programa de difusión para los usuarios de los servicios médicos asistenciales, constituido por pláticas y anuncios a través de los medios masivos de comunicación, información a usuarios en el centro de recepción de los servicios en instituciones públicas, dependientes de los distintos sistemas de asistencia médica del estado. Entrega de trípticos a los asistentes y colocación de posters de los derechos de los pacientes, así como los alusivos a los servicios de esta Comisión, en los centros de asistencia médica. Así mismo Para dar a conocer el quehacer de la Comisión, las bondades de la prevención del conflicto y las ventajas inherentes de acogerse a los beneficios que ésta brinda a los prestadores de servicios médicos, se programaron pláticas informativas en el seno de Clínicas, Hospitales, Colegios y Asociaciones Médicas; se asistió a Congresos Estatales, difundiendo las actividades de este Organismo. En cada una de estas sesiones se distribuyó información sobre los derechos y obligaciones de los pacientes y de los prestadores de servicios médicos; se colocaron posters sobre el tema en los lugares adecuados dentro de los centros médicos asistenciales, y lugares públicos.

Se considera que cuando las partes participan de la misma información se facilita el entendimiento y la comunión, propiciando una relación usuario-prestador del servicio en forma amigable y armoniosa, basada en el respeto, justicia, imparcialidad, profesionalismo y gratuidad.

Dentro de las instituciones de atención médica públicas, las federales como el IMSS, ISSSTE y SEDENA. Las quejas se reciben, envían para su estudio y solución a la CONAMED, que es la encargada de atender estos asuntos en la República Mexicana.

### Cuadro XIX DIFUSIÓN

#### A LOS PRESTADORES Y USUARIOS DE SERVICIOS MÉDICOS

ACTIVIDAD	TOTAL
Pláticas de difusión	40
Asistencia	828
Entrevistas Periodísticas	18
Entrevistas Televisivas	10
Entrevistas Radiofónicas	10
Trípticos	1161



## PREPARACIÓN DEL PERSONAL

En cumplimiento del artículo 42, fracción VII de la Ley del Servicio Civil del Estado y los Municipios del Estado de Chiapas, esta Comisión se preocupó por preparar al personal directivo de mandos medios y técnicos mediante cursos que impactaran sobre la mejoría de su actuación dentro de este Organismo. Se les impartieron los siguientes cursos de actualización y preparación:

**Cuadro XXI**  
**CURSOS RECIBIDOS POR EL PERSONAL**

No.	FECHA	HORA	LUGAR	NOMBRE DEL CURSO
1	29/05/2018	10:00	Sala de juntas de Dirección de Adquisiciones	Elaboración de investigación de mercados y análisis de la ley de adquisiciones y operatividad de los subcomités.
18	14/06/2018	16:00	Palacio Federal	Detección de Inconsistencias en el timbrado de nóminas de acuerdo a la Ley de Coordinación Fiscal Artículo 3-B

## CONVENIOS

Esta Comisión busca establecer y consolidar su presencia en todos los municipios del Estado, mediante convenios suscritos con las presidencias municipales de cada uno de ellos, y de esta manera facilitar la recepción de las inconformidades.

Se giraron nuevamente invitaciones para la firma de convenios de colaboración a aquellos con quien en años anteriores no se había podido realizar, lográndose establecer uno de ellos, que aunados a los 51 logrados en los años anteriores, hacen un total de 55.





En el próximo período se seguirá insistiendo sobre las bondades y beneficios que estos convenios significan para las poblaciones lejanas a la capital, hasta lograr la meta del 100%.

### OPINIONES TÉCNICAS MÉDICAS

De acuerdo al Decreto de Creación de este Organismo que representó, no solamente se busca atender a la población sino también servir de apoyo profesional a Organismos competentes en la impartición de justicia, con el fin de proveerlos de conocimientos técnicos-médicos y propiciar el justo desempeño de sus funciones. Así, en apoyo a éstas, se elaboraron 14 opiniones técnicas con el carácter de Perito Institucional.

**Cuadro XXII OPINIONES TÉCNICAS EMITIDAS POR INSTITUCIONES**

	FECHA DE RECEPCIÓN	INSTITUCIÓN PETICIONARIA
1	08/01/2018	Fiscalía General de la República.
2	09/01/2018	Instituto de Salud en el Estado.
3	16/01/2018	Fiscalía General de la República
4	24/01/2018	Instituto de Salud en el Estado
5	30/01/2018	Fiscalía General de Justicia del Estado.
6	01/02/2018	Fiscalía General de la República.
7	21/03/2018	Instituto de Salud en el Estado.
8	21/03/2018	Fiscalía General de Justicia del Estado.
9	11/04/2018	Instituto de Salud en el Estado.
10	03/05/2018	Fiscalía General de Justicia del Estado.
11	17/05/2018	Fiscalía General de Justicia del Estado.
12	25/05/2018	Fiscalía General de Justicia del Estado.
13	29/06/2018	Instituto de Salud en el Estado
14	31/08/2018	Fiscalía General de la República.
15	04/09/2018	Instituto de Salud en el Estado
16	21/09/2018	Fiscalía General de Justicia del Estado
17	24/09/2018	Fiscalía General de la República



18	24/09/2018	Fiscalía General de la República
19	08/10/2018	Instituto de Salud en el Estado
20	08/10/2018	Fiscalía General de la República
21	08/11/2018	Fiscalía General de Justicia del Estado
22	16/11/2018	Instituto de Salud en el Estado
23	21/11/2018	Fiscalía General de Justicia del Estado
24	22/11/2018	Fiscalía General de la República
25	22/11/2018	Fiscalía General de la República
26	11/12/2018	Fiscalía General de la República
26	11/12/2018	Fiscalía General de la República

La Comisión Estatal considera que, dadas sus funciones y experiencia en este campo, tiene mucho que ofrecer a las Instituciones de educación superior, ya que retroalimentan la preparación de los futuros profesionales, y al mismo tiempo, recibe de ellas conocimientos en aspectos teóricos y de investigación. Por tal motivo, se insistirá en la firma de convenios con las universidades públicas y privadas restantes que tienen presencia en nuestra entidad.

### **ACTIVIDADES PRIORITARIAS PARA EL 2019**

#### **APERTURA DE LA DELEGACIÓN COMITÁN DE DOMÍNGUEZ Y SAN CRISTOBAL DE LAS CASAS**

Una de las metas propuestas para el año 2015, y con el fin de acercar a la población chiapaneca a los servicios que esta Comisión ofrece, es la de formar y hacer funcionar una nueva Delegación en Comitán de Domínguez, Chiapas, la cual dará servicio a las regiones Altos y Fronteriza del Estado, sede autorizada por el Consejo de esta Comisión, apoyado por la Secretaría de Administración y la Secretaría de Planeación y Finanzas del Estado.

#### **CAMPAÑA DE DIFUSIÓN CONTINUA.**

Seguiremos promoviendo a través de todos los medios de comunicación, en todos los ámbitos de nuestro estado, los derechos y obligaciones tanto de los pacientes como de prestadores de servicios médicos asistenciales, con el fin de prevenir en lo posible los conflictos y cumplir con la visión que esta Comisión se ha trazado, la de constituirse en el





Centro Estatal de Referencia reconocido por la alta especialización y calidad en el manejo del conflicto entre usuarios y prestadores de asistencia médica, en beneficio de la ciudadanía chiapaneca.

## AUTOEVALUACIÓN

Del acuerdo a los índices de eficacia, esta Comisión se autoevaluó en la forma siguiente:

- CAPACIDAD RESOLUTIVA (Total de asuntos resueltos/total de asuntos recibidos) 93%. (Ideal >95%).
- CAPACIDAD CONCILIATORIA (Total de asuntos resueltos por conciliación/total de casos susceptibles de conciliar) 84%. (Ideal >100%)

## AGRADECIMIENTO

La Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas, agradece al C. Gobernador Constitucional Lic. Rutilio Escandón Cadenas, por el apoyo y confianza que brinda a esta Comisión; a los CC. Diputados de la Comisión de Salud y Justicia, por su interés en nuestra Institución; a los CC. Consejeros de esta Comisión, por todo el apoyo que brindan desinteresadamente a este Organismo para su buen desempeño y transparencia en el caminar cotidiano de nuestras responsabilidades. Nuestra gratitud a los CC. Directores de las distintas Instituciones de Salud Públicas y Privadas, quienes han confiado plenamente en los resultados, a los CC. Presidentes e Integrantes de los diferentes Colegios y Asociaciones Médicas de Chiapas, por su gran apoyo en la resolutiva científica de todos los casos que requieren un análisis profesional. En forma muy especial a los medios de comunicación, por la difusión de nuestras funciones al pueblo Chiapaneco; a la CONAMED por todo el apoyo prestado para el buen desempeño de nuestro Organismo y al Pueblo de Chiapas en general, por la confianza que nos han demostrado en nuestra actividad.

**GRACIAS A TODOS ELLOS**

**DR. Martín Rogelio Macías Ruíz**  
Comisionado Estatal



**MIEMBROS DEL CONSEJO**

**Dr. Martin Rogelio Macías Ruiz**  
Presidente

**Dr. Sergio Penagos Ríos**  
Secretario Técnico

**Dra. Mayda Esperanza Gil Rodríguez**  
Consejera

**Dra. Sarahí Romero Sierra**  
Consejera

**Dr. José Alfredo Estrada Suárez**  
Consejero

**Dr. José Manuel Gómez Moreno**  
Consejero

**Dr. Jorge León Orozco**  
Consejero

**Dr. Norberto Enríquez Vera**  
Consejero

**Dr. Radamés Ramírez Cano**  
Consejero

**QFB. José González Correa**  
Consejero





**DIRECTORIO**

**Dr. Martín Rogelio Macías Ruíz**

Comisionado Estatal

**Dr. Sergio Penagos Ríos**

Subcomisionada Estatal

**Lic. Grisel Medina Marín**

Jefe de la Unidad de Apoyo Administrativo

**Dr. José Luis Montoya Reyes**

Delegado Regional Tapachula

**Dr. Sergio Alonso Coutiño Ríos**

Delegado Regional Palenque

**Dr. Joseph Javier Zamudio Ramírez**

Asesor Médico

**Lic. Esperanza Estrada Alegría**

Asesora Jurídica

**CECAM CHIAPAS**

[www.cecama.chiapas.gob.mx](http://www.cecama.chiapas.gob.mx)

**CECAM CHIAPAS TUXTLA GUTIÉRREZ**

Av. Argentina Número 349 entre calles Uruguay y Colombia

C.P. 29040 Tuxtla Gutiérrez, Chiapas

Tel. (01961) Tel. 12 100 55 12 100 45 60 472 61

**DELEGACIÓN REGIONAL TAPACHULA**

9ª. Oriente No. 16-D entre 1ª. Y 3ª. Norte Col. Centro

C.P. 30700 Tapachula de Córdova y Ordóñez

Tel: (01962) 11 8 17 15

Lada sin costo: 01 800 58 1 02 92

E-mail: [cecama-tapachula@chiapas.gob.mx](mailto:cecama-tapachula@chiapas.gob.mx)

**DELEGACIÓN REGIONAL PALENQUE**

Av. Miguel Hidalgo S/N Plaza Chacamax Local 4

Col. Centro C.P. 29960 Palenque, Chiapas

Tel: (01916) 34 5 41 34

Lada sin costo: 01 800 70 2 14 78

E-mail: [cecama-palenque@chiapas.gob.mx](mailto:cecama-palenque@chiapas.gob.mx)