



GOBIERNO DEL
ESTADO DE CHIAPAS

INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES 2012

CONTENIDO

PRESENTACIÓN	3
ESTADÍSTICAS	4
Asuntos atendidos.	4
Orientaciones. Motivo de la orientación.	5
Institución médica involucrada. Orientaciones.	6
Especialidad involucrada. Orientaciones	7
Lugar de procedencia Orientaciones	8
Asesorías especializadas	8
Motivo de la Asesoría especializada. Usuarios	9
Institución médica involucrada. Asesoría especializada. Usuarios.	10
Especialidad involucrada. Asesoría especializada. Usuarios.	11
Lugar de procedencia. Asesoría especializada. Usuarios.	11
INCONFORMIDADES	11
Motivo de la inconformidad.	12
Institución médica involucrada. Inconformidades.	13
Especialidad involucrada. Inconformidades.	14
Lugar de procedencia. Inconformidades.	15
Dictámenes médicos.	15
Motivo del dictamen.	16
Institución médica involucrada. Solicitud de dictamen.	17
Especialidad involucrada. Solicitud de dictamen.	18
Lugar de procedencia. Solicitud de dictamen.	18
Modalidad de conclusión de los asuntos recibidos.	19
ACTIVIDAD DE DIFUSIÓN	21
Con los usuarios. Actividades con los usuarios.	21
Con los prestadores de servicios médicos.	22
Conferencias impartidas a prestadores de asistencia médica.	22
PREPARACIÓN DEL PERSONAL	23
Cursos recibidos por el personal.	23
CONVENIOS	24
OPINIONES TÉCNICAS	24
Opiniones técnicas emitidas por instituciones.	25
ACTIVIDADES PRIORITARIAS PARA EL 2013	25
Apertura de la Delegación Comitán de Domínguez.	25
Campaña de difusión continúa.	26
Autoevaluación.	26
AGRADECIMIENTOS	27
MIEMBROS DEL CONSEJO	28
DIRECTORIO	29

C. MANUEL VELASCO COELLO
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 2012, cuyo contenido fue analizado y aprobado por los integrantes de su Consejo.

Nuestra Comisión Estatal, como integrante 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, y 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 **81%** y una razón de **4:1**.

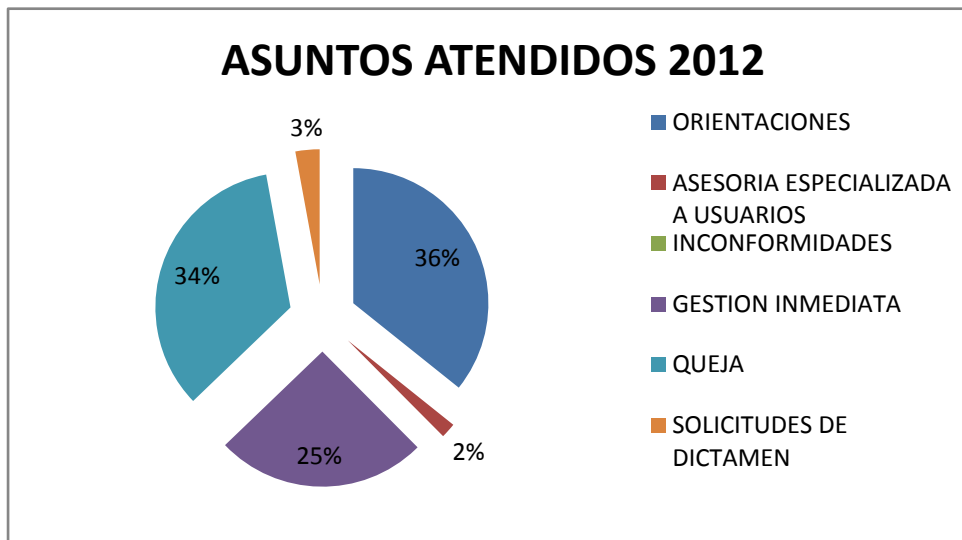
Una de las funciones de la Comisión es difundir entre los usuarios y prestadores de servicios médicos, sus derechos y obligaciones para concientizarlos, buscando enriquecer la cultura de una relación médico-paciente satisfactoria y armónica que brinde los beneficios esperados por las partes, previniendo 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	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	ACUM
ORIENTACIONES		20	11	9	10	9	6	3	10	5	7	9	0	99
ASESORIA ESPECIALIZADA	USUARIOS	1	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	5
	MEDICOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
INCONFORMIDADES	GESTION INMEDIATA	7	5	10	5	3	7	4	10	7	4	7	1	70
	QUEJA	10	5	8	9	8	5	0	13	7	20	6	4	95
SOLICITUDES DE DICTAMEN		0	2	0	1	0	0	0	0	1	3	0	1	8
TOTAL		38	23	29	25	20	18	7	33	20	36	22	6	277

GRAFICA I



ORIENTACIONES

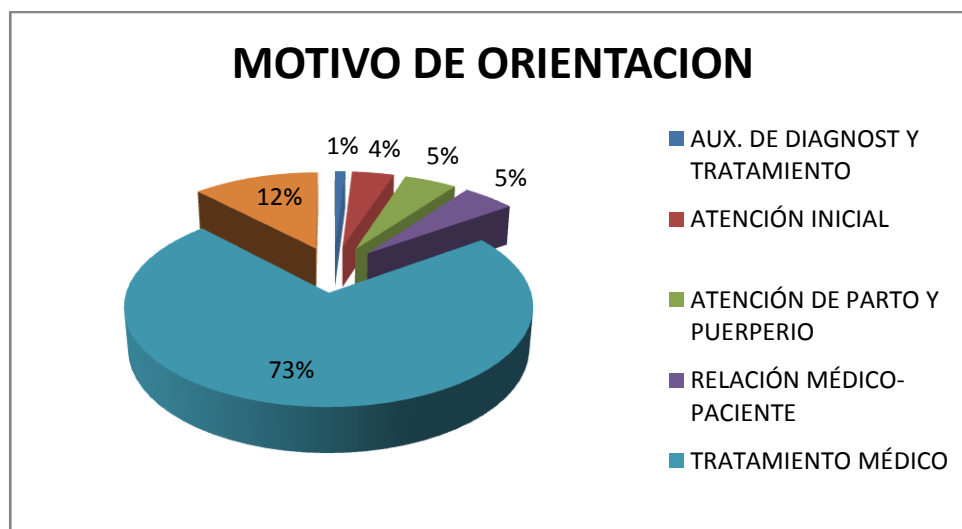
Información proporcionada al usuario en términos de su requerimiento de servicio y en el ámbito de la competencia y atribuciones de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas.

Durante el 2012 se recibieron las siguientes:

Cuadro II
MOTIVO DE LA ORIENTACIÓN

MOTIVO DE LA ORIENTACION	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	ACUM
AUX. DE DIAGNOST Y TRATAMIENTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
ATENCIÓN INICIAL	2	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	4
ATENCIÓN DE PARTO Y PUERPERIO	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	5
RELACIÓN MÉDICO-PACIENTE	1	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	5
TRATAMIENTO MÉDICO	14	7	7	7	7	5	2	8	3	5	7	0	72
TRATAMIENTO QUIRURGICO	2	1	0	1	2	1	1	2	0	1	1	0	12
TOTAL	20	11	9	10	9	6	3	10	5	7	9	0	99

GRAFICA II



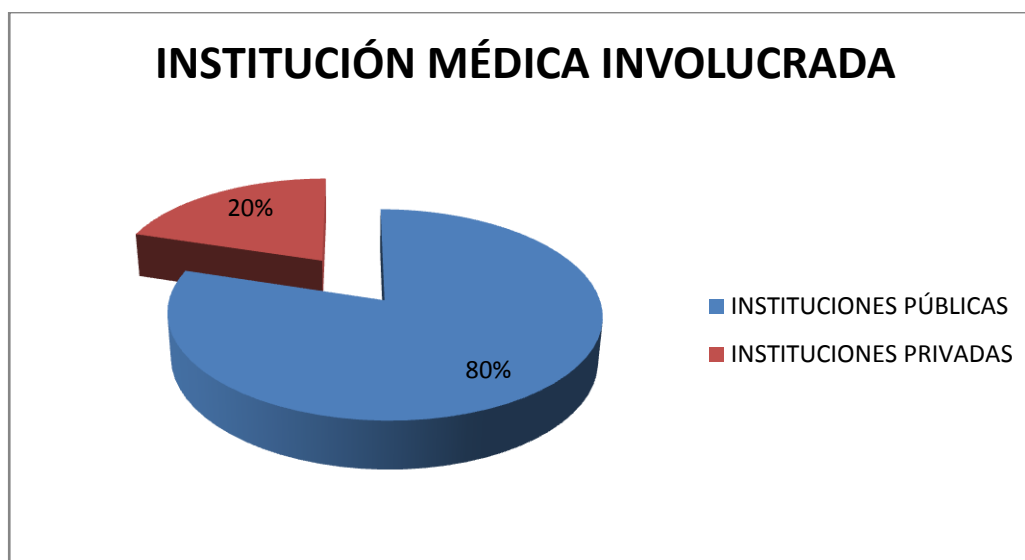
Fuente: Ídem

Cuadro III

**INSTITUCIÓN MÉDICA INVOLUCRADA
ORIENTACIONES**

POBLACIÓN SIN SEGURIDAD SOCIAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	ACUM
SERVICIOS ESTATALES DE SALUD	2	2	1	1	0	0	2	3	1	1	1	0	14
DE SEGURIDAD SOCIAL													
IMSS	9	4	4	6	3	3	1	3	2	5	4	0	44
ISSSTE	3	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	8
ISSTECH	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	4
ISECH	2	1	1	0	1	1	0	0	0	0	2	0	8
HOSPITAL MILITAR	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
SERVICIOS PRIVADOS													
CLÍNICA	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
HOSPITAL	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
CONSULTORIO	3	2	1	1	4	1	0	2	0	1	1	0	16
INSTITUCIONES PÚBLICAS	16	8	8	8	5	5	3	7	5	6	8	0	79
INSTITUCIONES PRIVADAS	4	3	1	2	4	1	0	3	0	1	1	0	20
TOTAL	20	11	9	10	9	6	3	10	5	7	9	0	99

GRAFICA III



Fuente: Ídem

Cuadro IV
ESPECIALIDAD INVOLUCRADA
ORIENTACIONES

ESPECIALIDAD INVOLUCRADA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	ACUM
AUX. DE DIAGNOSTICO Y TRATAMIENTO	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	5
ANESTESIOLOGÍA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
CIRUGÍA GENERAL	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	7
CIRUGÍA PLÁSTICA	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
CIRUGÍA ESTÉTICA	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
DERMATOLOGÍA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
EPIDELIOLOGÍA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
ENFERMERÍA	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
GASTROENTEROLOGÍA	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
GERIATRÍA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
GINECOLOGÍA	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3
MEDICINA GENERAL	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	0	6
MEDICINA FAMILIAR	3	2	1	1	0	0	0	1	1	2	0	0	11
MEDICINA DEL TRABAJO	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
MEDICINA INTERNA	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
MEDICINA PREVENTIVA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
NEUROCIROLOGÍA	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	3
NEUMOLOGÍA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
ODONTOLOGÍA	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	3
ONCOLOGÍA	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	3
OBSTETRICIA	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
OFTALMOLOGÍA	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	4
PEDIATRÍA	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	4
TERAPIA INTENSIVA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
TRAUMATOLOGÍA	2	2	2	1	0	0	0	0	0	1	0	0	8
SALUD EN EL TRABAJO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
UROLOGÍA	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	4
URGENCIAS MÉDICAS	7	1	2	1	3	1	0	4	1	0	0	0	20
TOTAL	20	11	9	10	9	6	3	10	5	7	9	0	99

Fuente: Ídem

Cuadro V
LUGAR DE PROCEDENCIA
ORIENTACIONES

LUGAR DE PROCEDENCIA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	ACUM
ACAPETAHUA	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2
BERRIOZABAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
BOCHIL	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
CIUDAD HIDALGO	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
COMITÁN	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3
CHIAPA DE CORZO	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
EMILIANO ZAPATA, TABASCO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
HUEHUETAN	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
HUIXTLA	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2
IXTAPA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
LAS MARGARITAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
MEXICO, D.F.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
OCOZOCOAUTLA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
SAN CRISTOBAL DE LAS CASAS	1	0	0	0	2	0	1	0	0	1	1	0	6
SUCHIAPA	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
TAPACHULA	2	2	3	2	2	0	0	3	1	0	2	0	17
TONALÁ	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
TUXTLA GUTIERREZ	13	7	5	5	3	6	0	7	2	3	5	0	56
VILLAFLORES	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
TOTAL	20	11	9	10	9	6	3	10	5	7	9	0	99

Fuente: Ídem

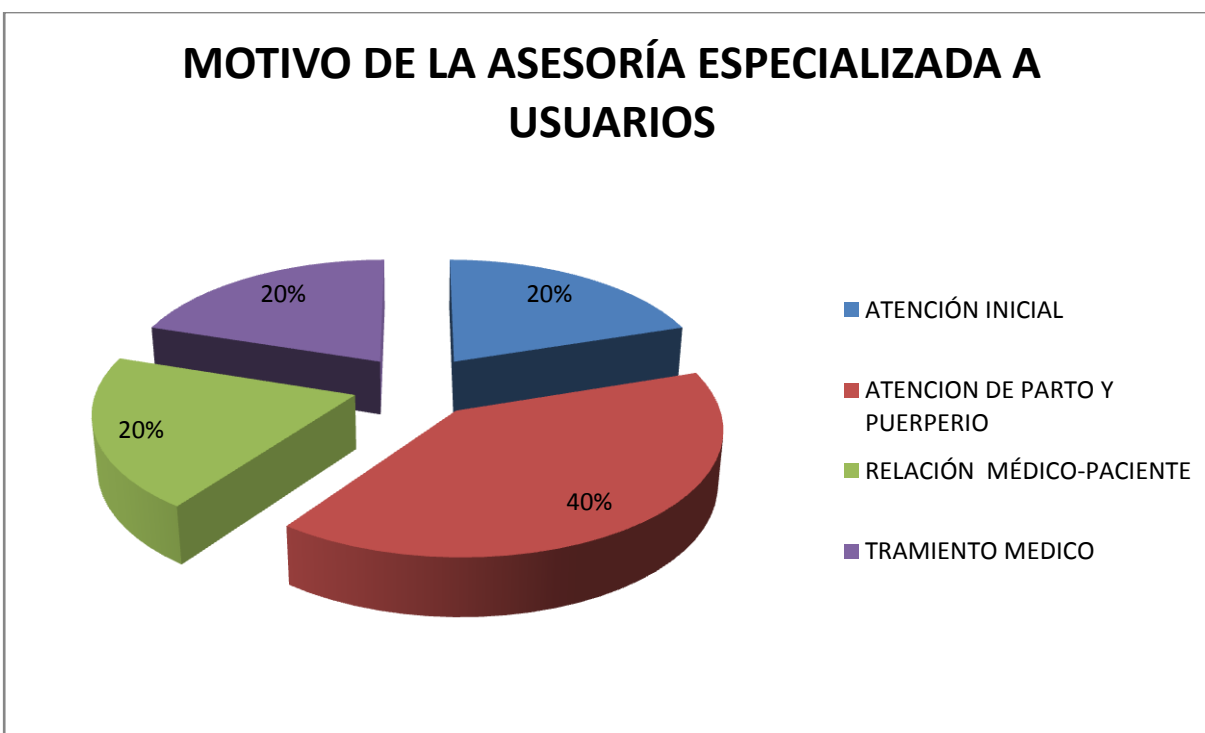
ASESORÍAS ESPECIALIZADAS

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

Cuadro VI
MOTIVO DE LA ASESORÍA ESPECIALIZADA
USUARIOS

MOTIVO DE LA ASESORÍA ESPECIALIZADA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	ACUM
ATENCIÓN INICIAL	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
ATENCION DE PARTO Y PUERPERIO	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
RELACIÓN MÉDICO-PACIENTE	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
TRAMIENTO MEDICO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
TOTAL	1	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	5

GRAFICA IV



Fuente: Ídem

Cuadro VII

**INSTITUCIÓN MÉDICA INVOLUCRADA
ASESORÍA ESPECIALIZADA USUARIOS**

POBLACIÓN SIN SEGURIDAD SOCIAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	ACUM
SERVICIOS ESTATALES DE SALUD	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
DE SEGURIDAD SOCIAL													
IMSS	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
ISSSTE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
INSTITUCIONES PÚBLICAS	1	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	5
TOTAL	1	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	5

GRAFICA V



Fuente: Ídem

Cuadro VIII

**ESPECIALIDAD INVOLUCRADA
ASESORÍA ESPECIALIZADA USUARIOS**

ESPECIALIDAD INVOLUCRADA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	ACUM
ADMNISTRACIÓN	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
GINECOLOGÍA	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
TRAUMATOLOGÍA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
TOTAL	1	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	5

Fuente: Ídem

Cuadro IX

**LUGAR DE PROCEDENCIA
ASESORÍA ESPECIALIZADA USUARIOS**

LUGAR DE PROCEDENCIA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	ACUM
EMILIANO ZAPATA, TABASCO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
LA LIBERTAD	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
PALENQUE	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
TAPACHULA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
TOTAL	1	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	5

Fuente: Ídem

INCONFORMIDADES

Este rubro comprende dos modalidades:

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

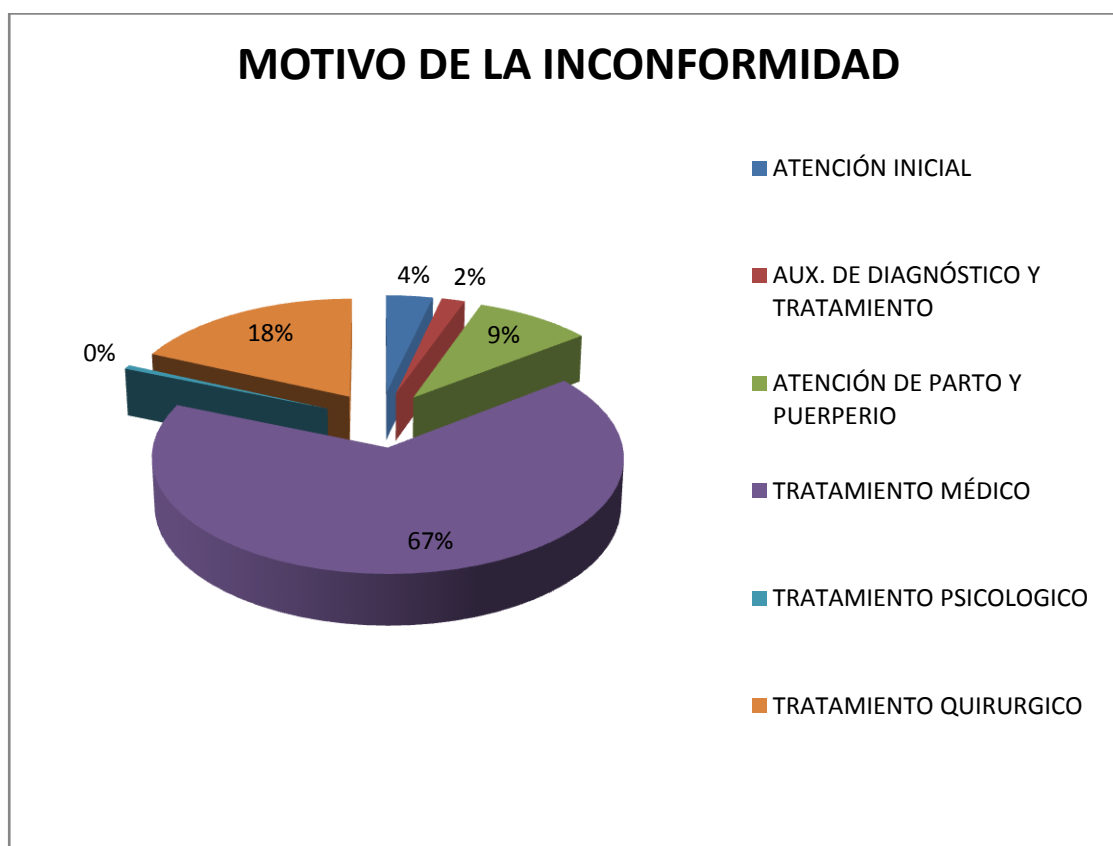
Quejas: Caso referente a presunta irregularidad en el acto médico y que ingresa para tratar de conciliar o someterse al arbitraje de la Comisión. Se incluyen todas las quejas, ya sea recibidas por comparecencia o por correspondencia o turnadas por las Delegaciones Palenque y Tapachula.

Cuadro X

MOTIVO DE LA INCONFORMIDAD

MOTIVO DE LA INCONFORMIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	ACUM
ATENCIÓN INICIAL	1	0	1	1	0	0	0	2	1	0	0	0	6
AUX. DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	3
ATENCIÓN DE PARTO Y PUERPERIO	1	3	1	0	1	0	0	2	1	3	3	0	15
TRATAMIENTO MÉDICO	10	5	15	10	7	8	3	17	8	16	7	4	110
TRATAMIENTO PSICOLOGICO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
TRATAMIENTO QUIRURGICO	3	2	1	3	2	4	1	2	3	5	3	1	30
TOTAL	17	10	18	14	11	12	4	23	14	24	13	5	165

GRAFICA VI

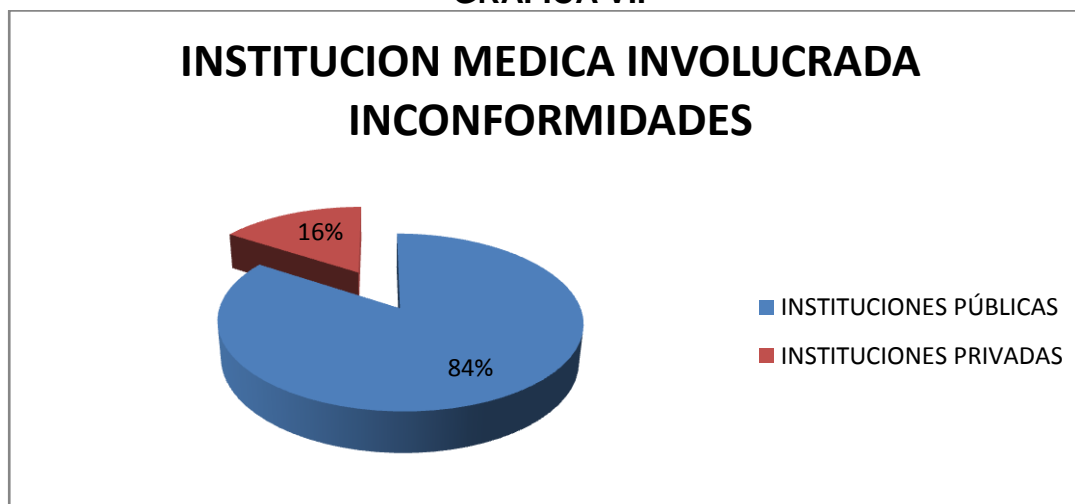


Fuente: Ídem

Cuadro XI
INSTITUCIÓN MÉDICA INVOLUCRADA
INCONFORMIDADES

INSTITUCIÓN MÉDICA INVOLUCRADA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	ACUM
POBLACIÓN SIN SEGURIDAD SOCIAL													
SERVICIOS ESTATALES DE SALUD	0	0	1	0	1	0	1	1	6	1	3	0	14
DE SEGURIDAD SOCIAL													
IMSS	11	4	10	6	1	5	2	14	5	14	5	3	80
ISSSTE	2	2	3	2	1	0	0	0	0	1	2	0	13
ISECH	3	2	1	1	3	3	1	1	0	3	1	0	19
ISSSTECH	0	0	0	3	1	1	0	1	0	2	2	1	11
SERVICIOS MEDICOS MUNICIPALES	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
SERVICIOS PRIVADOS													
CONSULTORIO (GENERAL O ESPECIALIZADO)	1	2	2	2	4	2	0	5	3	3	0	1	25
HOSPITAL	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
INSTITUCIONES PÚBLICAS	16	8	16	12	7	10	4	17	11	21	13	4	139
INSTITUCIONES PRIVADAS	1	2	2	2	4	2	0	6	3	3	0	1	26
TOTAL	17	10	18	14	11	12	4	23	14	24	13	5	165

GRAFICA VII



Fuente: Ídem

Cuadro XII
ESPECIALIDAD INVOLUCRADA
INCONFORMIDADES

ESPECIALIDAD INVOLUCRADA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	ACUM
AUXILIARES DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO	1	2	4	2	1	0	0	2	3	0	2	0	17
ANESTESIOLOGÍA	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
ALERGOLOGÍA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
CARDIOLOGÍA	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0		0	1
CIRUGÍA GENERAL	3	1	2	0	3	1	0	2	0	3	1	0	16
ENFERMERÍA	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
GASTROENTEROLOGÍA	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	4
GINECOLOGÍA	0	2	1	0	1	0	0	2	1	3	2	1	13
HEMATOLOGÍA	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
MEDICINA FAMILIAR	1	1	2	0	0	0	0	3	0	5	2	0	14
MEDICINA GENERAL	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0	4
MEDICINA INTERNA	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	3
MEDICINA PREVENTIVA	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
NEFROLOGÍA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2
NEUROLOGÍA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
ONCOLOGÍA	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
ODONTOLOGÍA	1	0	1	1	2	0	0	4	1	0	0	0	10
OFTALMOLOGÍA	1	1	1	0	1	2	0	0	1	0	0	0	7
PEDIATRÍA	2	0	0	1	1	2	0	0	1	1	0	0	8
PSICOLOGÍA CLINICA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
PROCTOLOGÍA	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
TERAPIA INTENSIVA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
TRAUMATOLOGÍA	1	1	0	1	1	2	2	4	3	3	0	1	19
URGENCIAS MÉDICAS	5	1	3	4	0	3	2	3	2	4	0	2	29
UROLOGÍA	0	1	1	1	0	0	0	1	0	2	0	0	6
TOTAL	17	10	18	14	11	12	4	23	14	24	13	5	165

Fuente: Ídem

Cuadro XIII

**LUGAR DE PROCEDENCIA
INCONFORMIDADES**

LUGAR DE PROCEDENCIA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	ACUM
ARRIAGA	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
ACAPETAHUA	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
COMITAN DE DOMÍNGUEZ	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
CHILÓN	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
CHIAPA DE CORZO	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
FRONTERA HIDALGO	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
HUIXTLA	1	0	0	0	1	0	0	2	1	0	0	0	5
HUEHUETAN	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
JIQUIPILAS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
MAPASTEPEC	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
OAXACA	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
OCOZOCOAUTLA	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
PALENQUE	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	4
PICHUCALCO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
PIJIJAPAN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
RAYÓN	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
SAN CRISTOBAL DE LAS CASAS	0	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	4
SUNUAPA	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
TAPACHULA	4	2	4	3	1	4	1	5	5	3	6	1	39
TONALÁ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	3
TUXTLA GUTIERREZ	9	6	11	9	5	7	3	12	4	16	5	3	90
TUZANTAN	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2
VILLAFLORES	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2
TOTAL	17	10	18	14	11	12	4	23	14	24	13	5	165

Fuente: Idem

DICTÁMENES MÉDICOS

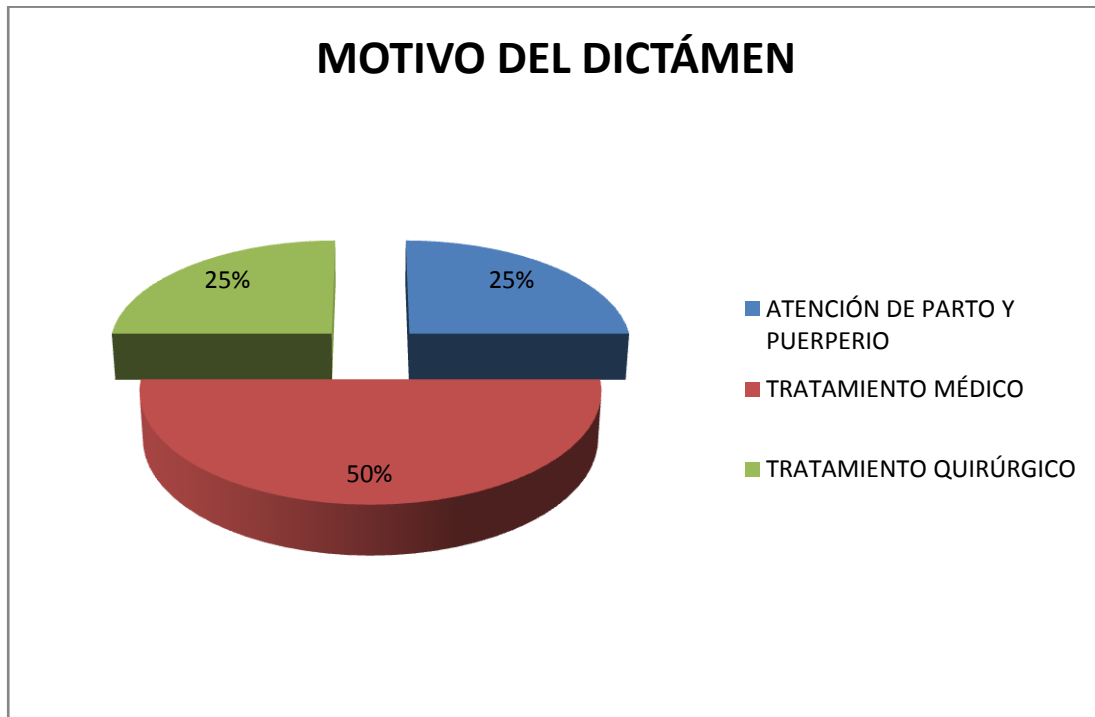
Opinión y juicio especializado que tienen como fin ilustrar sobre la ciencia y técnica médica utilizada en determinado caso.

Cuadro XIV

MOTIVO DEL DICTAMEN

MOTIVO DEL DICTAMÉN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	ACUM
ATENCIÓN DE PARTO Y PUERPERIO	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
TRATAMIENTO MÉDICO	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	1	4
TRATAMIENTO QUIRÚRGICO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
TOTAL	0	2	0	1	0	0	0	0	1	3	0	1	8

GRAFICA VIII



Fuente: Ídem

Cuadro XV
INSTITUCIÓN MÉDICA INVOLUCRADA
SOLICITUD DE DICTAMEN

INSTITUCIÓN MÉDICA INVOLUCRADA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	ACUM
POBLACIÓN SIN SEGURIDAD SOCIAL													
HOSPITALES ESTATALES DE SALUD	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
DE SEGURIDAD SOCIAL													
ISECH	0	2	0	0	0	0	0	0	1	2	0	1	6
IMSS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
INSTITUCIONES PÚBLICAS	0	2	0	1	0	0	0	0	1	3	0	1	8
TOTAL	0	2	0	1	0	0	0	0	1	3	0	1	8

GRAFICAS IX



Fuente: Ídem

Cuadro XVI

ESPECIALIDAD INVOLUCRADA

SOLICITUD DE DICTAMEN

ESPECIALIDAD INVOLUCRADA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	ACUM
GINECOLOGÍA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
MEDICINA PREVENTIVA	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
NEUROCIRUGÍA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
OBSTETRICIA	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
PEDIATRÍA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
TRAUMATOLOGÍA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
URGENCIAS MEDICAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
TOTAL	0	2	0	1	0	0	0	0	1	3	0	1	8

Cuadro XVII

LUGAR DE PROCEDENCIA

SOLICITUD DE DICTAMEN

LUGAR DE PROCEDENCIA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	ACUM
MAPASTEPEC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
REFORMA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
SAN CRISTÓBAL	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
TAPACHULA	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	3
TUXTLA GUTIÉRREZ	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
TOTAL	0	2	0	1	0	0	0	0	1	3	0	1	8

Fuente: Ídem

Cuadro XVIII

MODALIDAD DE CONCLUSIÓN DE LOS ASUNTOS RECIBIDOS

MODALIDAD DE CONCLUSION	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	ACUM
ORIENTACION SATISFACCION DEL USUARIO.	20	11	9	10	9	6	3	10	5	7	9	0	99
ASESORIA ESPECIALIZADA A USUARIOS													
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	1	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	5
INCONFORMIDADES													
GESTIONES INMEDIATAS	7	5	10	5	3	7	4	10	7	4	7	1	70
CONCILIACION POR CONVENIO	1	1	0	0	2	0	0	2	2	0	1	0	9
CONCILIACION POR ACLARACION ACEPTADA	2	1	1	6	1	1	0	4	1	12	1	0	30
CASOS NO CONCILIADOS	1	1	1	0	0	1	0	2	1	3	0	0	10
CASOS EN PROCESO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
FALTA DE INTERES PROCESAL	0	0	0	1	4	2	0	5	0	0	2	0	14
IMPROCEDENTE	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1	5
ENVIADAS A LA COMISIÓN NACIONAL	6	2	5	2	1	0	0	0	2	3	2	2	25
SOLICITUDES DE DICTAMÉN													
EMITIDO	0	1	0	1	0	0	0	0	1	2	0	0	5
EN PROCESO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
FALTA DE INTERES	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL	38	23	29	25	20	18	7	33	20	36	22	6	277

Fuente: Ídem

GRAFICA X



Fuente: Ídem

ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN CON LOS USUARIOS

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, pláticas 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 pósters de los derechos de los de los pacientes, así como los alusivos a los servicios de esta Comisión, en esos centros de asistencia médica.

Cuadro XIX
ACTIVIDADES CON LOS USUARIOS

ACTIVIDAD	TOTAL
Pláticas de difusión	13
Asistencia	1,036
Entrevistas periodísticas	01
Entrevistas televisivas	01
Trípticos	1,361
Volantes	100

CON LOS PRESTADORES DE SERVICIOS MÉDICOS

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 y se colocaron pósters sobre el tema en los lugares adecuados dentro de los centros médicos asistenciales, y lugares públicos.

Cuadro XX

CONFERENCIAS IMPARTIDAS A PRESTADORES DE ASISTENCIA MÉDICA

FORO	TOTAL
Local	30
Asistencia	2,528
Trípticos	2,545
Posters	119

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. Con base en que estos sistemas son de orden federal, las quejas se reciben y envían para su estudio y solución a la CONAMED, que es la encargada de atender estos asuntos en la República Mexicana.

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, la 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. Así, se les impartieron los siguientes cursos de actualización y preparación:

Cuadro XXI
CURSOS RECIBIDOS POR EL PERSONAL

NP	FECHA	HORA	LUGAR	NOMBRE DEL CURSO
1	20/03/2012	10:00	Palacio de Gobierno	"Declaración Patrimonial 2012"
2	30/03/2012	10:00	Instalaciones de la Secretaría de la Función Pública.	Curso-Taller para el manejo del Sistema de Entrega Recepción de la Administración Pública Estatal.
3	13/04/2012	10:00	Sala de Juntas de la CECAM	"Curso del Sistema de Atención a Quejas Médicas Estatal V4"
4	30,31/08/2012	09:00	Auditorio de la Academia Nacional de Medicina, Siglo XXI (México)	Aspectos Sociales, Psicológicos y Económicos de la Queja Médica; los medios alternativos en el Marco Constitucional y la Rectoría del Sector Salud en Calidad de Atención Médica.
5	16/10/2012	09:00	Hotel Palma Arcas	Mejorando la Calidad Regulatoria en el Estado de Chiapas

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 50 logrados en los años anteriores, hacen un total de 51.

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

De acuerdo al Decreto de creación de este organismo que represento, 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 6 opiniones técnicas con el carácter de perito institucional.

Cuadro XXII

OPINIONES TÉCNICAS EMITIDAS POR INSTITUCIONES

FECHA DE RECEPCIÓN	INSTITUCIÓN PETICIONARIA
16/Febrero/2012	Consejo Estatal de Derechos Humanos.
27/Abril/2012	Procuraduría General de Justicia del Estado.
27/Febrero/2012	Consejo Estatal de Derechos Humanos.
28/Septiembre/2012	Instituto de Salud del Estado de Chiapas.
01/Octubre/2012	Centro Regional de Alta Especialidad de Chiapas.
16/Octubre/2012	Procuraduría General de Justicia del Estado.
22/Octubre/2012	Procuraduría General de Justicia del Estado.
07/Diciembre/2012	Consejo Estatal de Derechos Humanos.

La Comisión considera que, dadas sus funciones y experiencia en este campo, tiene mucho que ofrecer a las Instituciones de educación superior, ya que retroalimentarán la preparación de los futuros profesionales, y al mismo tiempo, recibir 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 2013

APERTURA DE LA DELEGACIÓN COMITÁN DE DOMÍNGUEZ.

Una de las metas propuestas para el año 2013, 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): 76%. (Ideal >90%).
- CAPACIDAD CONCILIATORIA (Total de asuntos resueltos por conciliación/total de casos susceptibles de conciliar): 76%. (Ideal >70%)
- EFICACIA DEL PROCESO ARBITRAL (Total de casos resueltos por arbitraje en fase conciliatoria o decisiva/total de casos ingresados al proceso arbitral): 39% (Ideal > 75%).

AGRADECIMIENTOS

La CECAM Chiapas expresa su agradecimiento al C. Gobernador Manuel Velasco Coello por su apoyo a esta Institución, y a los CC. Diputados de la Comisión de Salud y Justicia del Honorable Congreso del Estado de Chiapas, por su solución en la solución de los problemas presentados; a los miembros de la Secretaría de Administración y al personal de la Secretaría de Planeación y Finanzas de este mismo estado por todo el apoyo económico técnico y administrativo. Al Consejo de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico, formado por profesionales de la medicina y de la sociedad civil, todos ellos profesionales de reconocida capacidad científica, humanística y probidad; personalidades chiapanecas que prestan su tiempo y consejos desinteresadamente a esta Comisión, distraendo tiempo a sus ocupaciones profesionales y familia. Especial reconocimiento a los directivos de las distintas instituciones de asistencia médica, públicas y privadas, quienes con su aceptación han validado la presencia y profesionalismo de esta Comisión; a los presidentes y miembros de las distintas asociaciones de profesionales de la medicina en Chiapas, quienes en forma desinteresada y *ad honorem* colaboraron y nos orientaron técnica y científicamente en nuestro cometido sustancial; a los usuarios y prestadores de asistencia médica, por confiar en esta institución para la solución de sus conflictos.

Un amplio reconocimiento a los medios masivos de comunicación, radio, televisión y prensa, quienes nos abrieron las puertas de su auditorio y nos permitieron informar a la sociedad chiapaneca de los servicios que esta Comisión presta, y así lograr cumplir las metas fijadas, y, por último: al personal de la CONAMED, por todo el apoyo científico, técnico y moral prestados.

C. Gobernador Constitucional del Estado de Chiapas.
CC. Diputados de la LXV Legislatura en el Estado de Chiapas.

Desarrollar las labores que la CECAM Chiapas efectúa en bien de la población Chiapaneca con profesionalismo, justicia, confidencialidad, gratuidad y prontitud fue posible gracias a la confianza, al apoyo moral, económico y administrativo prestado a esta institución por el Gobierno del Estado de Chiapas, la Comisión de Salud del H. Congreso del Estado, la Secretaría de Finanzas y la Secretaría de Administración. Reitero a ellos el agradecimiento y tengan ustedes la seguridad de que todo el personal de esta institución gubernamental puso su máximo esfuerzo para dar cumplimiento pleno a las funciones que le han sido encomendadas.

Por último: una de las metas propuestas para el año 2013, 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, Chiapas, la cual dará servicio en los municipios de los Altos y Fronteriza del estado, sede autorizada por el Consejo de esta Comisión, Secretaría de Administración y Secretaría de Finanzas del Estado, pero que por problemas presupuestales ha quedado nuevamente suspendida.

GRACIAS A TODOS ELLOS

DR. R. ANDRÉS GALLARDO OCAÑA
Comisionado Estatal

MIEMBROS DEL CONSEJO

Dr. R. Andrés Gallardo Ocaña
Presidente

M. en C. María del Rocío Ocampo Rodas
Secretaria Técnica

Dr. Jesús Alfredo Molina Molina
Consejero

Dr. Baldemar García Velásquez
Consejero

Dr. José Luis Aquino Barrientos
Consejero

Dr. Freddy Humberto Juárez Ruíz
Consejero

Dr. Hernán León Velasco
Consejero

Dr. Jaime Gutiérrez Gómez
Consejero

Dr. Julio Ismael Camacho Solís
Consejero

Dr. Miguel Ángel Flores Gaxiola
Consejero

DIRECTORIO

Dr. R. Andrés Gallardo Ocaña

Comisionado Estatal

M. en C. María del Rocío Ocampo Rodas

Subcomisionada Estatal

L. I. Chantal Karina Sosa Velasco

Jefe de la Unidad de Apoyo Administrativo

Dr. José Luis Montoya Reyes

Delegado Regional Tapachula

Dr. Conrado Solís Gómez

Delegado Regional Palenque

Dr. Hugo Edwin Bravo Ramírez

Asesor Médico

Lic. Esperanza Estrada Alegría.

Asesora Jurídica

Lic. Mara Marlene Torres Montesinos

Asesor

LAE. Karina Beatriz Vázquez Zebadúa

Auxiliar Administrativo

CECAM CHIAPAS

www.cecarn.chiapas.gob.mx

CECAM CHIAPAS TUXTLA GUTIÉRREZ

14 Poniente Norte No. 1107 Col. Mirador

C.P. 29030 Tuxtla Gutiérrez, Chiapas

Tels. (01961) 618 3084, 604 7261

Lada sin costo: 01 800 696 5922

E-mail: cecarn@chiapas.gob.mx

DELEGACIÓN REGIONAL TAPACHULA

1ª. Av. Norte No. 74 Esq. 9ª. Oriente

Tapachula de Córdoba y Ordóñez

Tel. (01962) 118 1715

Lada sin costo: 01 800 581 0292

E-mail: cecarn-tapachula@chiapas.gob.mx

DELEGACIÓN REGIONAL PALENQUE

Av. Miguel Hidalgo S/N Plaza Chacamax Local 4,

Col. Centro Palenque, Chiapas

Tel. (01916) 345 4134

Lada sin costo: 01 800 702 1478

E-mail: cecarn-palenque@chiapas.gob.mx



GOBIERNO DEL
ESTADO DE CHIAPAS

INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES 2012

 COMISIÓN ESTATAL
DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE
MÉDICO DEL ESTADO DE CHIAPAS