

ESTADÍSTICA ANUAL 2009

A continuación, se muestra el comportamiento estadístico del año 2009.

El total de **asuntos recibidos** durante el 2009 fue de **227**, el decremento en la recepción de asuntos que se ha venido presentando desde hace 3 años no es privativo de nuestro Estado, también se ha observado este mismo fenómeno en las demás Comisiones de Conciliación y Arbitraje Médico del País.

En el cuadro I se aprecia detalladamente la proporción que le corresponden a cada uno de los asuntos recibidos, de los cuales las **Asesorías** siguen constituyendo el primer motivo de atención que brinda esta Comisión.

Las **Gestiones** continúan siendo la forma de solución más frecuente y efectiva para resolver las inconformidades, gracias a la disponibilidad y cooperación de parte de las autoridades de las Instituciones de Salud cuando atañe al sector institucional y al prestador directo del servicio médico.

En este año se apreció que las **Quejas** duplicaron su número en relación al año pasado.

Respecto a los **Dictámenes**, se mantiene la demanda de solicitudes de parte de las Instituciones de Procuración e Impartición de Justicia, lo que refleja el buen crédito obtenido por la CECAMED.

Cuadro I

Asuntos Recibidos:

Asunto	No.	%
Orientaciones	50	22
Asesorías	115	50.7
Gestiones	36	15.9
Quejas	14	6.1
Dictámenes	12	5.3
Total:	227	100%

La proyección del número de Asuntos que se iban a atender en este año, realizada hace 4 años para el Plan Estatal de Desarrollo, al igual que el año próximo pasado, quedó totalmente desfasada, pues no se consideraron los posibles resultados de las acciones que realizan las Comisiones, encaminadas a la prevención del conflicto médico y a la mejora de la calidad en la atención a la salud, en conjunto con los Colegios y Asociaciones de Profesionales de la Salud, y las Autoridades de las instituciones de Salud; para el cálculo de lo

programable solo se tomó en cuenta el historial lineal de comportamiento, que de acuerdo a la trayectoria estadística de los primeros 3 años de funcionamiento de la CECAMED, el número de asuntos recibidos iba en crescendo.

Sin embargo, el resultado final de las acciones descritas, hizo que la proyección realizada para este año haya quedado baja en relación a esa meta planeada, pero que paradójicamente debemos de interpretar como favorable ya que suponemos refleja que han disminuido las inconformidades y la calidad en la atención a la salud ha mejorado. Pero es de señalarse que el número de quejas se duplicó en relación al año próximo pasado, constituyéndose en el 6.1% del total de asuntos recibidos.

Cuadro II

Asuntos Recibidos por Institución

	Orientaciones	Asesorías	Gestiones	Quejas	Dictámenes	Total
IMSS	19	38	27	3	1	88
ISSSTE	3	23	3	3	0	32
Seg. Pop.	0	4	0	1	2	7
SSN	6	10	4	2	5	27
Privado	12	38	2	5	4	61
Otros	10	2	0	0	0	12
Total	50	115	36	14	12	227

En cuanto al número de Asuntos recibidos por Institución sigue siendo el IMSS la Institución de donde se derivan más asuntos, constituyendo el 39% del total seguido del sector privado con un 27 %.

El 36% de las Quejas proviene del sector privado, seguido por el IMSS e ISSSTE ambos con un 22% cada uno.

Respecto a las Gestiones el 75% se hicieron al IMSS, apreciando en general que dichas inconformidades son debidas al retardo en la atención y a la falta de información y comunicación médico-paciente, lo que coincide con el comportamiento en el resto del País.

Cuadro III**Motivo de Gestiones y Quejas:**

Motivo	Gestión	Queja
Diagnóstico	2	4
Tratamiento Médico	19	2
Tratamiento Quirúrgico	14	7
Otros	1	1
TOTAL	36	14

El motivo de las gestiones sigue siendo preponderantemente la atención médica, la quirúrgica y a causa del diagnóstico emitido con un 53, 39 y 5% respectivamente. En cuanto a las quejas continúa siendo el tratamiento quirúrgico el motivo principal de ellas con el 50%

Cuadro IV**Asuntos Concluidos:**

Asuntos	No.
Orientaciones	50
Asesorías	115
Gestiones	36
Quejas	13
Dictámenes	17
Total:	231

En el año analizado tenemos que los asuntos concluidos rebasan en número a los asuntos recibidos, esto es explicado en base a que se tenían pendientes dictámenes del año pasado y en este año, con la incorporación de un médico en el Área de Arbitraje, se lograron concluir una cantidad mayor de ellos.

Cuadro V

Modalidad de Conclusión de las Inconformidades

Modalidad	No.
Gestión	36
Conciliación	5
No Conciliados	0
Falta de Interés Procesal	1
Otras Modalidades	2
Envío a CONAMED	5
Total:	49

Sigue siendo la **Gestión** la modalidad más importante y frecuentemente aceptada para la solución de las inconformidades tanto por el usuario como por el prestador del servicio.

Cuadro VI

Gestiones Realizadas por Institución

Institución	No.
IMSS	27
ISSSTE	3
SSN	4
Privado	2
Total	36

Los acuerdos de colaboración interinstitucional han sido la base para la solución oportuna y adecuada de las inconformidades tramitadas por esta Comisión ante las Instituciones de Salud obteniendo siempre de ellas una muy buena respuesta.

Cuadro VII**Especialidad de las Gestiones**

Especialidad	No.
Traumatología	7
Neurocirugía	7
Medicina Familiar	4
Oftalmología	4
Medicina del Trabajo	3
Cirugía General	3
Ginecología	2
Urgencias	1
Urología	1
Anestesia	1
Psiquiatría	1
Servicios Administrativos	1
Oncología Médica	1
Total	36

Respecto a la especialidad en las gestiones, se observa que fueron 13 las especialidades involucradas, siendo Traumatología y Neurocirugía las que requirieron más gestiones con 7 cada una, lo que corresponde a un 39%.

Las inconformidades resueltas a través de la gestión tienen un contexto tanto de origen mixto, como individual ya que el personal de salud no proporciona la información adecuada, completa y oportuna al paciente o familiar, y sistemática institucional pues la inconformidad surge en relación a algún punto en el proceso de la atención médica, acciones que van desde la consulta externa, urgencias y hospitalización hasta quirófano y salas de expulsión, así como de acciones médico administrativas, en especial el abasto de insumos.

Cuadro VIII

Quejas Recibidas por Institución

Institución	No.
IMSS	3
ISSSTE	3
SSN	2
Seguro Popular	1
Privados	5
Total	14

En comparación con lo observado el año anterior, es relevante mencionar que las **Quejas** recibidas se duplicaron en el presente año, y que el sector privado generó el 35.7% de ellas, comparado con el 21.4 tanto del IMSS como del ISSSTE.

Cuadro IX

Especialidad de las Quejas Recibidas

Especialidad	No.
Cirugía General	3
Urgencias	2
Odontología	1
Endodoncia	1
Neurocirugía	1
Traumatología	1
Urología	1
Angiología	1
Anestesiología	1
Pediatría	1
Ortopedia	1
Total	14

Es de notar que de las 14 quejas recibidas solo 2 especialidades tienen más de 1 queja siendo cirugía general con 3 y urgencias con 2 el resto son especialidades diferentes las que corresponden a cada queja pero continúan siendo las especialidades quirúrgicas las más demandadas.

Cuadro X

Evidencia Mala Práctica en Quejas Concluidas Por Institución 5 de 13 = 38.46 %

Prestador	Con	Sin
IMSS	0	3
ISSSTE	1	1
SSN	1	1
Privado	2	3
Seguro Popular	1	0
Total	5	8

Es de señalar que de las 13 Quejas concluidas, se encontró evidencia de *mala praxis* en 5, con el 38.4% y de las restantes 8, en 4 no contamos con los elementos suficientes para determinarla.

Cuadro XI

Evidencia Mala Práctica en Quejas Concluidas Por Especialidad 5 de 13 = 38.46%

Especialidad	Con	Sin*
Traumatología	1	2
Cirugía General	1	2
Odontología	1	0
Anestesiología	1	0
Endodoncia	1	0
Angiología	0	1
Urgencias	0	1
Ortopedia	0	1
Pediatría	0	1
Total	5	8

* s/e = sin elementos

Llama la atención que después de 2 años sin aparecer, en este año vuelven a hacerse presentes 2 Quejas relacionadas con Odontología ambas concluidas por conciliación.

Cuadro XII

Especialidad de los Dictámenes Recibidos

Especialidad	No.
Cirugía General	3
Urgencias	2
Medicina Interna	2
Obstetricia	1
Ginecología	1
Cirugía Plástica	1
Neurocirugía	1
Angiología	1
Total	12

Del total de Dictámenes recibidos, el 66.6% corresponde a especialidades quirúrgicas, entre las que predomina Cirugía General con 3 solicitudes. De las especialidades médicas el 33.3% están constituidos por dos especialidades Urgencias y Medicina Interna, 2 solicitudes en cada una.

Cuadro XIII

Dictámenes Recibidos por Institución

Prestador	No.
SSN	5
Privado	4
Seguro Popular	2
IMSS	1
Total	12

El 41% del total de Dictámenes Recibidos correspondió a SSN y el 33.3 % al Sector Privado, el 16.6% al Seguro Popular y solo un dictamen al IMSS.

En comparación a lo observado el año pasado, se aprecia incremento en el número de Dictámenes recibidos del Sector Privado y del Seguro Popular, persisten altos los relacionados con la SSN; por el contrario, hay disminución en los del IMSS y no hay ninguno del ISSSTE.

Cuadro XIV

Dictámenes Concluidos Por Institución

Prestador	No.
IMSS	6
Privado	4
SSN	4
ISSSTE	2
Seguro Popular	1
Total	17

Cabe hacer mención que de los casos concluidos la mayoría corresponden al IMSS que quedaron pendientes del año pasado, y que su resolución con el apoyo del nuevo médico en el Área de Arbitraje hicieron que los asuntos concluidos rebasaran a los recibidos.

Cuadro XV

Evidencia Mala Práctica en Dictámenes Concluidos Por Institución

Prestador	Con	Sin	% MP
IMSS	2	4	33.3
ISSSTE	1	1	50
SSN	2	2	50
Privado	4	0	100
Seguro Popular	0	1	0
Total	9	8	52.9%

Respecto a la evidencia de mala práctica en Dictámenes Concluidos por Institución, es relevante que en el 100% de los correspondientes al Sector Privado estuvo presente; también hubo mala práctica en el 50% de los casos del ISSSTE y de la SSN y en los del IMSS en el 33.3 % de sus casos.

Cuadro XVI**Dictámenes Concluidos por Especialidad
Con Mala Práctica**

9 de 17 representa el 52.9 %

Especialidad	CON	SIN
Cirugía General	5	0
Cardiología	1	0
Neurocirugía	1	0
Urología	1	0
Urgencias	1	0
Obstetricia	0	5
Medicina Interna	0	1
Anestesiología	0	1
Nefrología	0	1
Total	9	8

En relación a la especialidad de los dictámenes concluidos con mala práctica, llama la atención que Cirugía General de los 5 dictámenes concluidos en los 5 se evidenció mala práctica en contraposición a Obstetricia que de los 5 dictámenes concluidos en ninguno de ellos se evidenció la mala práctica. En total se apreció que de los 17 dictámenes concluidos en 9 hubo evidencia de mala práctica lo que representa un 52.9%.

