



COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO
DEL ESTADO DE QUERÉTARO

COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES 2021 – 2022



SEPTIEMBRE 22, 2022



Contenido

- 1.- Directorio
- 2.- Presentación
- 3.- Antecedentes
- 4.- Objetivos de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro
- 5.- Misión, Visión y Valores de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro
- 6.- H. Consejo de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro
- 7.- Resultados
 - 7.1. Número y tipo de atenciones
 - 7.2.- Tipo de resolución de quejas
 - 7.3.- Opiniones Técnico Médicas
 - 7.4.- Asuntos recibidos por institución
 - 7.5.- Asuntos recibidos por especialidad médica
 - 7.6.- Asuntos recibidos por motivo
 - 7.7.- Recomendaciones
 - 7.8.- Comparativo de asuntos recibidos de 1999-2021
- 8.- Actualización del Marco Normativo de CAMEQ
- 9.- Actividades docentes y de capacitación
- 10.- Actividades de difusión
- 11.- Convenios de colaboración
- 12.- Participación en Comités, Academias y Asociaciones
- 13.- Conclusión



1.- Directorio

Dr. Genaro Vega Malagón

Comisionado de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro

Dr. Fernando José Cruz López

Sub Comisionado de Recepción y Seguimiento de Quejas y de Divulgación

Lic. Lorena Yazmín Hernández Valeriano

Sub Comisionada de Conciliación y Arbitraje

L.A. Gabriela Espinoza Cervantes

Jefe del Área Administrativa

Dr. Eugenio Hilario Miranda García

Asesor Médico

Lic. Rosa María Vela Reséndiz

Asesora Jurídica

C. Hilda Razo Razo

Secretaria

C. Nayeli Ferrusca Benítez

Secretaria

C. Angelina Ramos Rodríguez

Auxiliar Administrativo

Lic. Jasein Haddad Cortes Ahumada

Mensajero- Notificador



2.- Presentación

Lic. Mauricio Kuri González

Gobernador Constitucional del Estado de Querétaro

A efecto de cumplir con la obligación señalada en la fracción XIV del Artículo 10 de nuestro Decreto de Creación, presento a usted el Informe Anual de Labores septiembre 2021 – agosto 2022 de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro, el cual fue aprobado previamente por el Consejo de la misma.

Esta Comisión contribuye a dar cumplimiento al mandato constitucional plasmado en el Artículo Cuarto de nuestra carta magna referente al derecho de todo mexicano a la protección de la salud, y artículo 17, en su párrafo tercero “Las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias”

Y en uno de los objetivos del Programa Sectorial de Salud Federal 2018 – 2024 que dice “Asegurar el acceso efectivo a los servicios de salud con calidad” en donde una de sus líneas de acción para mejorar la calidad de los servicios de salud del Sistema nacional, señala “Fortalecer la conciliación y el arbitraje médico para la resolución de las controversias entre usuarios y prestadores de servicios”

De la misma manera en el Plan Estatal de Desarrollo del Estado de Querétaro 2021 – 2027, señala como Eje rector Salud y Vida Digna y el Reto Llegar a los primeros cinco lugares en el rubro acceso a la salud teniendo como objetivo, Reducir el número de quejas por la atención médica y contribuir a elevar la calidad de los servicios de salud del estado respecto a 2021 , cuya estrategia contribuir a mejorar la calidad de los servicios de salud en el estado tanto públicos como privados mediante la Conciliación y el Arbitraje médico.



Estas son las líneas primordiales en el funcionamiento y organización de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro donde todos sus integrantes participan con entusiasmo, responsabilidad, compromiso y convicción para mejorar el bienestar de la población de la entidad, con un gran profesionalismo, calidez y acorde a sus necesidades y expectativas de nuestra sociedad siempre contribuyendo a resolver los conflictos suscitados a través de la mediación, conciliación y el arbitraje médico.

En este informe se pretende exponer de una manera clara, sencilla y transparente las acciones realizadas por esta Comisión durante el periodo septiembre 2021 a agosto 2022

3.- Antecedentes

La Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro, nace hace 23 años, en Julio de 1999 atendiendo a las necesidades de una población que conscientes de sus derechos en el ámbito profesional, solicitaban los servicios de una manera competente y ética, esto permitió propiciar la generación de instancias adecuadas para permitir atender las legítimas demandas de los usuarios con mayor calidad y eficiencia de dichos servicios.

Por su importancia y trascendencia, resultó necesario que la población contara en el área médica, con mecanismos ágiles que contribuyeran a tutelar el derecho a la protección de la salud y fortalecer la eficiencia y calidad de los servicios médicos.

Por lo anterior, en el año de 1999 la Ley de Profesiones del Estado de Querétaro creó un órgano desconcentrado que contribuyera a resolver en el área médica los conflictos suscitados entre los usuarios de los servicios profesionales y los profesionistas, como una instancia idónea a la cual puedan acceder para dilucidar por la mediación, la conciliación y el arbitraje, en forma amigable y de buena fe, posibles conflictos derivados de la prestación de dichos servicios.



Con este medio alternativo de impartición de la justicia se permitió además disminuir querellas y demandas, además de aminorar la gran carga de trabajo de los órganos competentes para la impartición de la justicia, sin perjuicio de su relevante competencia en la solución de los conflictos, colaborando así en la generación de una cultura basada en el respeto a la dignidad de las personas y la protección.

Actualmente, después 23 años de trabajo intenso la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro a través de la aplicación de mecanismos alternativos de solución de conflictos como la mediación y la conciliación mantiene comunicación constante con la ciudadanía para responder con efectividad, a las demandas de atención, logrando la confianza de los usuarios y prestadores de servicios de salud, que a través del diálogo pueden solucionar los conflictos derivados del acto médico; por lo que en esta Comisión les ofrece, un espacio seguro, confidencial, imparcial y gratuito, pero sobretodo colaboramos en la protección a la salud de los habitantes de nuestro Estado.

4.- Objetivos de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro

- I. Contribuir a resolver los conflictos suscitados entre los usuarios de los servicios médicos profesionales y los profesionistas prestadores de los mismos,
- II. Contribuir a tutelar el derecho humano a la salud;
- III. Contribuir a elevar la calidad de los servicios de salud en el Estado;
- IV. Promover una buena práctica de la medicina, coadyuvando a mejorar la prestación de servicios de atención médica; y
- V. Orientar a los usuarios de los servicios médicos, al personal de salud, así como a los establecimientos e instituciones médicas sobre sus derechos y obligaciones en materia de prestación de servicios de atención médica.



Otras acciones que realiza CAMEQ:

- 1.- Programar en coordinación con la Secretaría de Salud del Estado de Querétaro y la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED), proyectos de difusión de las funciones y atribuciones de la CAMEQ en el manejo de las inconformidades en la prestación de los servicios médicos en el estado.

- 2.- Programar ciclos de conferencias sobre responsabilidad médica abarcando los aspectos médicos y jurídicos, dirigidos a todo el personal de la salud, incluyendo a los alumnos de medicina, odontología, fisioterapia, enfermería etc.

- 3.- Participar activamente con los cuerpos colegiados de profesionales de la salud en la celebración de eventos científicos y académicos, así como en la promoción de las certificaciones de los profesionistas en el Estado de Querétaro.

- 4.- Difundir a la población urbana y rural del Estado de Querétaro las funciones de la CAMEQ y los beneficios que su intervención significa para preservación y conservación de la salud.

- 5.- Participar en forma activa con las autoridades de salud en los programas relacionados a una mejora en la calidad de la atención.

- 6.- Atender la totalidad de los usuarios de los servicios médicos y de los prestadores de servicios que se presenten ante la Comisión para solicitar orientación, gestión, asesoría y quejas.

- 7.- Atender al 100% las solicitudes de dictámenes médicos solicitados por las autoridades de impartición de justicia.

- 8.- Consolidar en el Estado de Querétaro, el Modelo Mexicano de Arbitraje Médico para la atención de inconformidades, y ser un referente a nivel nacional por su



contribución a elevar la calidad de la atención médica, mediante la equidad y la eficiencia en la prestación de los servicios médicos en el Estado.

5.- Misión, Visión y Valores de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro.

MISIÓN

Contribuir a mejorar los servicios médicos del Estado, procurando la protección del derecho a la salud de los individuos e incentivando el desarrollo de los sistemas de calidad y evaluación en las instituciones médicas, a través de la solución de controversias por medio de la conciliación y el arbitraje.

VISIÓN

Constituirse y ser reconocido por la población del Estado de Querétaro como un medio especializado, de buena fe y asertivo en resolución de conflictos entre usuarios y prestadores de servicios de salud.

VALORES

- Compromiso
- Honestidad
- Confidencialidad
- Imparcialidad
- Equidad
- Transparencia
- Respeto



6.- H. Consejo de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro

El H. Consejo es el órgano colegiado de la Comisión, tiene las atribuciones que se establecen en su Decreto de Creación, y se integra a lo dispuesto en el mismo. Está conformado por cuatro consejeros seleccionados por su amplia trayectoria profesional y/o representantes de los Colegios Médicos del Estado.

Este Consejo es el encargado de vigilar el cumplimiento de los lineamientos y políticas generales y de naturaleza administrativa que rigen el funcionamiento de la Comisión, todos sus miembros son reconocidos profesionistas y se destacan por su compromiso y responsabilidad social, comparten nuestra misión y visión de mejorar la calidad de la atención médica en el Estado de Querétaro.

Por ello, nuestro reconocimiento y agradecimiento a los consejeros quienes tomaron protesta el día 24 de abril del 2022.

C.D. Aracely Márquez Terán

Dr. Enrique Negrete Estrada

Dr. Pablo Pérez Quintanilla

Lic. Luis Eduardo Ugalde Tinoco



Foto de toma protesta Consejeros de CAMEQ



Integrantes del H. Consejo de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro

7.- Resultados.

7.1 Número y tipo de Atenciones

Atenciones	Número
Asesorías Especializadas	240
Orientaciones	132
Gestión inmediata	106
Quejas	76
Total	554



En el período comprendido de **septiembre 2021 a agosto 2022** se atendieron **554** asuntos.

De los **554** asuntos atendidos se resolvieron el **98.91%** de las inconformidades recibidas.

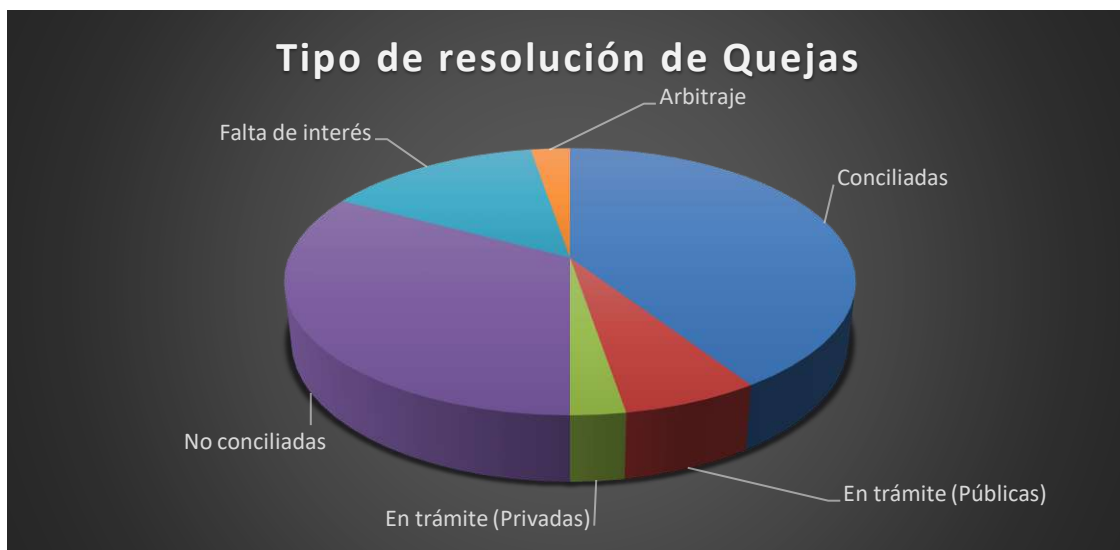
La gran mayoría de las inconformidades que se presentan a esta Comisión de Arbitraje se resuelven a través de la **Asesoría especializada**, en la cual como su nombre lo indica, se brinda una asesoría médica y jurídica a los usuarios en la cual pueden resolver sus dudas y con ello dar por terminada su inconformidad sin necesidad de iniciar procedimiento de queja. En este período se otorgaron **240** asesorías a la población en el ámbito médico. Durante la pandemia que estamos atravesando por COVID 19 esta Comisión de Arbitraje Médico es una instancia donde los usuarios podían acudir para solucionar sus inquietudes e interrogantes ya que asesoró y orientó a todos los usuarios que requirieron de nuestros servicios, por vía telefónica, correo electrónico o a través de la página web.

La **Gestión Inmediata** es otra modalidad que ofrece la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro para atender las inconformidades de los usuarios, tanto de servicios médicos privados como públicos, otorgando una solución generalmente **inmediata, no mayor a 48 horas.**, logrando **106** gestiones realizadas. Servicio rápido y sencillo que logró solucionar las inconformidades en un tiempo breve y fue de gran utilidad para resolver muchas inconformidades planteadas por los usuarios.

7.2 Tipo de Resolución de Quejas

De las **554** inconformidades recibidas solo **76** derivaron al trámite de **queja y se resolvieron de la siguiente forma:**

Tipo de resolución de Quejas	
Conciliadas	31
En trámite (Públicas)	5
En trámite (Privadas)	2
No conciliadas	25
Falta de interés	11
Arbitraje	2
Total	76



Como se puede observar de las **76** quejas recibidas en este periodo **58** se sometieron a la **Conciliación** para solucionar su controversia lográndose resolver el **53.44%** de las quejas que lograron llegar a la etapa procesal de la **Audiencia de Conciliación**. *Este resultado deriva de la capacidad conciliadora que se ha logrado en la Comisión gracias a las herramientas recibidas a través de los cursos que han tomado los mediadores y conciliadores para llegar a una mayor efectividad, reflejándose en este porcentaje.*

Vale la pena destacar y recordar que el personal de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro se basa en valores como, la ética, la imparcialidad, la equidad, la transparencia, entre otros, y por lo que dicta la *Lex Artis*. Nuestra intención es que el conflicto se resuelva a través del diálogo de una manera amigable y de buena fe.

Al ser este un medio alternativo de justicia en amigable composición no coercitivo totalmente voluntario el prestador de servicio médico tiene la opción de someterse o no al procedimiento; por lo que, el **14%** de quejas admitidas tuvieron **falta de interés del prestador de servicio médico** para resolver su controversia por este medio; por lo anterior, esta Comisión de Arbitraje Médico a través de sus atribuciones, solicitó apoyo de la Dirección de Regulación Sanitaria y de la Dirección de Profesiones para revisiones tanto de cédulas como de consultorios y nosocomios encontrando una serie de irregularidades que muchas veces derivó en el cierre de estos servicios médicos que actúan de forma irregular. Se observa que la mayoría de los prestadores de servicio médico que no acude a tratar de resolver su controversia a través de estos medios es porque no están trabajando de forma adecuada; por lo que, las revisiones a sus consultorios los ayuda a regularizarse o en caso que no cuenten con las acreditaciones que se requieren y no brinden



atención médica profesionistas que no lo son, contribuyendo con estas acciones a elevar la calidad de los servicios que se brindan en el Estado.

7.3 Asuntos recibidos por Institución

Institución	Acumulado
PRIVADAS	275
IMSS	211
SESEQ	43
I.S.S.S.T. E	19
OTROS	6
	554



Los servicios privados que se encuentran dentro del Estado son los que mayores inconformidades recibieron en este período, a pesar de representar tan solo el **4%** de la atención médica a la población queretana; los principales motivos son por una deficiente relación médico paciente, basado en un trato desigual del médico hacia sus pacientes, otro factor es verlos como clientes y no como pacientes, encareciendo los servicios médicos, otra razón es la poca o nula información hacia



el paciente sobre los tratamientos que van a recibir, además no realizar expedientes clínicos ni consentimientos informados tal como lo marca la Norma Oficial NOM-004-SSA3-2012- del Expediente Clínico.

Por lo que se refiere al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS); a pesar que atiende a más de la mitad de la población queretana, sus quejas han disminuido considerablemente, esto debido en gran parte a la disposición de apoyar los requerimientos de los derechohabientes directamente o través de las **gestiones inmediatas** que realiza en conjunto con esta Comisión sin necesidad de que acudan a otras instancias para resolver sus inconformidades o ingresen una queja formal, agradeciendo la disposición de las autoridades del IMSS que con el trabajo conjunto se ha logrado disminuir las quejas, cumpliendo así con los objetivos de la Comisión que versan sobre contribuir a mejorar la calidad de los servicios de salud que se encuentran en el Estado.

7.4 Asuntos recibidos por especialidad médica

Odontología general	92
Traumatología y ortopedia	75
Cirugía general	36
Oftalmología	28
Ginecología y obstetricia	26
Oncología	25
Urgencias	24
Medicina General	24
Cirugía, estética, plástica y reconstructiva	24
Medicina Interna	20
Cirugía Neurológica	15
Urología	12
Medicina familiar	8
Gastroenterología	5
Pediatría	3
Reumatología	3
Neumología	3
Nefrología	3
Cardiología	2
Otorrinolaringología	2
Psiquiatría	2
Servicios auxiliares de dx y tx	1
Hematología	1
Otros servicios	120
Total	554





En este período la especialidad con mayor número de quejas es **Odontología** en su mayoría por la falta de seguimiento a las Guías de Práctica Odontológica e incumplimiento a las Normas Oficiales Mexicanas como son la NOM-004-SSA3-2012 del Expediente Clínico, y la NOM-013-SSA2-1994 para la Prevención y Control de Enfermedades Bucales y por la incursión a los nuevos tratamientos estéticos que realizan los odontólogos. Por ese motivo esta Comisión de Arbitraje Médico realizó el Taller denominado “Expediente Clínico, Consentimiento informado y los Mecanismos Alternos de Solución de Conflictos en Quejas Odontológicas” capacitando a los odontólogos que se encuentran en el Estado sobre estos temas para mejorar la calidad en su servicio.

La segunda especialidad con mayor número de quejas es **Ortopedia y Traumatología**, esto en su mayoría derivado de problemas de tipo administrativo, (falta de insumos, diferimiento de consultas).

En tercer lugar, encontramos a **Cirugía General** al ser un servicio especializado de alta demanda así como de alto riesgo, frecuentemente se inconforman de esta especialidad sin que sean por una mala práctica médica sino más bien son quejas sentidas y por una deficiente relación médico–paciente.

7.5 Asuntos recibidos por motivo

Motivo de la inconformidad	
Deficiencias administrativas	242
Relación médico/paciente	186
Tratamiento médico	59
Diagnóstico	34
Tratamiento quirúrgico	29
Atención del embarazo, parto y puerperio	2
Auxiliares de diagnóstico y tratamiento	2
Total	554

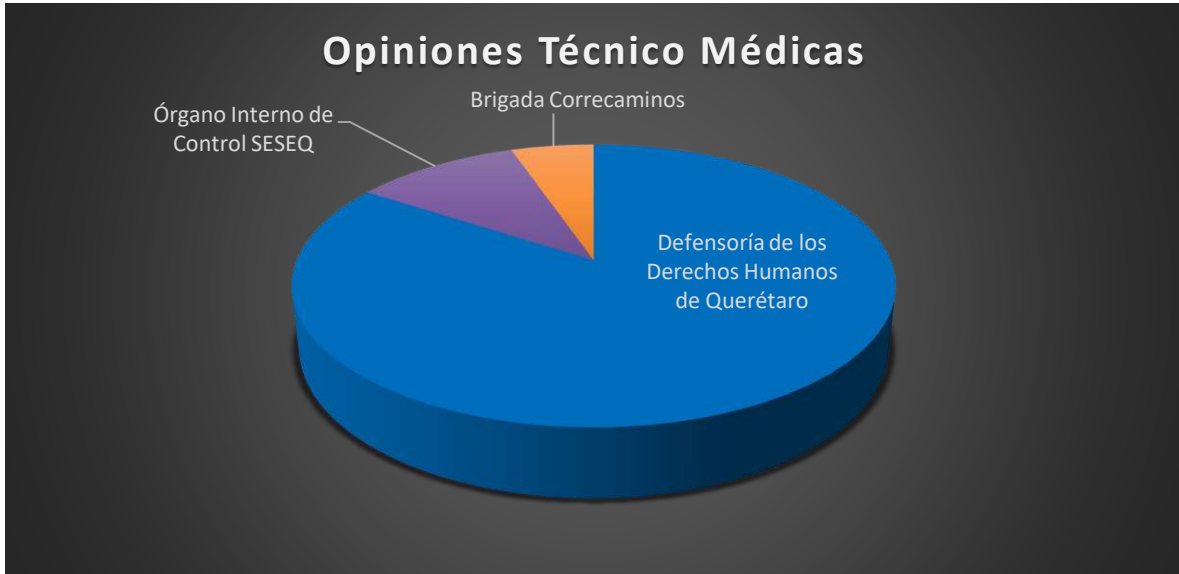


El mayor número de inconformidades fue de *tipo administrativo* debido a la demora en la asignación de consulta, fechas de procedimientos quirúrgicos y falta de insumos, el siguiente motivo es por *tratamiento quirúrgico*, y esto se debe en general a la falta de diagnóstico oportuno o correcto, además de retraso en la realización de cirugías, estudios de laboratorio y gabinete por parte de las instituciones públicas.

7.6 Opiniones Técnico Médicas

La Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro emite **Opiniones Técnico-Médicas** a petición de diversas autoridades, dichas opiniones al tener formalidades de un dictamen especializado ayudan y aportan elementos para el esclarecimiento de los hechos que se someten a investigación. En este período se emitieron **19 Opiniones Técnico - Médicas** y se desglosa de la siguiente forma:

Autoridad	Número
Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro	16
Órgano Interno de Control SESEQ	2
Brigada Correcaminos	1
Total	19

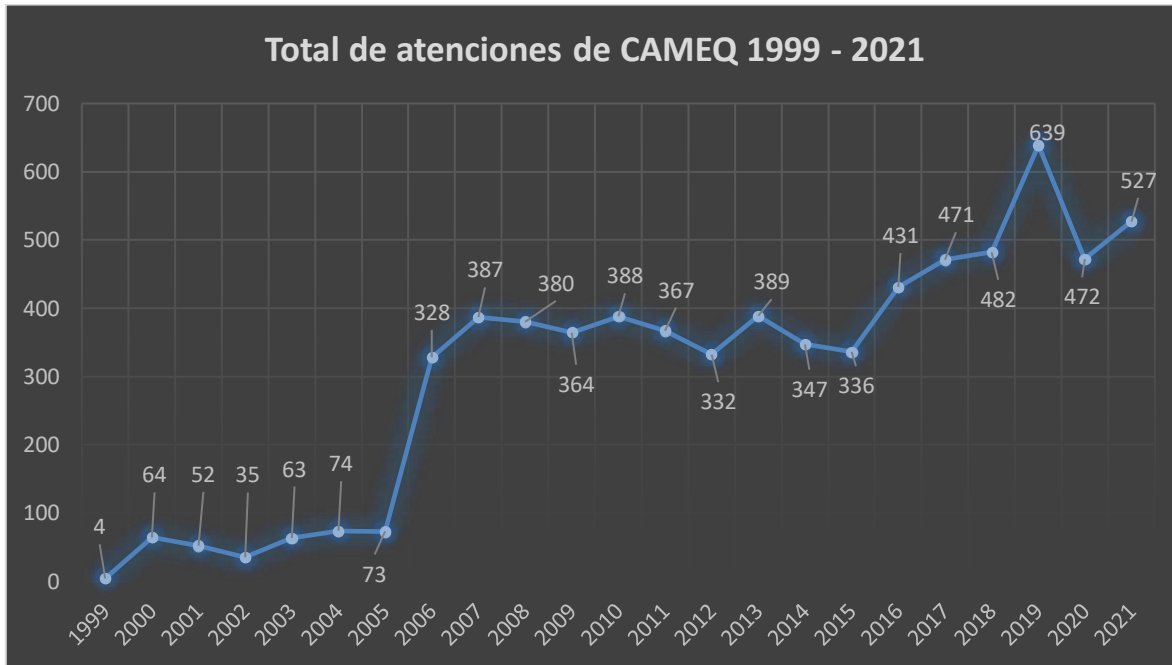


7.7 Recomendaciones

Las **Recomendaciones** son emitidas por la **CAMEQ** y dirigidas a los prestadores de salud, autoridades y corporaciones médicas por probables irregularidades en la práctica médica, esto derivado del análisis de las inconformidades que se reciben o por un caso de interés público. No son Coercitivas y el único fin es mejorar la práctica médica y elevar la calidad en la atención.

Esta Comisión de Arbitraje Médico derivado del análisis de las quejas recibidas emitió **12** recomendaciones a prestadores de servicios de salud en el ámbito privado.

7.8 Comparativo de asuntos recibidos de 1999-2021



Este es un comparativo de atenciones otorgadas desde que inició sus funciones la Comisión de Arbitraje Médico en el Estado de Querétaro en el año de 1999 al 2021.

En un inicio no se contaba con el Sistema de Atención de Quejas Médicas denominado SAQMED; por lo que, no se llevaba un registro de atenciones totales (asesorías especializadas, gestiones inmediatas y orientaciones) únicamente se registraban las inconformidades que ingresaban como quejas, a partir del año **2005** se comienza a registrar las atenciones en el sistema (SAQMED) teniendo números reales de las atenciones realizadas a partir de este año manteniéndose una constante hasta el año **2016**, a partir del año 2018 con la reforma al Art. 17 Constitucional que reconoce a los Medios Alternos de Justicia como una forma de solución de controversias de manera formal, la ciudadanía acude a estos medios incluida esta Comisión para dar solución a sus informidades médicas notándose un aumento en las atenciones, siendo una constante hasta el año 2019 donde derivado



de la prontitud con la que se es posible resolver estas controversias la población confía en este medios para la solución de sus controversias incrementado el número de atenciones considerablemente en un 20%; que en atenciones aproximadamente suma 200 más al año anterior, en el año 2020 continua con la tendencia en el número de atenciones (exceptuando el año 2019) que a pesar de la pandemia por COVID-19 que comenzó en marzo de 2020 la población continúa requiriendo de los servicios de esta Comisión de Arbitraje Médico que además se convirtió en un apoyo para la sociedad queretana que se ha visto afectada por las condiciones sanitarias actuales.

8.- Actualización del Marco Normativo de CAMEQ

Después de 22 años de la creación de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro y derivado de las necesidades y el incremento del número de atenciones que brinda a la población se requería de instrumentos legales acordes a la realidad que le permitan a la Comisión seguir contribuyendo a mejorar la calidad de los servicios de salud en todos los niveles de atención del Estado y apoyar a otras instancias a la solución de controversias médicas; por estas razones se inició con la modificación del Decreto de Creación el cual fue publicado el 6 de marzo de 2019, en el Periódico Oficial, “La Sombra de Arteaga”, siguiendo la modificación del Reglamento Interior de la CAMEQ, publicado el 9 de diciembre de 2019, en el Periódico Oficial, “La Sombra de Arteaga”, concluyendo la actualización de la normatividad con el Reglamento de Normas y Procedimientos para la Atención de las Quejas de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro, publicado el 24 de febrero de 2021, en el Periódico Oficial, “La Sombra de Arteaga”.

9.- Actividades docentes y de capacitación

En esta Comisión la capacitación continua que recibe nuestro personal es parte fundamental y punta de lanza de nuestro trabajo, debido a que es la forma en que



podemos incidir para resolver las diferentes inconformidades planteadas por la población, por lo que el Comisionado ,los Subcomisionados Médico y Jurídico así como los asesores y personal de CAMEQ en general acuden a la capacitación en materia de conciliación, prevención del conflicto, arbitraje médico, etc.

Este año se asistieron a las siguientes capacitaciones:

1.- **Seminario "Violencia Obstétrica"** impartido por Lic. Michel Penélope Monterrubio Rivera, Coordinadora del Programa de Violencia de Género de los Servicios de Salud del Estado de Puebla el 20 octubre de 2021.

2.- **Curso Virtual de la "Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Querétaro"** impartido por la Dirección de Recursos Humanos de la Oficialía Mayor del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro a través de su Departamento de Capacitación el 3 de abril de 2022.

3.- **Taller "Presupuesto Basado en Resultados"** impartido por la Subsecretaría de Egresos de la Secretaria de Hacienda y Crédito Público el 22 de abril de 2022.

4.- Videoconferencia: **"Sesión con Comisiones Estatales"** organizada por la Dirección General de Conciliación de la CONAMED el 25 de mayo de 2022.

5.- **XXXVII Sesión Ordinaria del Consejo Mexicano de Arbitraje** celebrado en esta Ciudad de Querétaro los días 28 y 29 de abril del 2022. Donde se celebró el **Taller: "Actualización del Proceso Arbitral en la Etapa Conciliatoria"** y se reunieron los Comisionados y Subcomisionados Médicos y Jurídicos del todo el país para la realización de eventos académicos y científicos en el área de salud, además de aportar estrategias para elevar la calidad de los servicios de salud.



6.- **Curso sobre “Derechos Humanos y Género”** impartido por la Comisión Nacional de Derechos Humanos del 30 de mayo al 26 de junio 2022.

7.- **Curso “Hacia la Consolidación de un Sistema Estatal de Monitoreo y Evaluación”** impartido por la Secretaría de Planeación del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro el 1 de junio de 2022.

8.- **"Diplomado Especializado en Derecho Médico" (Aspectos legales y prácticos)** impartido por el colegio COMPRENDER desde el 4 de junio al 29 de junio 2022.

9.- **El seminario "Mediación de Conflictos en Salud"** impartido por la Dra. Rosa Esmeralda Ortega Villa de Medical Legal Center el día 6 de julio de 2022.

10.- **Videoconferencia: “Conceptos Básicos de la Mediación y Análisis de atención de Quejas de la CECAMET,”** impartido por la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Tabasco el 13 de julio de 2022.

Dentro de las actividades de Docencia de esta Comisión

1. Se Participó como profesor titular en el 2º. Diplomado de Bioética Médica, en colaboración con la Academia Nacional Mexicana de Bioética A.C. Capítulo Querétaro y la Facultad de Medicina de la Universidad Autónoma de Querétaro 120 horas curriculares, del 24 de septiembre del 2021 al 24 de Julio de 2022.



DIRIGIDO A:
Todo el personal de salud, estudiantes de medicina, odontología, enfermería, y todas las áreas de la salud, así como a los integrantes de los Comités Hospitalarios de Bioética y de los Comités de Ética en Investigación.

OBJETIVO DEL DIPLOMADO
Capacitar y actualizar al personal de la salud y a los integrantes de los Comités Hospitalarios de Bioética en relación con los principales problemas médico bioéticos a los que se enfrentan en la práctica profesional diaria, para contribuir a elevar la calidad de la atención médica en el Estado de Querétaro.

Requisitos de Ingreso

- Título
- Carta de matrícula.
- Solicitud de ingreso.

Requisitos de Egreso

- Cubrir por lo menos el 80% de asistencia.
- Presentar un ensayo de la ética clínica como proyecto final de diplomado.
- Aprobar los exámenes oficiales con un mínimo de 7.0.
- Aprobar el examen final (en caso de no pasar con un mínimo de 7).

Cuota de recuperación:
Profesionales de la salud: \$ 3,000.00
Miembros de la ANMB A.C.: \$ 2,500.00
Estudiantes y Becados: \$ 1,000.00
NOTA: Se inscribirán un máximo de 12 alumnos para iniciar el diplomado.

Informes e inscripciones
Asociación Nacional Mexicana de Bioética, Capítulo Querétaro.
Banco Santander Cuenta: 22 000 655 520 0
Código Interbancario: 014-080-220-005-552-526
Dirección Electrónica: gerencia@anmb.mx
anivav@gmail.com
anac@anmbqueretaro@hotmail.com

Jefatura de Emergencia del Hospital San José de Querétaro
Pasaje Consilientinas 302 6º Piso Torre 3
Teléfono 442 21 10 009 ext. 402
anac@anmbqueretaro@hotmail.com

LA ACADEMIA NACIONAL MEXICANA DE BIOÉTICA A.C. CAPÍTULO QUERÉTARO
En colaboración con:
Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro
Facultades de Medicina, Derecho y Filosofía de la Universidad Autónoma de Querétaro

Organizan
II DIPLOMADO EN BIOÉTICA MÉDICA

Clases presenciales el último viernes y sábados de cada mes a partir del viernes 24 de septiembre 2021 al 30 de julio 2022.
Horario de viernes de 17:00 a 21:00 hrs. y sábados de 9:00 a 14:00 hrs.

Lugar: Aula No.7 del 6º. Piso. Torre 3 del Hospital San José de Querétaro

Valor curricular: 120 h
Horas sin aula: 80 h
Horas en trabajo de campo en su institución: 40 h

La **XXXVII Sesión Ordinaria del Consejo Mexicano de Arbitraje y el evento conmemorativo del Aniversario por 20 años de creación Consejo** este año fue realizada en el Estado de Querétaro y estuvo presidida e inaugurada por el Gobernador Constitucional del Estado de Querétaro, Lic. Mauricio Kuri González, y por el Comisionado Nacional de Arbitraje Médico y Presidente del CMAM, Dr. Onofre Muñoz Hernández en representación del Secretario de Salud Federal, Jorge Alcocer Varela.



Inauguración del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico



Foto de las autoridades y miembros del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico



Foto oficial de los Integrantes del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico



Mensaje del Dr. Genaro Vega Malagón dentro de la Inauguración del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico



Personal de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro dentro de los trabajos de Consejo Mexicano de Arbitraje Médico

Dentro de las Actividades de la **XXXVII Sesión Ordinaria del Consejo Mexicano de Arbitraje** y el evento conmemorativo del Aniversario por 20 años de creación Consejo se llevaron a cabo dos conferencias magistrales.

La primera denominada: **“El Derecho Constitucional a la protección de la salud”**, impartida por la Magistrada del Tribunal Superior de Justicia del Estado de Querétaro, **Magistrada Mariela Ponce Villa**.



Foto de Conferencia de la Magistrada Mariela Ponce Villa



La segunda denominada: **“Los Derechos Humanos en la salud”**, impartida por el Presidente de la Defensoría de los Derechos Humanos del Estado de Querétaro, **Dr. Javier Rascado Pérez**.



Foto de Conferencia de la Magistrada Dr. Javier Rascado Pérez

10.- Actividades de difusión

Las actividades de Difusión, Promoción y Capacitación que realizó esta Comisión para el presente ciclo fueron las siguientes:

1. Plática a los alumnos de La Universidad del Valle de México, vía zoom, el 08 de septiembre del 2021.
2. Plática a los alumnos de la Facultad de Odontología de la UAQ, vía zoom, el 20 de septiembre del 2021.
3. Plática a los alumnos de la Facultad de Odontología de la UAQ, vía zoom, el 06 de octubre del 2021.
4. Plática a los alumnos de las Áreas de Salud de la UAQ, vía zoom, el 03 de noviembre del 2021.

5. Plática a los alumnos de la Facultad de Odontología de la UAQ, vía zoom, el 8 de diciembre del 2021.
6. Plática al personal de salud del Hospital San José, el 18 de enero del 2022.
7. Plática al personal de salud del Hospital General, el 8 de febrero del 2022.
8. Plática a los alumnos de las Áreas de Salud de la UAQ, el 14 de marzo del 2022.
9. Plática a los alumnos de la Facultad de Odontología de la Universidad Cuauhtémoc, el 22 de marzo del 2022.

Derivado del incremento en las inconformidades en materia odontológica se preparó el taller de capacitación denominado:

10. “El Expediente Clínico, Consentimiento informado y los Mecanismos Alternos de Solución de Conflictos en Quejas Odontológicas” el cual fue impartido vía Zoom y de manera presencial, a los odontólogos en general del Estado el día 25 de marzo del 2022.



Taller vía zoom impartido por el personal de CAMEQ

10. Plática a los alumnos del Área de Medicina de la Universidad del Valle de México, el 29 de marzo del 2022.

11. Plática al personal Médico del Hospital San José, el 8 de abril del 2022.
12. Taller denominado; “Expediente Clínico, Consentimiento informado y los Mecanismos Alternos de Solución de Conflictos en Quejas Odontológicas” impartido a los alumnos de la Facultad de Odontología de la Universidad del Valle de México, el 04 de mayo del 2022.
13. Taller denominado; “Expediente Clínico, Consentimiento informado y los Mecanismos Alternos de Solución de Conflictos en Quejas Odontológicas” impartido a los alumnos de la Facultad de Odontología de la Universidad Cuauhtémoc, el 6 de mayo del 2022.



Plática a los odontólogos en la Universidad Cuauhtémoc

14. Taller denominado; “Expediente Clínico, Consentimiento informado y los Mecanismos Alternos de Solución de Conflictos en Quejas Odontológicas” impartido a los alumnos de la Facultad de Medicina de la Universidad del Valle de México, el 13 de mayo del 2022.



Plática a los odontólogos en la Universidad del Valle de México

15. Plática a los alumnos de la Facultad de Medicina de la UAQ, el 02 de junio del 2022.



Plática a los odontólogos en la Universidad Autónoma de Querétaro

16. Taller denominado; “Expediente Clínico, Consentimiento informado y los Mecanismos Alternos de Solución de Conflictos en Quejas Odontológicas” impartido a los alumnos de la Facultad de Odontología de la UAQ , San Juan del Rio, Qro.; el 24 de junio del 2022.



**Plática a los odontólogos en la Universidad Autónoma de Querétaro
Campus San Juan del Río**

17. Plática al personal de TAOD del IMSS, Delegación Querétaro; el 30 de junio del 2022.



Plática al personal TAOD del IMSS

18. Plática al personal de salud del Hospital General de Querétaro; el 08 de julio del 2022.

19. Taller “Mecanismos Alternos de Solución de Conflictos” en el IX Coloquio de la Licenciatura de Innovación y Gestión Educativa de la Facultad de Psicología de la UAQ el 12 de agosto de 2022

20. Taller denominado; “Expediente Clínico, Consentimiento informado y los Mecanismos Alternos de Solución de Conflictos en Quejas Odontológicas” impartido al personal de Odontología de las Jurisdicciones 1,2, 3 y 4 en el Hospital General de Querétaro, los días 23 y 24 de agosto del 2022.



Exposición del Dr. Genaro Vega Malagón dentro del Taller denominado “Expediente Clínico, Consentimiento informado y los Mecanismos Alternos de Solución de Conflictos en Quejas Odontológicas”



Inauguración de los trabajos de pláticas Odontológicas jurisdicciones 1, 2, 3 y 4 de los servicios de Salud en el Estado de Querétaro

Además, se han dado entrevistas de diversos temas médico legales que competen a esta Comisión en medios escritos, radiofónicos y de televisión.



Entrevista del Comisionado Dr. Genaro Vega Malagón en SM Radio

11.- Convenios de colaboración:

Durante este periodo se firmaron **2** Convenios de Colaboración Interinstitucional, los cuales son un claro ejemplo de la coordinación y buena relación entre instituciones; a través de estos convenios, se busca fortalecer los lazos de vinculación entre estas importantes dependencias y la Comisión de Arbitraje Médico en función del bienestar social de Querétaro.

Su principal objetivo es establecer las bases para una estrecha colaboración en la atención de las inconformidades expresadas tanto por los pacientes como por los profesionales de salud en las diferentes fases del proceso de atención a la salud, además de generar un marco de trabajo colaborativo para fortalecer las capacidades técnicas del personal que labora en las comisiones, así como, de la difusión de información a la población general que les facilite tanto el acceso como los procesos de queja por la atención en salud inadecuada.

Los Convenios fueron firmados con:

- **La Universidad Autónoma de Querétaro, Facultad de Derecho**, el día 03 de noviembre del 2021, contando como testigo de honor a la Dra. Martina Pérez Rendón, Secretaria de Salud en el Estado.



- **La Defensoría de los Derechos Humanos del Estado de Querétaro** el día 04 de agosto del 2022, contando como testigo de honor a la Dra. Martina Pérez Rendón, Secretaria de Salud en el Estado.



12.- Participación en Comités, Colegios y Asociaciones

El Comisionado ha procurado establecer vínculos académicos con diferentes agrupaciones, siendo un ejemplo la presidencia del Capítulo Querétaro de la Academia Nacional Mexicana de Bioética A.C. y teniendo el gran honor de participar en la fundación de esta academia contando con la importante presencia del Dr. Enrique Mendoza Carrera, presidente de la Academia Nacional.

Se participa también en la Presidencia del Comité Hospitalario de Bioética del Hospital San José de Querétaro, Presidencia del Comité de Ética en Investigación del mismo hospital y en la Secretaría del Comité Hospitalario de Bioética del Hospital Santa Rosa. Asimismo, forma parte del Comité Estatal de Bioética de la Secretaría de Salud.



Se Colaboró con la Fiscalía General de Querétaro como integrante del protocolo de Estambul (Grupo consultivo para Evaluación y Monitoreo de posibles tratos de tortura).

Se participó en la Reunión regional de Comisiones de Arbitraje Médico de los estados de Guadalajara, San Luis potosí, Aguascalientes, Michoacán, Guanajuato y Querétaro abordándose temas de colaboración para recepción de quejas, así como la posibilidad de la certificación de conciliadores.

Actualmente se está trabajando estrechamente con la Dirección de Profesiones del Estado de Querétaro, La Federación de Colegios y Asociaciones del Sector Salud del estado de Querétaro (FECASEQ) de reciente formación y la LX Legislatura del estado de Querétaro en varios foros para impulsar iniciativas para regular el ejercicio de la profesión médica en el Estado de Querétaro.

Aprovecho para agradecer su colaboración y presencia en este día:

Mtro. Arturo Vallejo Casanova Director de Profesiones del Estado de Querétaro
Dip. Alejandrina Galicia Castañon Presidenta de la Comisión de Desarrollo Social,
Grupos Vulnerables y Vivienda de la LX Legislatura del estado de Querétaro
Dip. Dulce Ventura Rendón Presidenta de la Comisión de Salud de la LX
Legislatura del estado de Querétaro.

Dr. Felipe Alejandro Montaña Jiménez. Presidente de la federación de Colegios y Asociaciones del Sector salud del Estado de Querétaro (FECASEQ):



Foro de Iniciativa de la Ley de Salud del Estado



Reunión Regional de Comisionados de Arbitraje Médico



Reunión para impulsar iniciativas relativas a la profesión médica



Invitación a la Mesa de Trabajo para Regular el Ejercicio de la Medicina Profesional en el Estado de Querétaro

Finalmente, la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro cumpliendo con su Misión y su Visión continuará con los siguientes proyectos:



- 1.- Mantener a la Comisión de Arbitraje Médico como un referente a nivel nacional dentro de los Medios Alternos de Justicia para la Solución de Conflictos.
- 2.- Fomentar una cultura del diálogo y respeto en la sociedad entre prestadores y usuarios de los servicios de salud.
- 3.- Continuar el diálogo constante con las instituciones educativas y de salud, así como con los colegios y asociaciones para mejorar la calidad de los servicios de salud públicos y privados.
- 4.- Difundir las actividades de la CAMEQ ante la sociedad y los prestadores de los servicios de salud.
- 5- Insistir en que los sistemas de procuración e impartición de justicia en nuestro Estado informen y sugieran a las partes involucradas en un conflicto por atención médica para que tengan como primera opción a esta Comisión.

13.- Conclusión

En la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro tenemos bien definida cual es nuestra misión y visión; por lo que, constantemente estamos trabajando en lograr nuestros objetivos y contribuir a crear una cultura de respeto, confianza y del diálogo, así como colaborar con las instituciones de salud en su esfuerzo para mejorar constantemente la calidad de los servicios que ofrecen.

La Comisión está comprometida con el Plan Estatal de Desarrollo del Estado de Querétaro 2021 – 2027, dirigiendo nuestros esfuerzos para elevar la calidad de los servicios de salud y así dar respuesta a todos y cada uno de los requerimientos que nos ha planteado la sociedad queretana, de esta forma, este Órgano Desconcentrado de la Secretaría de Salud, está cumpliendo cabalmente con el fin para el que fue creado en el año de 1999.

De la misma manera reconocemos a nuestro Gobernador Lic. Mauricio Kuri González, y a nuestra Secretaria de Salud, Dra. Martina Pérez Rendón quienes mantienen su compromiso social con todo el Estado de Querétaro que, entre otras acciones, se ha visto reflejado en las obras de ampliación, rehabilitación y equipamiento de las clínicas y hospitales en el Estado, así como en la capacitación permanente del personal de salud, atendiendo siempre los distintos problemas de la población y con la visión de trascender y mejorar el nivel de salud y bienestar de los queretanos.

En esta Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro, nos sentimos orgullosos de que, a través de nuestro trabajo diario, contribuimos en los logros del Plan Estatal de Desarrollo en materia de Salud y con ello mejorar los estándares de vida de la sociedad queretana.

Muchas gracias

Dr. Genaro Vega Malagón



Personal de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro

COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

Hablar y escuchar:

la mejor receta para evitar conflictos entre médicos y pacientes.

PLATICA CON TU MÉDICO. HABLA CON TU PACIENTE.

Comenta la enfermedad, las complicaciones, las alternativas de tratamiento, los probables resultados y las molestias que pueden aparecer.


Diálogo
LA MEJOR RECETA
ENTRE PACIENTES Y MÉDICOS



Corregidora Norte Núm. 55
Col. Centro, C.P. 76000. Querétaro, Qro.
Despacho 101 y 102, 1ER PISO.
TELS. 442 224 10 94, 224 10 95 y 214 48 19.
cameq42@hotmail.com y cameq@queretaro.gob.mx

“Esta (obra, programa o acción) es de carácter público; no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los ingresos que aportan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de esta (obra, programa o acción) con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de esta (obra, programa o acción), deberá ser denunciado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente”.