ESTADÍSTICA ANUAL 2012

En el año **2012** se recibieron **228** casos que se distribuyeron por asuntos de la siguiente manera:

Asuntos Recibidos:

Asunto	No.	%
Orientaciones:	71	31.14
Asesorías:	86	37.71
Gestiones:	41	17.98
Quejas:	12	5.26
Dictámenes:	18	7.89
Total:	**228**	**100**

- Las **Orientaciones** y las **Quejas** mantienen su comportamiento comparativo al año pasado.
- Las **Asesorías** disminuyeron **10** puntos porcentuales.
- Las **Gestiones** incrementaron en **3** puntos porcentuales.
- Los **Dictámenes** incrementaron substancialmente un **150%** respecto a la demanda del año pasado, lo que habla de un aumento de presentación de casos a los medios jurisdiccionales.

Asuntos Recibidos por Institución

	Orientaciones	Asesorías	Gestiones	Quejas	Dictámenes	Total
IMSS	17	44	25	4	7	**97**
ISSSTE	6	13	8	1	2	**30**
Seg. Pop.	3	4	6	1	0	**14**
SSN	5	1	2	0	3	**11**
Privado	9	24	0	6	6	**45**
Otros	31	0	0	0	0	**31**
Total	**71**	**86**	**41**	**12**	**18**	**228**

- La demanda de servicios por Institución manifiesta un **66.6 %** de Medicina Institucional el **19.7%** de la Privada y el **13.5%** de Otros.
- La mayor demanda de servicios es del **IMSS 42.54 %,** con incremento en los Dictámenes que corresponden al **38.9%** del total solicitados; el resto de parámetros se mantienen más o menos estables.
- La **Medicina Privada**, **2° lugar** en demanda, corresponde al **19.73%** y también presenta un **100%** de incremento de Dictámenes y corresponden al **33.33%** del total solicitados, siendo muy significativo su incremento al considerar que la demanda de servicios de atención a la salud es mucho menor que el de cualquier institución.

- El **3er. lugar** le corresponde al **ISSSTE** con el **13.15%** y el comportamiento del resto de parámetros se mantiene estable comparados al año pasado.
- El **4° lugar** corresponde al **Seguro popular** con un **6.14%** del total, apreciándose una disminución discreta de servicios en todos los parámetros.

Motivo de Gestiones y Quejas:

Motivo	Gestión	Queja
Diagnóstico	0	1
Tratamiento Médico	12	1
Tratamiento Quirúrgico	25	5
At' n Parto y Puerperio	1	1
Relación Médico Paciente	1	1
Aux. Dx y Tx	1	0
Odontológico	0	3
Otros	1	0
TOTAL	41	12

- El **50%** de motivos de Queja corresponde a Tratamientos Quirúrgicos, el **25%** a Tratamientos Médicos y el **25%** restante a Servicios Odontológicos.
- La Atención del Parto y Puerperio y la relación médico-paciente, corresponden solo **8.33** respectivamente.
- Respecto a la Gestión el **29.27%** de motivos corresponde a Tratamientos Médicos, el **60.97%** a Tratamientos Quirúrgicos.
- La Atención del Parto y Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento, significan el **2.43%** respectivamente.

Asuntos Concluidos:

Asuntos	No.
Orientaciones	71
Asesorías	86
Gestiones	41
Quejas	12
Dictámenes	9
Total:	219

- El Total de Asuntos Concluidos corresponde al **96.05%** de los Recibidos, debido a que por operación, dictámenes que aún están en proceso de terminación.
- El resto de las acciones fueron concluidas al **100%.**

Modalidad de Conclusión de las Inconformidades

Modalidad	No.
Gestión	41
Conciliación	2
No Conciliados	2
Falta de Interés Procesal	3
Otras Modalidades	0
Envío a CONAMED	5
Total:	53

- En relación a las Quejas, **5 (41%)** fueron enviadas a CONAMED por corresponder a casos de origen federal, de los restantes **7**:
- **4** casos **(33.3%)** sometidos a conciliación, **2** fueron conciliados, y en las **2** restantes no conciliaron, ni aceptaron someterse al Arbitraje.
- Los otros **3 (25%)** no accedieron al procedimiento por falta de interés procesal en solucionar su conflicto en esta instancia.

Gestiones Realizadas por Institución

Institución	
IMSS	25
ISSSTE	8
SEGURO POPULAR	6
SSN	2
Privado	0
Total	41

- Este año la totalidad de las Gestiones fueron de origen Institucional, ninguna privada.
- Fueron realizados **25 (60.86%)** ante el IMSS, **8 (19.5%)** frente al ISSSTE, **6 (4.6%)** correspondieran al Seguro Popular y solo **2 (4.88%)** a la SSN.
- Es adecuado señalar que todos los casos recibieron atención satisfactoria en la Institución de la provenían.

Especialidad de las Gestiones

Especialidad	
Traumatología	13
Neurocirugía	1
Medicina Familiar	3
Oftalmología	1
Cirugía General	5
Ginecología	3
Urología	2
Obstetricia	1
Urgencias	3
Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento	2
Cardiología	2
Oncología Quirúrgica	2
Clínica del Dolor	1
Medicina del Trabajo	1
Infectología	1
Total	41

- Especialidades Quirúrgicas fueron **7**, con un total de **27** casos **(65.85%),** destaca Traumatología y Ortopedia con **13** casos **(31.71%).**
- Especialidades Médicas fueron **5**, con un total de **8** casos **(19.5%),** destacando Medicina Familiar y Cardiología.
- Especialidades Mixtas (Médico-Quirúrgicos) fueron **2**, con un total de **4** casos **(9.76%),** destacando Urgencias con el **7.32%** del total.
- Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento fueron **2** casos **(4.88%).**

Quejas Recibidas por Institución Involucrada

Institución	
IMSS	4
ISSSTE	1
SSN	1
Seguro Popular	0
Privados	6
Total	12

- De las **12** recibidas este año, **(50%)** correspondieron al medio privado y el otro **(50%)** al medio institucional.

- Sigue siendo preocupante que, no obstante el desconocimiento real de la magnitud de la atención de salud en el medio privado, es obvio que es mucho menor a la correspondiente a medio institucional y sin embargo es muy elevada la proporción de quejas generadas en la medicina particular, motivo de vigilancia y análisis.

- De las instituciones correspondió al IMSS el **33% (4 casos)** de la demanda total, explicable por la cantidad de población derechohabiente que posee.

Especialidad de las Quejas Recibidas

Especialidad	No.
Odontología	**2**
Medicina Familiar	**2**
Traumatología	**1**
Ginecología	**1**
Obstetricia	**1**
Cirugía General	**1**
Oftalmología	**1**
Urgencias	**1**
Oncología Quirúrgica	**1**
Endodoncia	**1**
Total	**12**

- De un total de **12** Quejas, **5** fueron especialidades quirúrgicas con **5** casos **(41.67%)** del total.
- Especialidades Médico-quirúrgicas fueron solo **3**, con un total de **4** casos **(33.33%)** del total.
- Especialidades médicas fueron **2**, con solo **3** casos **(25%)** del total.

Especialidad de los Dictámenes Recibidos

Especialidad	No.
Obstetricia	5
Ginecología	2
Urgencias	2
Medicina Interna	2
Nefrología	1
Pediatría	1
Oftalmología	1
Traumatología	1
Cirugía Maxilofacial	1
Neumología	1
Cirugía General	1
Total	18

- De un total de **18** casos, son de origen quirúrgico **6** especialidades con un total de **11** casos que corresponden al **61.11%** entre los que destaca Gineco-obstetricia con **7** casos **(38.89%).**
- Especialidades médicas fueron **3**, con **4** casos **(22.22%).**
- Especialidades médico-quirúrgicas fueron **2**, con un total de **3** casos (**16.67%).**

Dictámenes Recibidos por Institución Involucrada

Prestador	No.
IMSS	7
ISSSTE	2
SSN	3
PRIVADO	6
Total	18

- Del total de dictámenes recibidos por institución, el **66.67%** con un total de **12** casos corresponden a las de origen institucional, destacando el IMSS con **7** casos **(38.89%).**
- Provienen de medicina privada el **33.33%,** con 6 casos en total, que implican un incremento del **50%** de los recibidos el año pasado. No obstante que porcentualmente disminuyeron del total recibidos, la cifra sigue siendo preocupante en relación a su contraparte institucional dado que ésta tiene un número mayor de usuarios.

Dictámenes Concluidos por Institución Involucrada

Prestador	No.
IMSS	4
Privado	5
SSN	0
ISSSTE	0
Seguro Popular	0
Total	9