

ESTADÍSTICA ANUAL 2010

A continuación, se muestra el comportamiento estadístico del año 2010.

El total de Asuntos Recibidos durante el 2010 fue de **300**, lo que representa un incremento del **14.5%** respecto a los asuntos recibidos el año próximo pasado.

El incremento fue equitativo en todos y cada uno de los asuntos que atiende la CECAMED, solo permaneció estático la recepción de solicitud de Dictámenes Técnico Médicos, como se puede apreciar en el cuadro I.

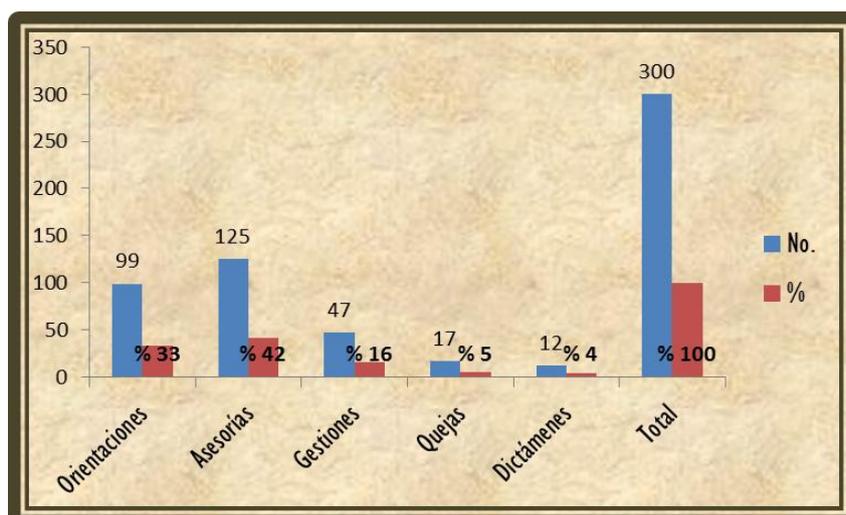
Las Asesorías siguen constituyendo el primer motivo de atención que brinda esta Comisión, y las Gestiones la forma de solución más frecuente y efectiva para resolver las inconformidades.

La solicitud de Dictámenes Técnico Médicos se ha mantenido prácticamente estable en relación al número de asuntos recibidos en los últimos 5 años.

Cuadro I

ASUNTOS RECIBIDOS

Asunto	No.	%
Orientaciones	99	33
Asesorías	125	42
Gestiones	47	16
Quejas	17	5
Dictámenes	12	4
Total:	300	100



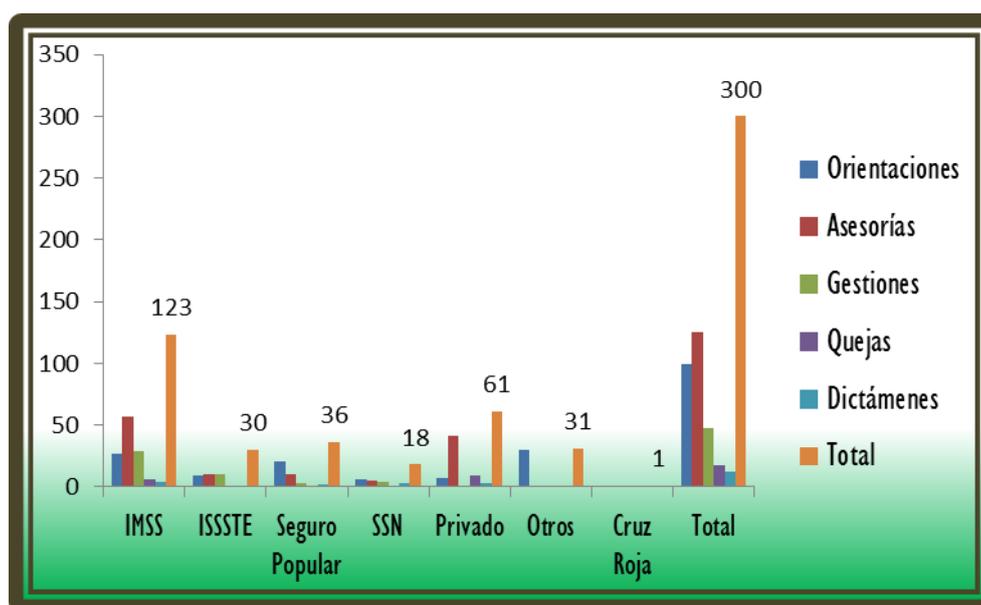
El **cuadro I** refleja que el **33%** lo constituyen las Orientaciones que son asuntos que no son competencia de la CECAMED aunque tuvieran relación con la atención a la Salud; el **57%** lo constituyen las Asesorías y Gestiones que son planteamientos de problemas o inconformidades susceptibles de ser resueltas por esta Comisión; una

cuarta parte de éstas se resuelven en forma conjunta con los prestadores de servicio a través de la Gestión. De las asesorías solo el **13%** se admitieron posteriormente como queja una vez que el usuario de los servicios de salud conoció y aceptó voluntariamente someterse al proceso de arbitraje en la CECAMED. El **4%** de los asuntos corresponde a Dictámenes Técnico Médicos que son realizados a petición expresa de una institución o autoridad.

Cuadro II

ASUNTOS RECIBIDOS POR INSTITUCIÓN

	Orientaciones	Asesorías	Gestiones	Quejas	Dictámenes	Total
IMSS	27	57	29	6	4	123
ISSSTE	9	10	10	1	0	30
Seg. Pop.	20	10	3	1	2	36
SSN	6	5	4	0	3	18
Privado	7	41	1	9	3	61
Otros	30	1	0	0	0	31
Cruz Roja	0	1	0	0	0	1
Total	99	125	47	17	12	300



En número de **Asuntos Recibidos** por Institución sigue siendo el IMSS de donde se derivan más asuntos, constituyendo el **41%** del total, seguido del Sector Privado con un **20 %**.

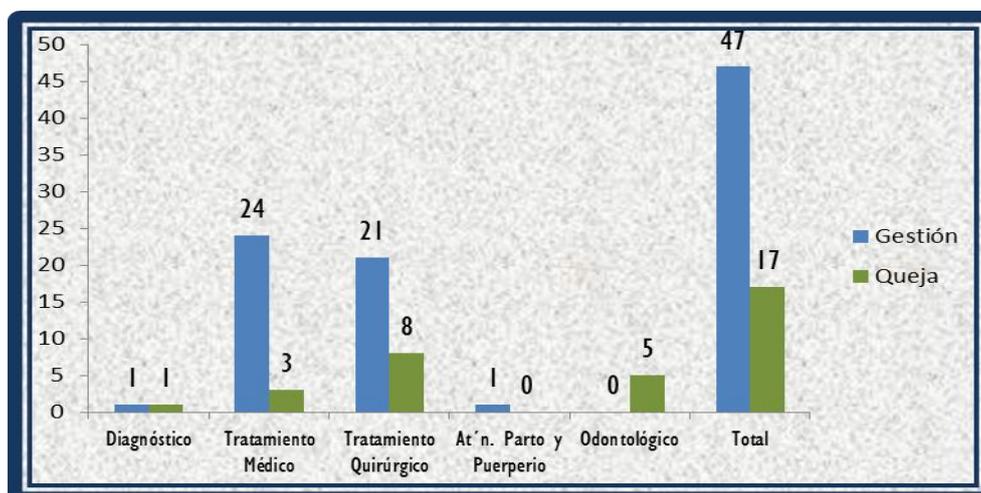
El **53%** de las **Quejas** proviene del Sector Privado, el **47%** corresponde al Sector Público, de los cuales el IMSS aporta el **35%**.

Respecto a las **Gestiones** el **98%** se hicieron al Sector Público, el **62%** se hicieron al IMSS, **21 %** al ISSSTE, **8.5%** a SSN y el **6%** al Seguro Popular; continúan siendo las causas más comunes el retardo en la atención y 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	1	1
Tratamiento Médico	24	3
Tratamiento Quirúrgico	21	8
Atn' Parto y Puerperio	1	0
Odontológico	0	5
Total	47	17



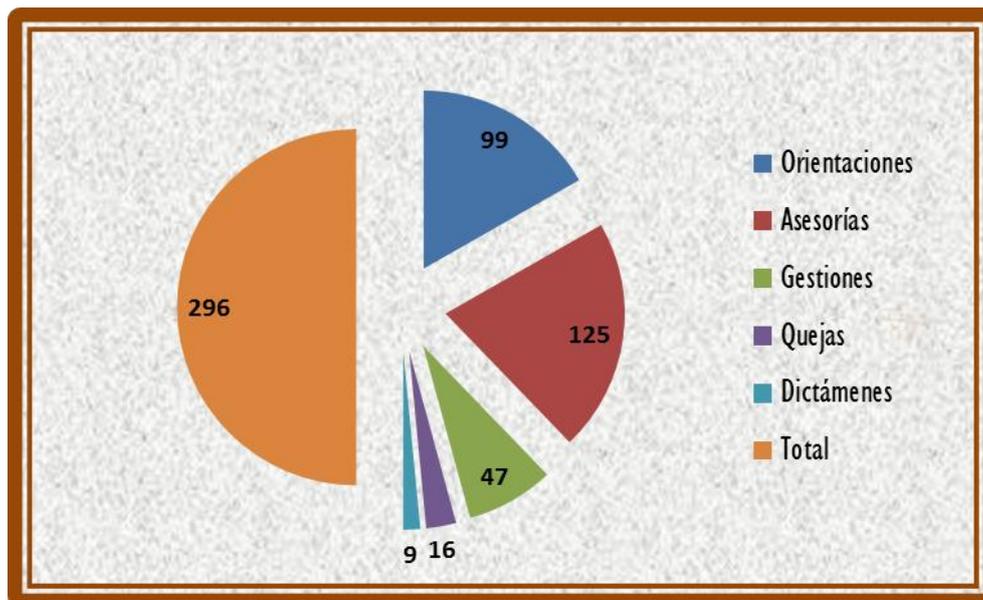
La Gestión es una forma de solución expedita de conflictos que afectan a usuarios y prestadores de servicio, pero gracias al apoyo recibido por personal directivo de las unidades de atención se ha logrado atenuar las quejas y obtener un beneficio adicional para ambos. El motivo de las gestiones sigue siendo preponderantemente la atención médica y la quirúrgica con un **51%** y **44%** respectivamente.

En cuanto a las **Quejas** el tratamiento quirúrgico es el motivo principal de ellas con el **47%** y resurge la atención odontológica con un **29.4%**.

Cuadro IV

ASUNTOS CONCLUÍDOS:

Asuntos	No.
Orientaciones	99
Asesorías	125
Gestiones	47
Quejas	16
Dictámenes	9
Total:	296

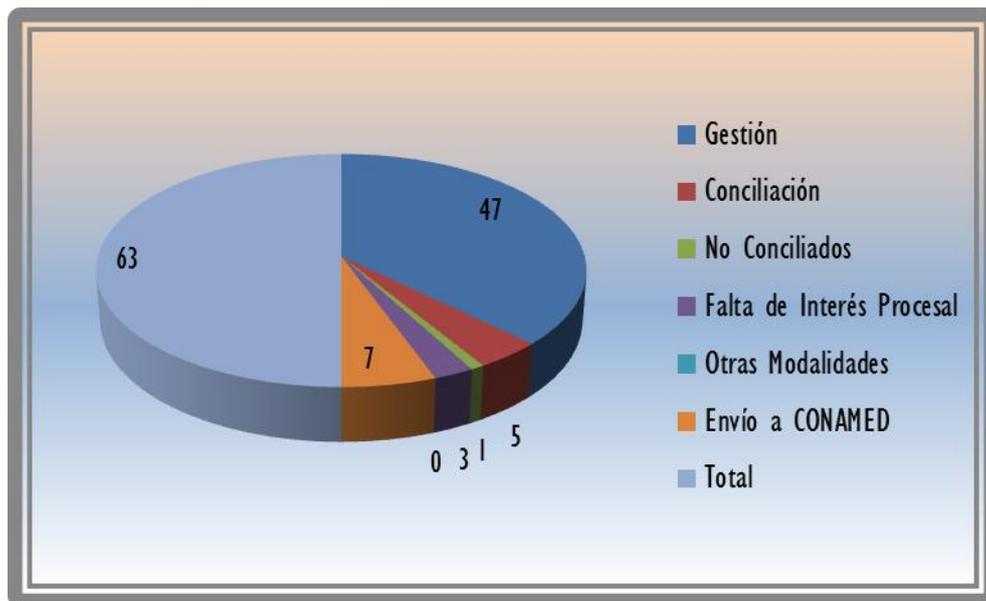


En el año **2010** se concluyeron **296** asuntos contra **300** que se recibieron, dato que habla de un aceptable índice de resolución.

Cuadro V

MODALIDAD DE CONCLUSIÓN DE LAS INCONFORMIDADES

Modalidad	No.
Gestión	47
Conciliación	5
No Conciliados	1
Falta de Interés Procesal	3
Otras Modalidades	0
Envío a CONAMED	7
Total:	63



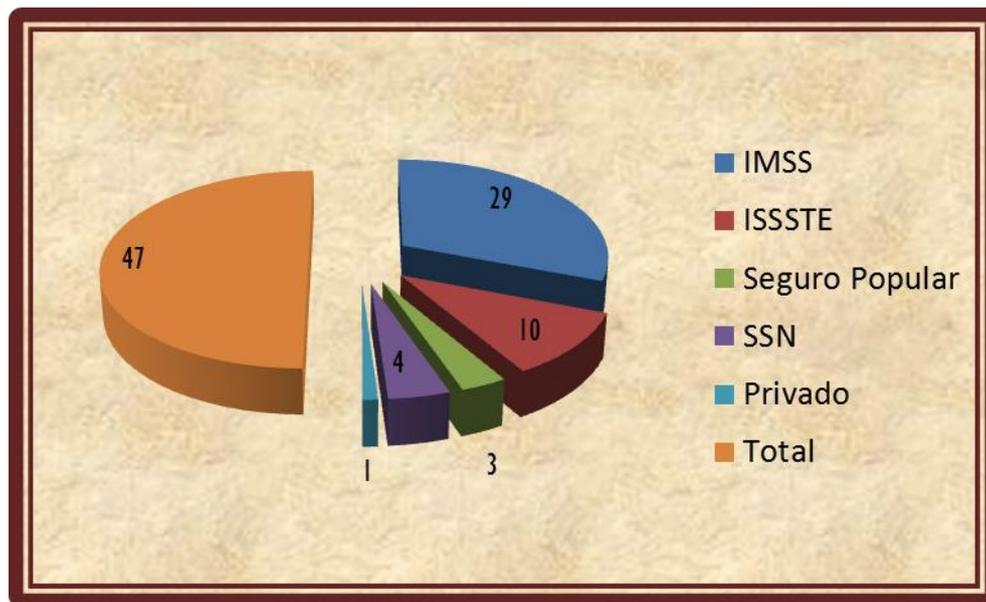
Sigue siendo la **Gestión** la modalidad más importante y frecuentemente aceptada para la solución de las inconformidades tanto por el usuario como por el prestador del servicio.

Los casos enviados a CONAMED constituyen el 11% y se refieren a asuntos derivados de instituciones federales.

Cuadro VI

GESTIONES REALIZADAS POR INSTITUCIÓN

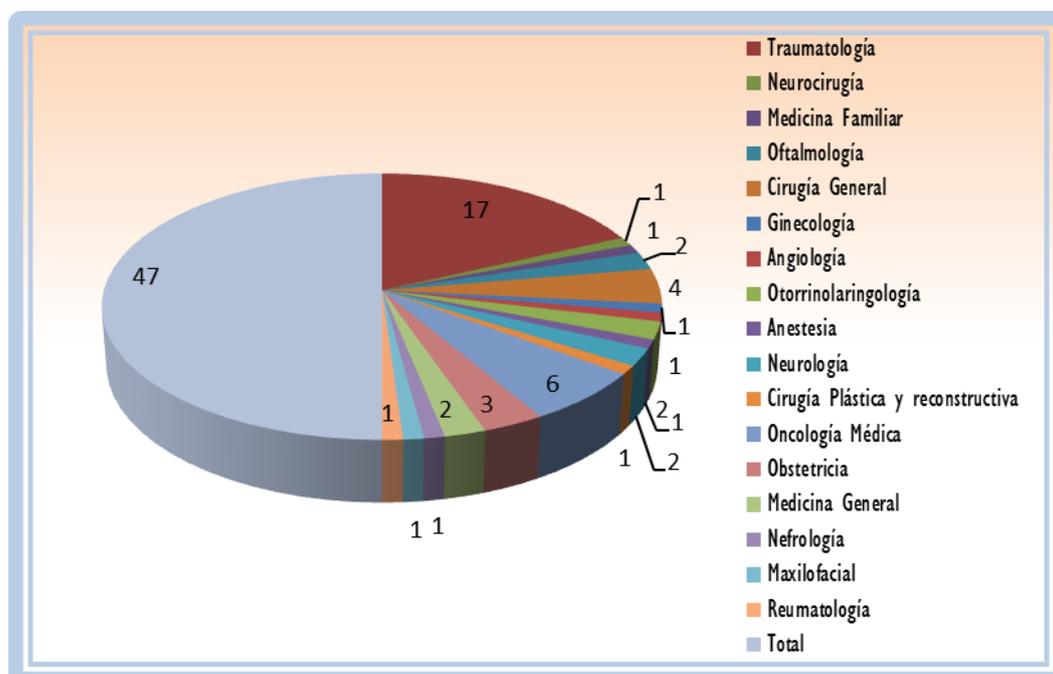
Institución	No.
IMSS	29
ISSSTE	10
Seguro Popular	3
SSN	4
Privado	1
Total	47



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.

GESTIONES POR ESPECIALIDAD

Especialidad	No.
Traumatología	17
Neurocirugía	1
Medicina Familiar	1
Oftalmología	2
Cirugía General	4
Ginecología	1
Angiología	1
Otorrinolaringología	2
Anestesia	1
Neurología	2
Cirugía Plástica y reconstructiva	1
Oncología Médica	6
Obstetricia	3
Medicina General	2
Nefrología	1
Maxilofacial	1
Reumatología	1
Total	47



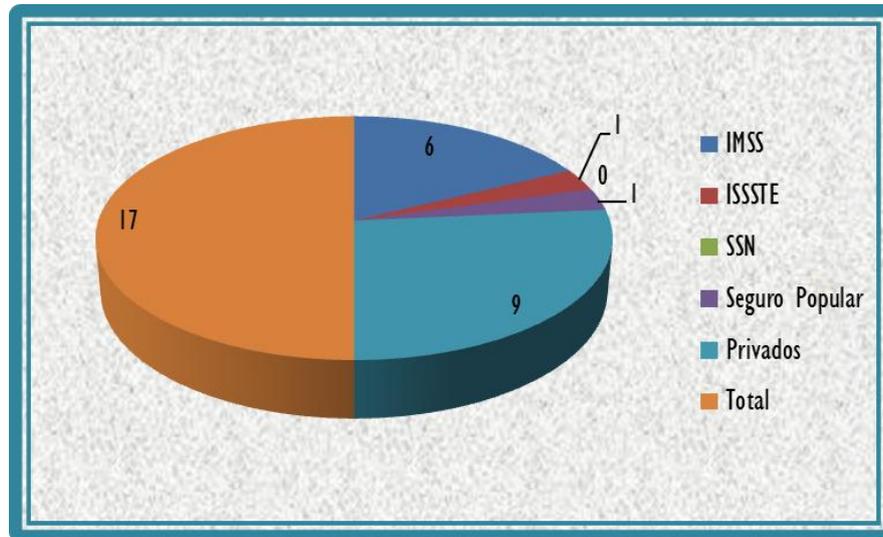
Respecto a la especialidad en las gestiones, se observa que fueron **17** las especialidades involucradas, siendo Traumatología y Oncología las más frecuentes con **17** y **7** casos, lo que corresponde a un **36%** y **15%** respectivamente.

La variedad de especialidades involucradas habla de un contexto de origen mixto. Por un lado, el personal de salud no proporciona la información adecuada, completa y oportuna al paciente o familiar; por otro lado, la falla en el sistema de atención 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, teniendo relevancia especial la falta de recursos humanos y materiales.

Cuadro VIII

QUEJAS RECIBIDAS POR INSTITUCIÓN

Institución	No.
IMSS	6
ISSSTE	1
SSN	0
Seguro Popular	1
Privados	9
Total	17

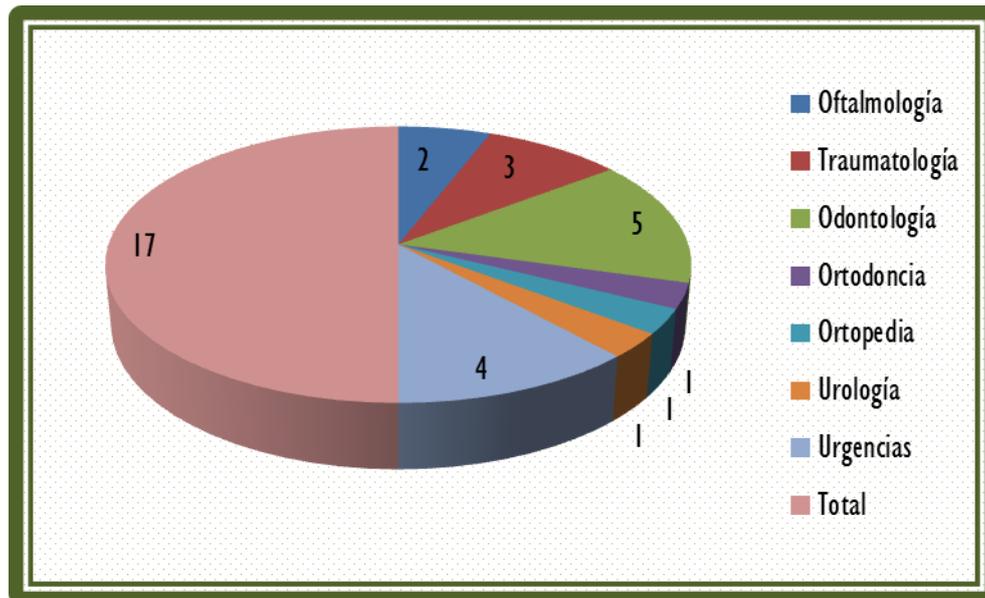


Es relevante mencionar que las **Quejas** recibidas del Sector Privado se incrementaron con relación al año pasado generando el **53%** del total; mientras tanto, el IMSS y el ISSSTE juntos conforman el **41%**, manteniendo igual su porcentaje de presentación.

Cuadro IX

ESPECIALIDAD DE LAS QUEJAS RECIBIDAS

Especialidad	No.
Oftalmología	2
Traumatología	3
Odontología	5
Ortodoncia	1
Ortopedia	1
Urología	1
Urgencias	4
Total	17

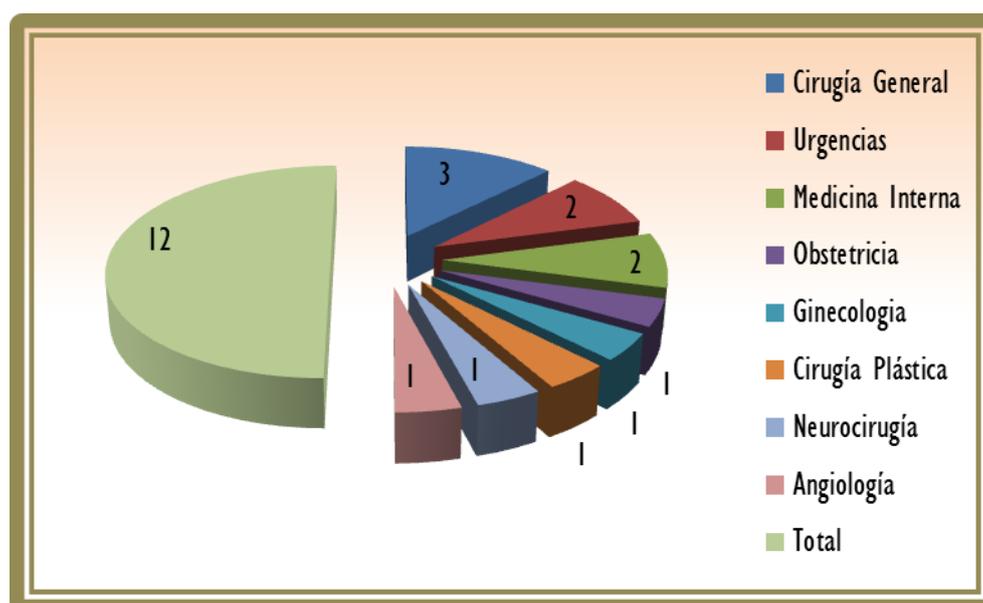


El **30%** de Odontología y el **24%** de Urgencias constituyen un poco más de la mitad de la demanda de quejas presentadas por especialidad; es notorio el resurgimiento de Odontología como especialidad origen de queja después de **5** años en que prácticamente no había aparecido.

Cuadro X

ESPECIALIDAD DE 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

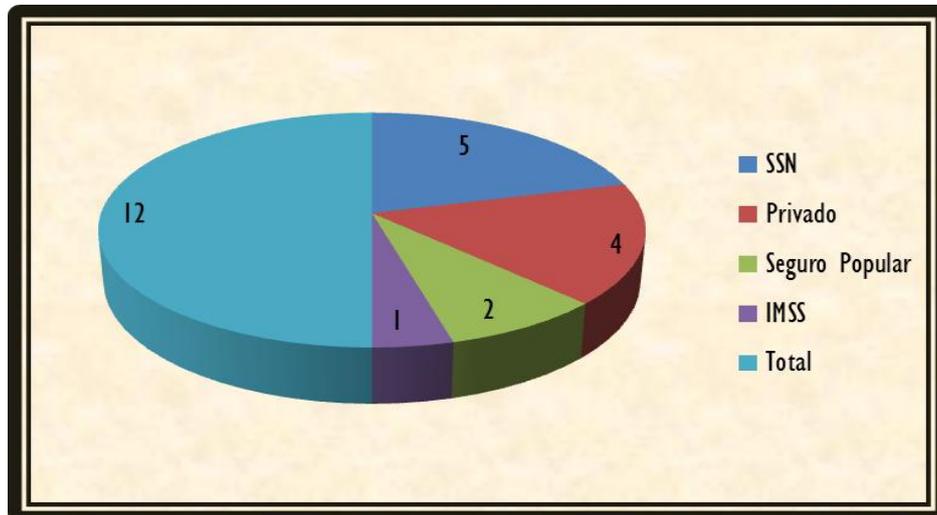


Del total de Dictámenes recibidos, el **67%** corresponde a especialidades quirúrgicas, entre las que predomina Cirugía General. El **33.3%** está constituido por dos especialidades médicas: Urgencias y Medicina Interna.

Cuadro XI

DICTÁMENES RECIBIDOS POR INSTITUCIÓN

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



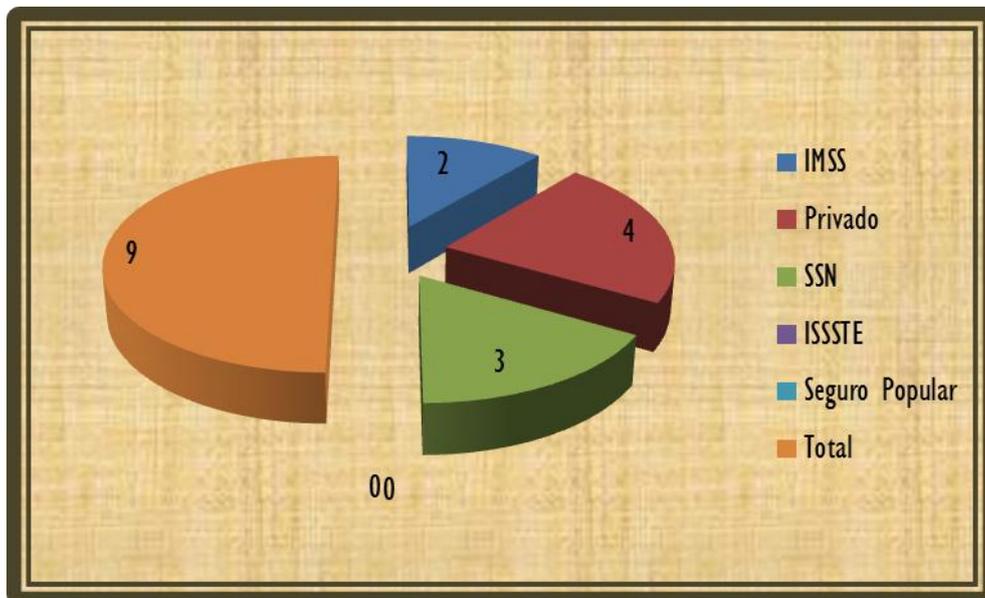
Del total de Dictámenes Técnico Médicos recibidos, el **42%** correspondió a SSN, el **33.3%** al Sector Privado, el **16.6%** al Seguro Popular y solo un dictamen al IMSS.

En comparación a lo observado el año pasado, se aprecia un comportamiento similar.

Cuadro XII

DICTÁMENES CONCLUÍDOS POR INSTITUCIÓN

Prestador	No.
IMSS	2
Privado	4
SSN	3
ISSSTE	0
Seguro Popular	0
Total	9



Cabe hacer mención que de los casos concluidos la mayoría corresponden al Sector Privado.