

DIAGNOSTICO DE PROGRAMA PRESUPUESTARIO PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

ÍNDICE

- 1.- Antecedentes
- 2.- Identificación, definición y descripción del problema o necesidad
- 3.- Objetivos
- 4.- Cobertura
- 5.- Análisis de alternativas
- 6.- Análisis de involucrados
- 7.- Diseño del programa propuesto o con cambios sustanciales
- 8.- Análisis de similitudes o complementariedades

1.- ANTECEDENTES

La Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca (CEAMO), fue creada el 15 de agosto del 2004 por decreto No. 499 y publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del estado de Oaxaca No. 37 del 11 de septiembre del 2004.

La CEAMO inicia la atención al público el día 09 de febrero del 2006.

Se crea la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, como un Organismo Público Autónomo de la Administración Pública del Estado Libre y Soberano de Oaxaca, con participación ciudadana, dotado de autonomía de gestión, personalidad jurídica y patrimonio propio, que tendrá por objetivo la promoción de una buena práctica de la medicina como medio para elevar la calidad de los servicios de atención médica con plena jurisdicción en el territorio del Estado para atender y resolver los asuntos de su competencia.

La **Misión** es brindar atención especializada y profesional a las diferencias derivadas de la atención médica, para lograr una entera satisfacción entre pacientes y prestadores de los servicios médicos, en forma ágil, en un ámbito de respeto, cordialidad, imparcialidad y honestidad.

Teniendo como **Visión** ser la institución líder en prevención del conflicto derivado del acto médico, así como la primera instancia en el Estado para resolver las inconformidades en la prestación de los servicios de salud.

Somos una Institución pública gubernamental que ofrece mecanismos alternativos de solución de controversias entre usuarios y prestadores de servicios médicos; colaboramos con autoridades de procuración e impartición de justicia y participamos en la investigación, en el fomento a la calidad de la atención médica y la seguridad del paciente.

La ley de creación le confiere a la Comisión Estatal de Arbitraje médico el carácter de representante social especializado en la prestación de servicios de salud y la cual los pacientes y sus familiares o representantes, tiene la capacidad de canalizar sus inconformidades, de esta manera tienen los pacientes la oportunidad de resolver conflictos que eventualmente se lleguen a generar con las instituciones y los responsables de prestar servicios relacionados en el ámbito de la salud. Lo anterior apegando al personal de la CEAMO a los valores que rigen a la Comisión como son: imparcialidad, respeto, confidencialidad, honestidad y cordialidad; los cuáles además son ampliados tomando en cuenta los valores contenidos en el Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal.

- ❖ Bien común
- ❖ Integridad
- ❖ Honradez
- ❖ Imparcialidad
- ❖ Justicia
- ❖ Transparencia
- ❖ Rendición de cuentas
- ❖ Entorno cultural y ecológico
- ❖ Generosidad
- ❖ Igualdad
- ❖ Respeto
- ❖ Liderazgo

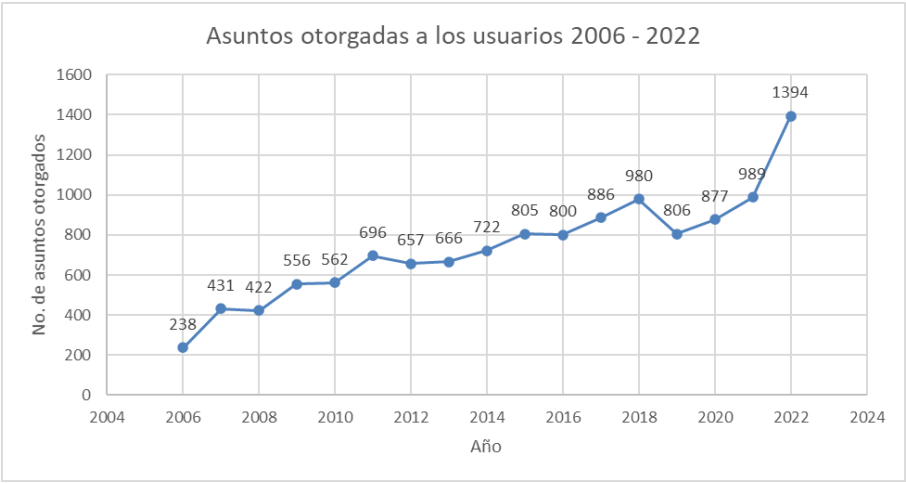
Derivado de objetivo con que se crea la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca y de su creación en beneficio de la población oaxaqueña, se crea en el año 2017 el programa presupuestario denominada Prevención y Resolución de conflictos en la prestación de los Servicios de Salud, del cual esta Comisión participa de manera unitaria, dicho programa ha permanecido en esencia, aunque ha sido necesario realizar algunas modificaciones en cuanto a la definición de sus actividades y componente.

2.- Identificación, definición y descripción del problema o necesidad

Con la información de los antecedentes podemos identificar el problema principal como “Prevención y resolución del conflictos en la prestación de servicios de salud” esto ocasiona que se perciba por parte de la población una mala calidad en la atención de los servicios de salud, por lo tanto el propósito será coadyubar en elevar la calidad de la atención de los servicios de salud ofreciendo mecanismos alternativos a la solución de conflictos como es la mediación, conciliación y arbitraje médico, además de la capacitación al personal de salud y a la población en sus derechos y obligaciones convirtiéndonos en representantes sociales del derecho a la protección de la salud.

La Ley que crea la Comisión Estatal de Arbitraje Médico en el Capítulo III. Artículo 5. Fracción III dice: “Brindar orientación a los usuarios de los servicios médicos, al personal de salud, así como a establecimientos e instituciones médicas sobre sus derechos y obligaciones en materia de prestación de servicios de atención médica.

Derivado de este precepto, las atenciones otorgadas desde del inicio de sus actividades son las siguientes:



FUENTE. Departamento de Informática de la CEAMO

En el periodo de actividades Enero - diciembre 2022, se recibieron y atendieron un total de 1266 asuntos, 405 más que en el año 2021 (equivalente a un incremento del 28%, repartidos en diversas actividades y servicios brindados en beneficio de la población oaxaqueña, mismos que a continuación se desglosan:

Tipo de Asunto	Asuntos recibidos	Asuntos concluidos
Orientaciones	531	531
Asesorías especializadas	540	540
Gestiones Inmediatas	129	129
Quejas	50	57
Dictámenes	6	6
Opinión técnico médica	3	3

Tabla 1: Asuntos recibidos en el año 2022 agrupados por tipo, en asuntos concluidos incluye los recibidos en los años anteriores según el rezago del caso.

Fuente. Departamento de Informática

La Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca atiende a toda persona que acuda no importando la Institución sea de orden público o privado es por esto que la tabla 2 menciona las quejas recibidas por institución de salud.

Sector /Grupo		Institución	Gestiones inmediatas	Quejas concluidas	Dictámenes emitidos
Sector Público	Seguridad social	IMSS	38	9	0
		ISSSTE	35	4	0
		Instituciones de Seguridad Social Estatales	0	0	0
		PEMEX	0	0	0
		SEDENA	0	0	0
		SEMAR	0	0	0
	Sin seguridad social	SSA	3	0	0
		Servicios Estatales de Salud	44	11	0
		Otros	0	0	6
Sector privado		Servicios privados	9	33	0
		Asistencia privada	0	0	0
Totales			129	57	6

Tabla 2: Inconformidades concluidas en el año 2022.

De las quejas recibidas es importante señalar una de las especialidades que ocupa el primer lugar es Odontología, considerando que es porque las instituciones públicas no dan cobertura a servicios odontológicos especializados. A continuación, se presenta por especialidad las quejas, gestiones inmediatas atendidas en el año 2022, así como los dictámenes emitidos.

DISCIPLINA	GESTIONES INMEDIATAS	QUEJAS CONCLUIDAS	DICTÁMENES EMITIDOS
ANESTESIOLOGÍA	0	0	0
CARDIOLOGÍA	3	0	0
CIRUGÍA CARDIOTORÁCICA	0	0	0
CIRUGÍA DE GASTROENTEROLOGÍA	0	0	0
CIRUGÍA GENERAL	16	8	0
CIRUGÍA NEUROLÓGICA	6	0	0
CIRUGÍA PEDIÁTRICA	0	0	0
CIRUGÍA PLÁSTICA ESTÉTICA Y RECONSTRUCTIVA	0	1	1
CIRUGÍA VASCULAR Y ANGIOLOGÍA	0	0	0
DERMATOLOGÍA	0	0	0
ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS	0	0	0
GASTROENTEROLOGÍA	5	3	1
GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA	14	14	2
HEMATOLOGÍA	0	0	0
MEDICINA CRÍTICA-TERAPIA INTENSIVA	0	0	0
MEDICINA FAMILIAR	1	0	0
MEDICINA GENERAL	0	2	0
MEDICINA INTERNA	5	1	0
NEFROLOGÍA	0	0	0
NEONATOLOGÍA	0	0	0
NEUMOLOGÍA	0	0	0

NEUROLOGÍA	2	0	0
ODONTOLOGÍA GENERAL	0	14	0
OFTALMOLOGÍA	5	2	0
ONCOLOGÍA	8	2	1
OTORRINOLARINGOLOGÍA	0	1	0
PEDIATRÍA	12	0	0
PSIQUIATRÍA	0	0	0
REUMATOLOGÍA	0	0	0
SERVICIOS AUXILIARES DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO	3	0	0
TRAUMATOLOGÍA Y ORTOPEDIA	15	4	0
URGENCIAS	4	2	0
UROLOGÍA	2	1	0
OTROS SERVICIOS	25	2	1
TOTALES	129	57	6

De las 57 quejas concluidas en el año 2022, podemos observar que el 71% son en mujeres y 29 % en hombres siendo los rangos de edad con mayor número de quejas de 25 a 64 años de edad ocupando un total del 77% de todas las atenciones.

Grupos de edad	Mujeres	Hombres	Total
< 1 año	1	0	1
1 a 4 años	1	0	1
5 a 14 años	0	1	1
15 a 24 años	4	0	4
25 a 34 años	9	4	13
35 a 49 años	10	5	15
50 a 64 años	12	4	16
65 a 79 años	3	2	5
80 años y mas	1	0	1
Totales	41	16	57

Tabla 5: Quejas agrupadas por rango de edad y por sexo, concluidas año 2022.

Modalidad de la conclusión		Número de casos
CONCILIACIÓN	Aclaración aceptada	5
	Desistimiento de la acción	4
	Transacción	27
NO CONCILIACIÓN	Caducidad	2
	Desistimiento de la instancia	8
	Falta de voluntad conciliatoria	11
ACUMULACIÓN DE AUTOS		0
FALTA DE INTERÉS PROCESAL		0
LAUDO	Absolutorio	0
	Absolutorio con mala práctica no vinculatoria	0
	Condenatorio	0
SOBRESEIMIENTO	Por fallecimiento del usuario	0
	Por falta de legitimación procesal	0
	Por falta de materia conciliatoria	0
TURNADO A OTRAS INSTANCIAS	CONAMED	0
	Instancia de procuración de justicia	0
	Contralorías	0
	Otras (especifique en observaciones)	0
TOTALES		57

Fuente: Departamento de Informática CEAMO

La modalidad de conclusión de la queja se observa que el 57% de las quejas fueron resultados por conciliación a través de transacción, 7% por desistimiento de la acción y 8% por aclaración aceptada; y el 36% no pudieron ser conciliadas, como se puede observar en la siguiente tabla:

Por regiones se observó una mayor concentración de acciones que solicitan atención en Valles centrales con un 82%, seguidas del Istmo, Mixteca con un total de 8.4% en las dos

No.	Región	Orientaciones	Asesorías	Gestiones	Quejas	Total por región	Porcentaje por región
1	No obtenido / Otro estado.	7	7	2	1	17	1.4%
2	Cañada	16	16	3	0	35	2.8%
3	Costa	13	13	2	2	30	2.4%
4	Istmo	27	27	10	3	67	5.4%
5	Mixteca	15	16	3	3	37	3.0%
6	Papaloapan	7	7	3	0	17	1.4%
7	Sierra Sur	4	4	1	0	9	0.7%
8	Sierra Norte	4	4	1	1	10	0.8%
9	Valles Centrales	438	446	104	40	1028	82.2%
	Total	531	540	129	50	1250	100.0%

Tabla 9: Asuntos recibidos por regiones de Oaxaca en el 2022

FUENTE. Departamento de Informática de la CEAMO

ÁRBOL DE PROBLEMA

107

Prevención y Resolución de conflictos en la prestación de los servicios de salud

Efectos

Incremento de las demandas ante autoridades judiciales, por falta de aplicación de medios alternativos de la solución de conflictos de atención médica

Aumento de demandas penales derivadas del desconocimiento de alternativas para la solución de los conflictos durante el acto médico

La calidad de la atención se ve disminuida como consecuencia de la omisión del manejo integral de los pacientes

Disminución en la percepción de atención con calidad y aumento de las violaciones a los derechos humanos en Oaxaca por la falta o escasa utilización de medios alternativos para la solución de conflictos derivados de atención médica

Problema central

Los usuarios de los servicios de salud en el estado de Oaxaca presentan atención deficiente en los conflictos derivados del acto médico.

Causas

Insuficiente capacitación a los usuarios de los servicios de salud

Escala o nula participación de los usuarios de los servicios de salud en la toma de decisiones respecto de su salud, autocuidado, derechos y obligaciones, estructura de los servicios de salud

El personal sanitario no conoce la normatividad en materia de resolución de conflictos médicos y la manera de prevenirlos

Ausencia de sistema de evaluación de la calidad de los servicios médicos

Deficiencia en la información de los usuarios y prestadores de los servicios de salud en materia de métodos alternativos de resolución de conflictos médicos

Escasa promoción, difusión y educación en materia de derechos y obligaciones de los pacientes y prestadores de los servicios médicos

3.Objetivos

El objeto del programa presupuestario 107 Prevención y Resolución de conflictos en la prestación de los servicios de salud es que la población usuaria de los servicios de médicos en el estado de Oaxaca se beneficia con la prevención y resolución de conflictos en la prestación de los servicios de salud.

Para la consecución del objeto del programa se realizarán la etapa de Prevención de los conflictos mediante la capacitación a los prestadores de los servicios médicos, y la información que se brinde tanto a los prestadores de servicios médicos como a los usuarios de sus derechos y obligaciones en la relación médico-paciente.

Si derivado de una atención médica, se desprende que existe alguna inconformidad y una presunta mala práctica médica, se otorgará la asesoría médica jurídica buscando lograr una solución a través de los medios alternativos que se ofrecen sin necesidad de llegar a una instancia judicial y con la ventaja de brindar con especialistas en diversas ramas de la medicina y buscar una solución pronta para ambas partes.

ÁRBOL DE OBJETIVO

107

Prevención y Resolución de conflictos en la prestación de los servicios de salud

Fines

Disminución de demandas ante autoridades judiciales, por la aplicación de medios alternativos de solución de conflictos

Resolución de conflictos mediante la conciliación y aumento de la calidad de la atención médica

Capacitar al personal sanitario y usuarios de los servicios de salud en temas de prevención de conflictos

Mejorar la percepción de una atención con calidad y disminuir las violaciones a los derechos humanos en Oaxaca mediante el uso de medios alternativos para la solución de conflictos derivados del acto médico.

Objetivo

La población usuaria de los servicios médicos en el estado de Oaxaca, se benefician con la prevención y resolución de conflictos derivados del acto médico.

Medios

Capacitar a los prestadores de los servicios de salud a fin de evitar y prevenir conflictos derivados del acto médico

El personal sanitario conoce la normatividad en materia de resolución de conflictos médicos y la manera de prevenirlos

Realización de eventos de promoción para dar a conocer los medios alternativos de solución de conflictos

Suficiente capacitación a los usuarios de los servicios de salud

Promover un sistema de evaluación de calidad de los servicios médicos

Suficiencia en la información de los usuarios y prestadores de los servicios de salud en materia de métodos alternativos de resolución de conflictos médicos

4.-Cobertura

El área potencial y objetivo es la población usuaria de los servicios médicos en el estado.

Las poblaciones serán actualizadas de manera anual conforme a los lineamientos para la generación de la estructura programática presupuestal de cada año consecuente, durante este proceso se realizará la actualización del problema, las poblaciones, y el diagnóstico en general.

5.-Análisis de las alternativas.

De los medios identificados para el logro del objetivo que la población usuaria de los servicios médicos en el estado de Oaxaca se beneficia con la prevención y resolución de conflictos derivados del acto médico, se han identificado los siguientes medios como factibles para poder dar cumplimiento al objetivo del programa:

- Capacitar a los prestadores de los servicios de salud a fin de evitar y prevenir conflictos derivados del acto médico
- Realización de eventos de promoción para dar a conocer los medios alternativos de solución de conflictos
- El personal sanitario conoce la normatividad en materia de resolución de conflictos médicos y la manera de prevenirlos

Dichos medios son los más factibles de realización derivado de las atribuciones que tiene la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca y que se encuentran establecidas en el artículo 7 de su Decreto de creación, así como con la infraestructura actual de nuestro organismo.

6.- Análisis de involucrados

Dentro de las actividades a realizar para el logro de nuestro objetivo en beneficio de la población oaxaqueña, encontramos a los siguientes involucrados

- Instituciones que otorgan atención medica en el estado (Servicios de salud, ISSSTE, IMSS)
- Profesionales de la medicina que brindan el servicio de manera particular o en las instituciones del sector salud
- Usuarios de los servicios de salud
- Colegios de profesionales de la medicina

Para poder llevar a cabo las actividades establecidas en este programa presupuestario, es necesario que tanto las instituciones como los profesionales de salud tengan el interés y por lo tanto la disposición de acudir a las capacitaciones que se imparten, que den seguimiento a los conocimientos impartidos en las capacitaciones, así como en materia de resolución de conflictos, que exista disposición de llegar a una amigable resolución con los usuarios de los servicios de salud.

7.- Diseño del programa propuesto o con cambios sustanciales

Este programa presupuestario esta diseñado para atender dos aspectos que surgen como consecuencia de la relación médico paciente y que consiste primeramente en la prevención de conflictos derivado del acto médico y la segunda que sería la resolución de conflictos derivados del acto médico. Para esto dentro de nuestra matriz de indicadores para resultados se contemplan dos componentes el primero de ellos encaminado a realizar las acciones conciliatorias derivadas de la prestación de los servicios de salud realizadas mediante dos actividades que serán el brindar atención a las quejas formalizadas, así como asesorar las inconformidades en la atención médica. El segundo componente hace referencia a los eventos de promoción y capacitación para la prevención de conflictos derivados de los servicios médicos realizados, por medio de las siguientes dos actividades, la primera de ellas el realizar eventos de promoción para dar a conocer las funciones y atribuciones de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca y la segunda que consiste en realizar eventos de capacitación sobre sus derechos y obligaciones a los prestadores de los servicios de atención médica en el estado.

	RESUMEN NARRATIVO	SUPUESTOS
FIN	CONTRIBUIR A ELEVAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA EN EL ESTADO	LA POBLACIÓN OAXAQUEÑA SE INTERESA EN LAS ACTIVIDADES DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA
PROPÓSITO	LA POBLACIÓN USUARIA DE SERVICIOS MEDICOS EN EL ESTADO SE BENEFICIAN DE UNA BUENA PRACTICA	LAS INSTITUCIONES EJERCEN UNA BUENA PRACTICA DE LA MEDICINA
COMPONENTE	ACCIONES CONCILIATORIAS DERIVADAS DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD REALIZADAS	LOS USUARIOS INCONFORMES FORMALIZAN SUS QUEJAS DE LAS IRREGULARIDADES EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA
ACTIVIDAD	BRINDAR ATENCIÓN A LAS QUEJAS FORMALIZADAS	LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS MEDICOS FORMALIZAN SUS QUEJAS
ACTIVIDAD	ASESORAR LAS INCONFORMIDADES EN LA ATENCIÓN MÉDICA	LOS USUARIOS PRESENTAN INCONFORMIDADES EN LA ATENCIÓN MÉDICA
COMPONENTE	EVENTOS DE PROMOCIÓN Y CAPACITACIÓN PARA LA PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DERIVADOS DE LOS SERVICIOS MÉDICOS REALIZADOS	LAS INSTITUCIONES DE LOS SERVICIOS MÉDICOS SE INTERESAN EN CAPACITAR A SU PERSONAL
ACTIVIDAD	REALIZAR EVENTOS DE PROMOCIÓN DE LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	EXISTAN LAS CONDICIONES NECESARIAS PARA LA CORRECTA PROMOCIÓN DE LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA
ACTIVIDAD	REALIZAR EVENTOS DE CAPACITACIÓN SOBRE SUS DERECHOS Y OBLIGACIONES A LOS PRESTADORES DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA EN EL ESTADO	LAS INSTITUCIONES DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA SE INTERESAN EN SOLICITAR CAPACITACIONES EN MATERIA DE SUS DERECHOS Y OBLIGACIONES

8.- Análisis de similitudes o complementariedades

El presente programa se complementa con el programa presupuestario 168 Fortalecimiento de los servicios de salud cuyo objetivo consiste en consolidar el acceso efectivo de las y los oaxaqueños a servicios de salud de calidad, por lo que no se limita únicamente a buscar el brindar el servicio de salud, sino que este sea de calidad, esto contribuirá a lograr una buena práctica de la médica y a elevar la calidad de los servicios de atención médica, que es el fin de este programa presupuestario.