



INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES

2013

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	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
INCONFORMIDADES	10
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
ACTIVIDAD DE DIFUSIÓN	19
Con los usuarios. Actividades con los usuarios.	19
Con los prestadores de servicios médicos.	20
Conferencias impartidas a prestadores de asistencia médica.	20
PREPARACIÓN DEL PERSONAL	21
Cursos recibidos por el personal.	21
CONVENIOS	22
OPINIONES TÉCNICAS	22
Opiniones técnicas emitidas por instituciones.	23
ACTIVIDADES PRIORITARIAS PARA EL 2014	24
Apertura de la Delegación Comitán de Domínguez.	24
Campaña de difusión continua.	24
Autoevaluación.	24
AGRADECIMIENTOS	25
MIEMBROS DEL CONSEJO	26
DIRECTORIO	27

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 2013, 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. 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

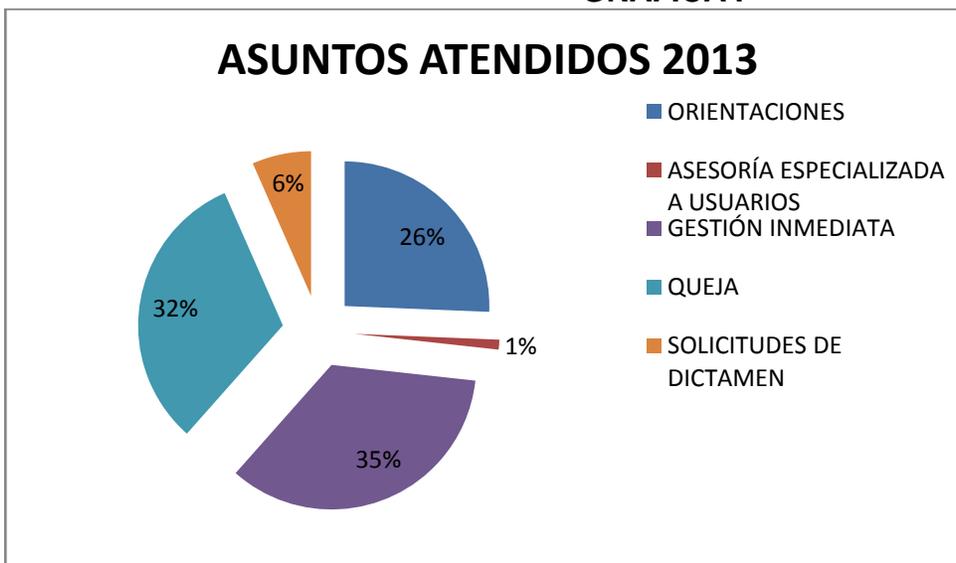
La mayoría de los casos se generaron en esta ciudad Capital del Estado, dado que aquí se encuentra la sede de la Comisión y los hospitales de segundo nivel de atención médica, que son los más signados en las quejas. Los servicios médicos asistenciales públicos y asegurados, con relación a los privados, 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	ABRIL	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	ACUM	
ORIENTACIONES	5	7	3	3	6	5	10	6	7	15	1	2	70	
ASESORÍA ESPECIALIZADA	USUARIOS	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	3	
	MÉDICOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
INCONFORMIDADES	GESTIÓN INMEDIATA	7	5	4	8	8	9	5	6	8	15	14	6	95
	QUEJA	9	4	2	7	11	6	3	8	11	11	11	4	87
SOLICITUDES DE DICTAMEN	1	0	0	1	4	2	2	5	0	0	1	2	18	
TOTAL	22	16	9	21	30	22	20	25	26	41	27	14	273	

GRÁFICA I



ORIENTACIONES

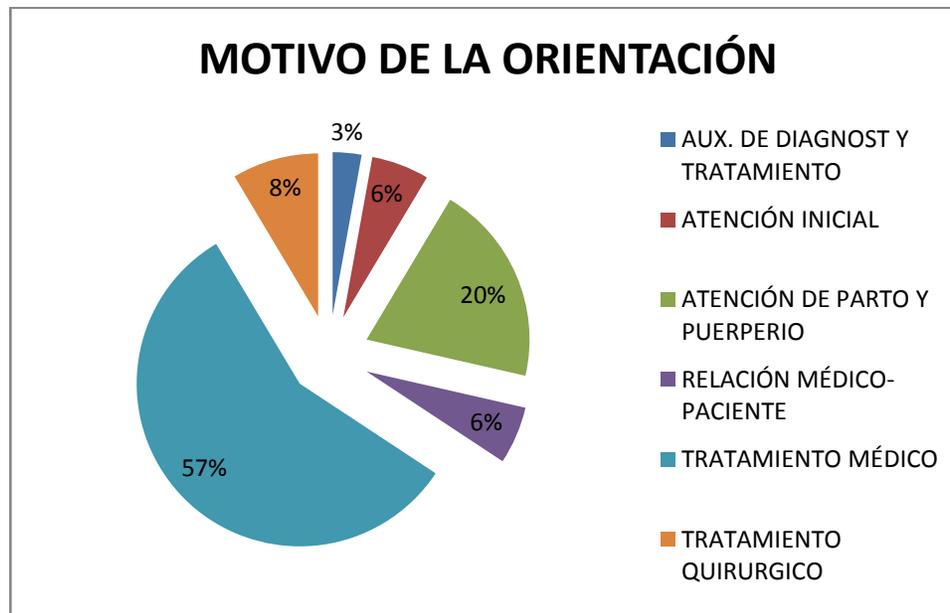
Información proporcionada al usuario en términos de su requerimiento de servicio y en el ámbito de la competencia y atribuciones de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas.

Durante el 2013 se recibió lo siguiente:

Cuadro II
MOTIVO DE LA ORIENTACIÓN

MOTIVO DE LA ORIENTACION	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	ACUM
AUX. DE DIAGNOST Y TRATAMIENTO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
ATENCIÓN INICIAL	1	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	4
ATENCIÓN DE PARTO Y PUERPERIO	0	2	2	1	0	0	4	1	1	3	0	0	14
RELACIÓN MÉDICO-PACIENTE	0	1	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	4
TRATAMIENTO MÉDICO	3	3	1	2	2	5	6	4	3	8	1	2	40
TRATAMIENTO QUIRURGICO	1	0	0	0	0	0	0	1	3	1	0	0	6
TOTAL	5	7	3	3	6	5	10	6	7	15	1	2	70

GRAFICA II



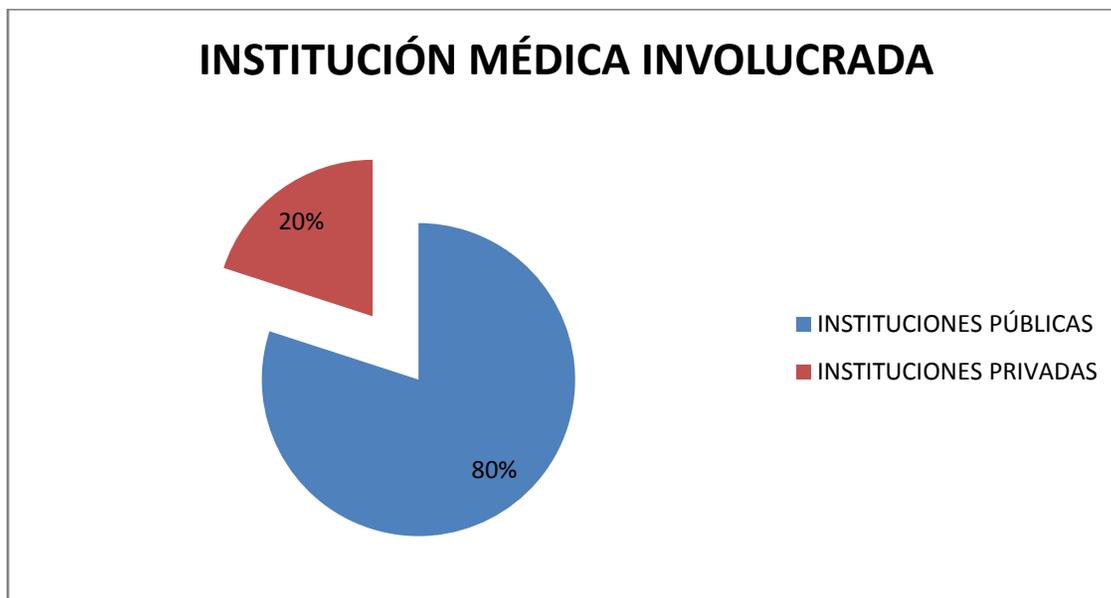
Fuente: Ídem

Cuadro III

INSTITUCIÓN MÉDICA INVOLUCRADA ORIENTACIONES

POBLACIÓN SIN SEGURIDAD SOCIAL	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	ACUM
SERVICIOS ESTATALES DE SALUD	0	0	0	0	4	0	0	1	0	6	0	0	11
DE SEGURIDAD SOCIAL													
IMSS	3	6	2	2	1	4	2	2	4	4	1	2	33
ISSSTE	0	0	0	0	0	0	3	1	1	2	0	0	7
ISECH	0	0	0	0	0	1	2	0	0	1	0	0	4
ISSTECH	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
SERVICIOS PRIVADOS													
CONSULTORIO	1	1	1	1	1	0	2	1	2	2	0	0	12
HOSPITAL	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2
INSTITUCIONES PÚBLICAS	4	6	2	2	5	5	7	4	5	13	1	2	56
INSTITUCIONES PRIVADAS	1	1	1	1	1	0	3	2	2	2	0	0	14
TOTAL	5	7	3	3	6	5	10	6	7	15	1	2	70

GRÁFICA III



Fuente: Ídem

Cuadro IV ESPECIALIDAD INVOLUCRADA ORIENTACIONES

ESPECIALIDAD INVOLUCRADA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	ACUM
AUX. DE DIAGNOSTICO Y TRATAMIENTO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
CIRUGÍA GENERAL	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
CARDIOLOGÍA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
GINECOLOGÍA	0	1	3	0	0	1	2	1	1	2	0	0	11
MEDICINA GENERAL	1	0	0	0	3	0	2	0	0	1	0	0	7
MEDICINA FAMILIAR	1	2	0	0	1	1	0	0	3	3	0	0	11
MEDICINA FÍSICA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
MEDICINA INTERNA	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
NEUROCIRUGÍA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
NEFROLOGÍA	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
OBSTETRICIA	0	1	0	1	1	0	2	0	0	0	0	0	5
OTORRINOLARINGOLOGÍA	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
OFTALMOLOGÍA	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2
ONCOLOGÍA	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2
PSIQUIATRIA	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
PEDIATRÍA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
TRAUMATOLOGÍA	0	0	0	0	0	0	0	1	1	3	0	1	6
UROLOGÍA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
URGENCIAS MÉDICAS	0	3	0	1	1	1	1	2	1	4	0	0	14
TOTAL	5	7	3	3	6	5	10	6	7	15	1	2	70

Cuadro V LUGAR DE PROCEDENCIA ORIENTACIONES

LUGAR DE PROCEDENCIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	ACUM
BENEMÉRITO DE LAS AMERICAS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
BOCHIL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
COMITÁN	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
CACAOHOATAN	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
HUIXTLA	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	3
PALENQUE	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
SUCHIAPA	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
SUCHIATE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
TAPACHULA	0	4	0	2	2	1	2	2	4	5	0	0	22
TONALA	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
TUXTLA CHICO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
TUXTLA GUTIÉRREZ	2	2	3	1	4	1	5	3	2	6	1	2	32
VILLAFLORES	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
TOTAL	5	7	3	3	6	5	10	6	7	15	1	2	70

Fuente: Ídem

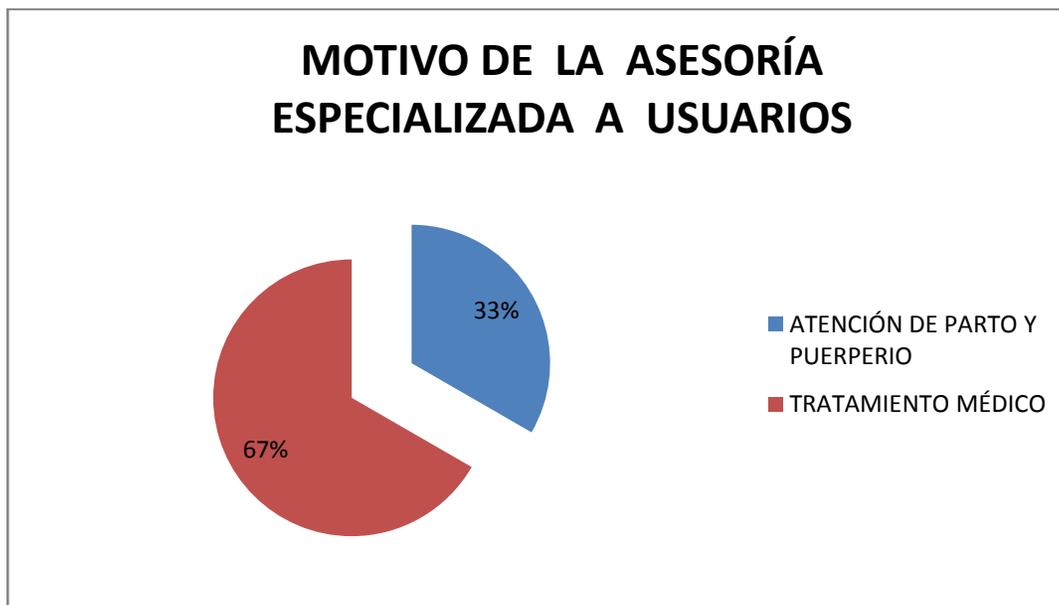
ASESORÍAS ESPECIALIZADAS

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

Cuadro VI
MOTIVO DE LA ASESORÍA ESPECIALIZADA
A USUARIOS

MOTIVO DE LA ASESORÍA ESPECIALIZADA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	ACUM
ATENCIÓN DE PARTO Y PUERPERIO	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
TRATAMIENTO MÉDICO	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
TOTAL	0	0	0	2	1	0	3						

GRÁFICA IV



Fuente: Ídem

Cuadro VII
INSTITUCIÓN MÉDICA INVOLUCRADA
ASESORÍA ESPECIALIZADA A USUARIOS

INSTITUCIÓN MÉDICA INVOLUCRADA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	ACUM
DE SEGURIDAD SOCIAL													
IMSS	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
SERVICIOS MÉDICOS MUNICIPALES	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
INSTITUCIONES PÚBLICAS	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	3
TOTAL	0	0	0	2	1	0	3						

GRÁFICA V



Fuente: Ídem

Cuadro VIII

ESPECIALIDAD INVOLUCRADA ASESORÍA ESPECIALIZADA A USUARIOS

ESPECIALIDAD INVOLUCRADA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	ACUM
GINECOLOGÍA	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
TRAUMALOGÍA	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
URGENCIAS	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL	0	0	0	2	1	0	3						

Fuente: Ídem

Cuadro IX

LUGAR DE PROCEDENCIA ASESORÍA ESPECIALIZADA A USUARIOS

LUGAR DE PROCEDENCIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	ACUM
TAPACHULA	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
VILLAFLORES	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL	0	0	0	2	1	0	3						

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).

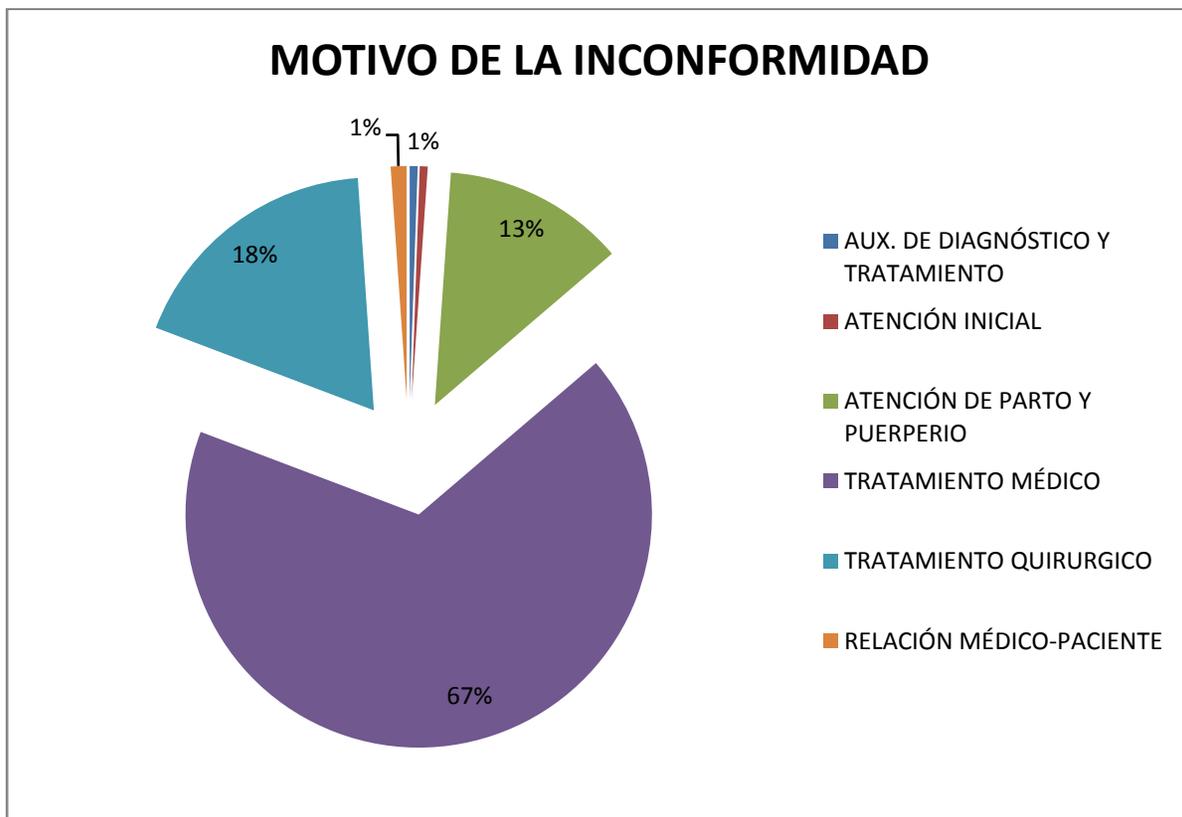
Quejas: Caso referente a presunta irregularidad en el acto médico y que ingresa para tratar de conciliar o someterse al arbitraje de la Comisión. Se incluyen todas las quejas, ya sea recibidas por comparecencia, por correspondencia o turnadas por las Delegaciones Palenque y Tapachula.

Cuadro X

MOTIVO DE LA INCONFORMIDAD

MOTIVO DE LA INCONFORMIDAD	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	ACUM
AUX. DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
ATENCIÓN INICIAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
ATENCIÓN DE PARTO Y PUERPERIO	2	0	1	3	1	3	2	2	2	3	2	2	23
TRATAMIENTO MÉDICO	10	7	4	10	12	10	5	11	14	12	20	7	122
TRATAMIENTO QUIRÚRGICO	4	1	1	2	6	2	1	1	2	9	3	1	33
RELACIÓN MÉDICO -PACIENTE	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2
TOTAL	16	9	6	15	19	15	8	14	19	26	25	10	182

GRÁFICA VI

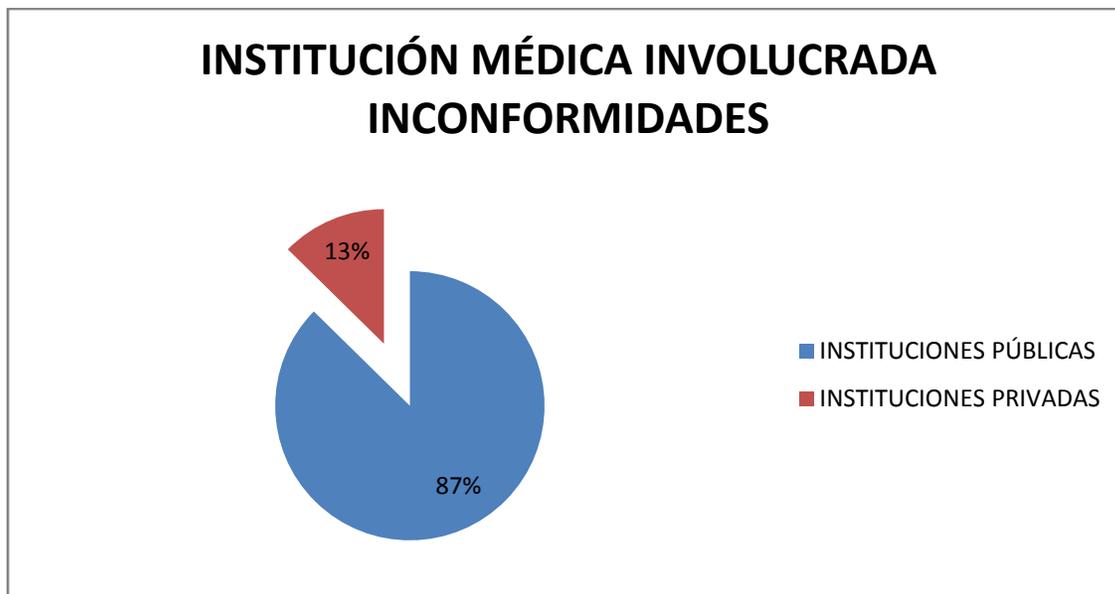


Fuente: Ídem

Cuadro XI INSTITUCIÓN MÉDICA INVOLUCRADA INCONFORMIDADES

INSTITUCIÓN MÉDICA INVOLUCRADA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	ACUM
POBLACIÓN SIN SEGURIDAD SOCIAL													
SERVICIOS FEDERALES DE SALUD	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
SERVICIOS ESTATALES DE SALUD	1	1	1	1	0	0	0	2	0	3	0	0	9
DE SEGURIDAD SOCIAL													
IMSS	8	5	3	7	7	9	4	3	8	13	6	5	78
ISSSTE	1	0	0	1	0	1	0	1	3	2	5	0	14
ISECH	3	0	2	4	4	0	1	3	2	3	5	2	29
ISSSTECH	1	2	0	1	4	2	2	2	2	1	5	3	25
SMAPA	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	3
SERVICIOS PRIVADOS													
CONSULTORIO (GRAL O ESPECIALIZADO)	2	1	0	1	3	3	0	2	3	4	3	0	22
HOSPITAL	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
INSTITUCIONES PÚBLICAS	14	8	6	14	15	12	8	12	16	22	22	10	159
INSTITUCIONES PRIVADAS	2	1	0	1	4	3	0	2	3	4	3	0	23
TOTAL	16	9	6	15	19	15	8	14	19	26	25	10	182

GRÁFICA VII



Fuente: Ídem

Cuadro XII
ESPECIALIDAD INVOLUCRADA
INCONFORMIDADES

ESPECIALIDAD INVOLUCRADA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	ACUM
ANGIOLOGÍA	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
AUX. DE DIAGNOST. Y TRATAMIENTO	0	1	0	0	0	0	1	0	2	2	2	1	9
ENDOCRINOLOGÍA	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	3
CARDIOLOGÍA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
CIRUGÍA GENERAL	3	2	0	0	2	1	0	1	1	6	1	1	18
CIRUGÍA MAXILOFACIAL	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
CIRUGÍA VASCULAR	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
DERMATOLOGÍA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
GASTROENTEROLOGÍA	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	4
GINECOLOGÍA	2	1	1	3	2	3	1	2	3	2	2	2	24
HEMATOLOGÍA	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
MEDICINA FAMILIAR	1	0	0	1	1	1	0	0	0	2	1	2	9
MEDICINA FÍSICA	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2
MEDICINA GENERAL	3	1	0	2	1	0	0	3	0	0	1	0	11
MEDICINA DEL TRABAJO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
MEDICINA INTERNA	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	3
MEDICINA PREVENTIVA	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
NEUROLOGÍA	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	1	6
NEUROLOGÍA PEDIÁTRICA	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
NEUROCIRUGÍA	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
NEFROLOGÍA	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	3
OBSTETRICIA	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2
ODONTOLOGÍA	1	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	5
OFTALMOLOGÍA	0	0	1	0	1	0	1	0	2	0	1	1	7
ONCOLOGÍA	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	4
OTORRINOLARINGOLOGÍA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
PEDIATRÍA	0	0	0	0	2	2	1	1	0	0	2	0	8
PROCTOLOGÍA	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
PSIQUIATRÍA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	2
TERAPIA INTENSIVA	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
TRAUMATOLOGÍA	1	0	0	1	0	3	1	0	4	3	1	1	15
URGENCIAS MÉDICAS	1	0	1	2	1	1	2	1	1	3	5	0	18
UROLOGÍA	1	0	0	1	2	1	0	1	2	3	1	0	12
TOTAL	16	9	6	15	19	15	8	14	19	26	25	10	182

Fuente: Ídem

Cuadro XIII
LUGAR DE PROCEDENCIA
INCONFORMIDADES

LUGAR DE PROCEDENCIA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	ACUM
ARRIAGA	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	3
BENEMÉRITO DE LAS AMERICAS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
BOCHIL	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2
CACAOATÁN	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
CHICOASEN	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
CHIAPA DE CORZO	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0	4
COMITÁN	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2
HUIXTLA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
LAS MARGARITAS	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
METAPA DE MADERO	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
MOTOZINTLA	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	4
PALENQUE	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	3
PICHUCALCO	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2
PIJIJAPAN	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2
OSTUACÁN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
SAN CRISTOBAL DE LAS CASAS	3	0	0	1	0	1	0	0	2	0	0	0	7
SAN FERNANDO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
SUNUAPA	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
TAPACHULA	3	3	0	3	4	4	1	1	5	5	0	2	31
TONALÁ	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
TUXTLA CHICO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
TUXTLA GUTIÉRREZ	5	4	4	7	14	10	5	10	10	13	19	7	108
YAJALÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
TOTAL	16	9	6	15	19	15	8	14	19	26	25	10	182

Fuente: Ídem

DICTÁMENES MÉDICOS

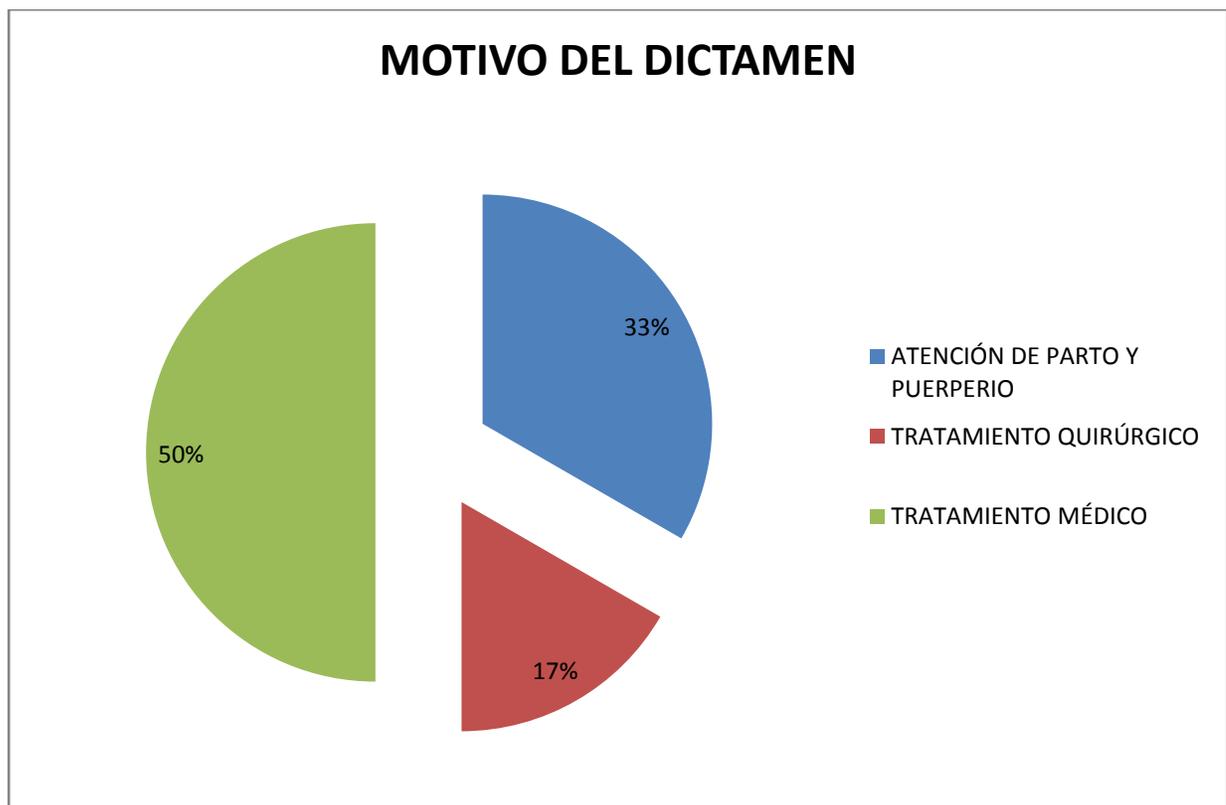
Opinión y juicio especializado que tienen como fin, ilustrar sobre la ciencia y técnica médica utilizada en determinado caso.

Cuadro XIV

MOTIVO DEL DICTAMEN

MOTIVO DEL DICTAMÉN	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	ACUM
ATENCIÓN DE PARTO Y PUERPERIO	0	0	0	0	1	0	1	2	0	0	1	1	6
TRATAMIENTO QUIRURGICO	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	3
TRATAMIENTO MÉDICO	1	0	0	1	2	2	1	1	0	0	0	1	9
TOTAL	1	0	0	1	4	2	2	5	0	0	1	2	18

GRÁFICA VIII

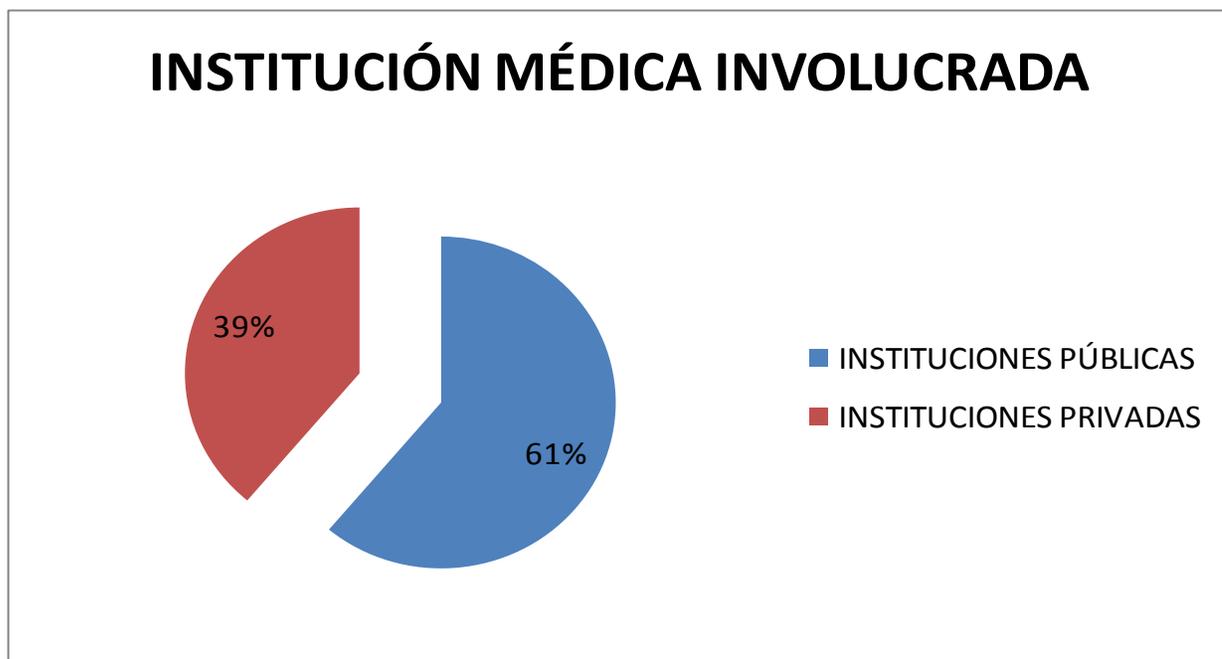


Fuente: Ídem

Cuadro XV
INSTITUCIÓN MÉDICA INVOLUCRADA
SOLICITUD DE DICTAMEN

INSTITUCIÓN MÉDICA INVOLUCRADA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	ACUM
DE SEGURIDAD SOCIAL													
HOSPITAL MILITAR	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
IMSS	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	3
ISSTECH	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
ISECH	0	0	0	0	1	0	1	2	0	0	0	1	5
SERVICIOS PRIVADOS													
CONSULTORIO (GENERAL O ESPECIALIZADO)	1	0	0	0	2	1	1	2	0	0	0	0	7
INSTITUCIONES PÚBLICAS	0	0	0	1	2	1	1	3	0	0	1	2	11
INSTITUCIONES PRIVADAS	1	0	0	0	2	1	1	2	0	0	0	0	7
TOTAL	1	0	0	1	4	2	2	5	0	0	1	2	18

GRÁFICAS 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
CIRUGÍA PLÁSTICA	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
CIRUGÍA GENERAL	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
GINECOLOGÍA	0	0	0	1	1	0	1	2	0	0	1	1	7
MEDICINA INTERNA	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
MEDICINA GENERAL	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
MEDICINA FAMILIAR	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
NEUROCIRUGÍA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
NEUROLOGÍA PEDIÁTRICA	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
PEDIATRÍA	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	3
PSIQUIATRÍA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL	1	0	0	1	4	2	2	5	0	0	1	2	18

Cuadro XVII
LUGAR DE PROCEDENCIA
SOLICITUD DE DICTAMEN

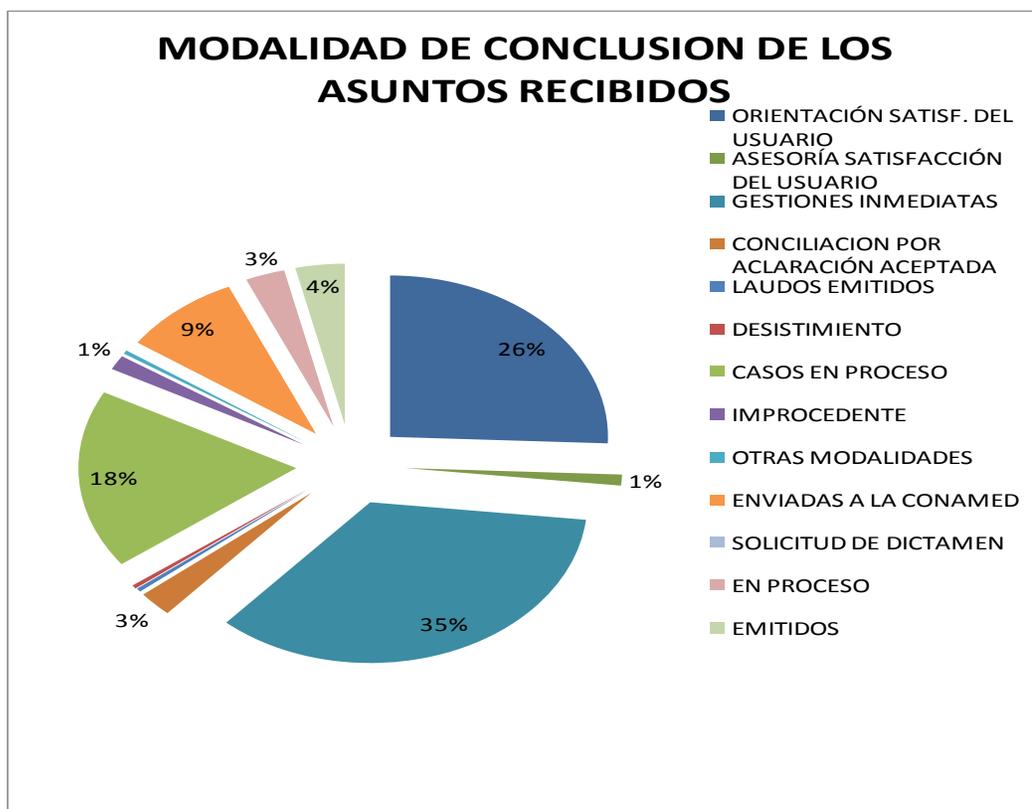
LUGAR DE PROCEDENCIA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	ACUM
CINTALAPA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
CHILÓN	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
LAS MARGARITAS	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
SAN CRISTOBAL DE LAS CASAS	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
TAPACHULA	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2
TONALÁ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
TUXTLA GUTIÉRREZ	0	0	0	1	3	1	2	2	0	0	1	1	11
TOTAL	1	0	0	1	4	2	2	5	0	0	1	2	18

Fuente: Ídem

Cuadro XVIII MODALIDAD DE CONCLUSION DE LOS ASUNTOS RECIBIDOS

ORIENTACIONES	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	ACUM
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	5	7	3	3	6	5	10	6	7	15	1	2	70
ASESORIA													
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	3
INCONFORMIDADES													
GESTIONES INMEDIATAS	7	5	4	8	8	9	5	6	8	15	14	6	95
CONCILIACIÓN POR ACLARACIÓN ACEPT.	0	0	0	1	0	0	0	2	3	1	0	0	7
LAUDOS EMITIDOS	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
DESISTIMIENTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
CASOS EN PROCESO	3	1	1	3	9	3	1	6	6	6	6	4	49
IMPROCEDENTE	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	4
OTRAS MODALIDADES	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
ENVIADAS A LA CONAMED	4	2	1	3	1	3	2	0	2	2	4	0	24
SOLICITUD DE DICTAMEN													
EN PROCESO	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	1	2	8
EMITIDOS	1	0	0	1	4	2	2	0	0	0	0	0	10
TOTAL	21	16	9	21	30	22	20	26	26	41	27	14	273

GRAFICA X



Fuente: ídem

ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN A 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, 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 pósters de los derechos de los pacientes, así como los alusivos a los servicios de esta Comisión, en los centros de asistencia médica.

Cuadro XIX

ACTIVIDADES CON LOS USUARIOS

ACTIVIDAD	TOTAL
Entrevistas Radiofónicas	01
Trípticos	200
Posters	480

ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN A 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; 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	22
Asistencia	436
Trípticos	317
Posters	121

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.

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

NP	FECHA	HORA	LUGAR	NOMBRE DEL CURSO
1	25,26 Y 27/02/2013	18:00-22:00	Auditorio CUID de la Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas	Directrices Normativas y Operativas del Presupuesto de Egresos 2013.
2	11 al 13/02/2013	8:30-16:00	Auditorio del Museo de Ciencia y Tecnología.	"Sistema Integral de Administración Hacienda Estatal" (SIAHE - Presupuesto Contable 2013)
3	04/04/2013	10:30 a 14:30	Auditorio del Colegio de Bachilleres (COBACH)	Capacitación para el uso del Sistema Administración de Combustibles.
4	17/04/2013	10:00	Auditorio del Instituto de Administración Pública del Estado de Chiapas, A.C.	Primer Curso de Inducción en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
5	01/10/2013	10:00	Torre Chiapas, Piso 10	Actualización y capacitación del sitio web.
6	15/10/2013	10:00	Aula virtual No. 2 de las Instalaciones del Conalep	"El Servicio es primero" 1era. Sesión
7	22/10/2013	10:00	Aula virtual No. 2 de las Instalaciones del Conalep	"El Servicio es primero" 2da. Sesión

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 52.

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 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 10 opiniones técnicas con el carácter de perito institucional.

Cuadro XXII

OPINIONES TÉCNICAS EMITIDAS POR INSTITUCIONES

FECHA DE RECEPCIÓN	INSTITUCIÓN PETICIONARIA
31/Enero/2013	Tribunal Superior de Justicia.
15/Abril/2013	Procuraduría General de Justicia Militar.
02/Mayo/2013	Instituto de Salud del Estado de Chiapas.
06/Mayo/2013	Procuraduría General de Justicia del Estado.
27/Mayo/2013	Procuraduría General de Justicia del Estado.
29/Mayo/2013	Procuraduría General de Justicia del Estado.
03/Junio/2013	Procuraduría General de Justicia del Estado.
06/Junio/2013	Procuraduría General de Justicia del Estado.
03/Julio/2013	Procuraduría General de Justicia del Estado.
31/Julio/2013	Procuraduría General de Justicia del Estado.
05/Agosto/2013	Secretaría de la Función Pública.
07/Agosto/2013	Instituto de Salud en el Estado de Chiapas.
12/Agosto/2013	Procuraduría General de Justicia del Estado.
21/Agosto/2013	Procuraduría General de Justicia del Estado.
25/Agosto/2013	Procuraduría General de la República.
14/Noviembre/2013	Procuraduría General de Justicia Militar.
03/Diciembre/2013	Instituto de Salud en el Estado de Chiapas.
09/Diciembre/2013	Procuraduría 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 2014

APERTURA DE LA DELEGACIÓN COMITÁN DE DOMÍNGUEZ.

Una de las metas propuestas para el año 2014, 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 >100%)
- 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%).

AGRADECIMIENTO

La Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas, agradece al C. Gobernador Constitucional Lic. Manuel Velasco Coello, 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 resolutive 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. FRANCISCO GERARDO COUTIÑO CULEBRO
Comisionado Estatal

MIEMBROS DEL CONSEJO

Dr. Francisco Gerardo Coutiño Culebro
Presidente

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

Dr. Rómulo Cristóbal Montes de Oca Rodríguez
Consejero

Dr. José Alfredo Estrada Suárez
Consejero

Dr. José Luis Aquino Barrientos
Consejero

Dr. José Joaquín Cruz González
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. Francisco Gerardo Coutiño Culebro
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. Oscar Adolfo Trujillo Sánchez
Asesor

LAE. Karina Beatriz Vázquez Zebadúa
Auxiliar Administrativo

CECAM CHIAPAS
www.cecama.chiapas.gob.mx

CECAM CHIAPAS TUXTLA GUTIÉRREZ

Av. Mérida No. 274 Esq. con calle Taxco Col. La Hacienda
C.P. 29030 Tuxtla Gutiérrez, Chiapas
Tel. (01961) 60-47261, 1210045, 1210055
Lada sin costo: 01 800 696 5922
E-mail: cecama@chiapas.gob.mx

DELEGACIÓN REGIONAL TAPACHULA

7ª. Oriente No. 12 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

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