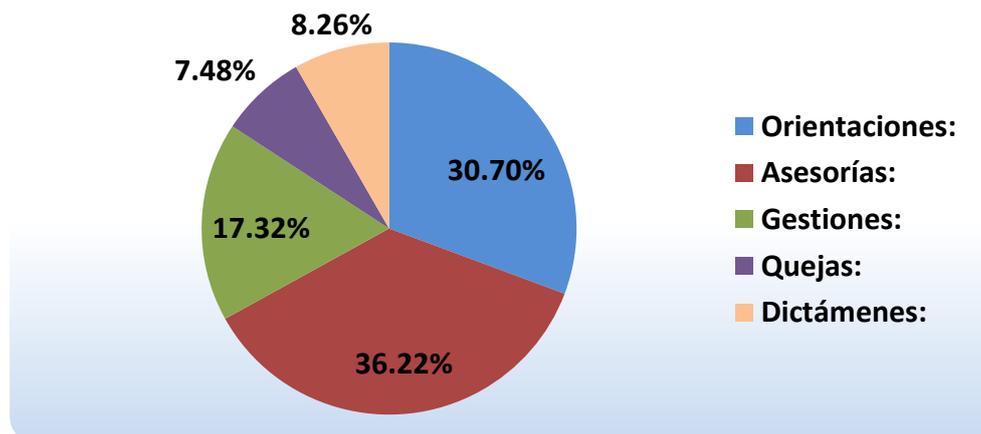


ESTADÍSTICA ANUAL 2013

En el año 2013 se recibieron 254 casos que se distribuyeron por asuntos de la siguiente manera:

Asuntos Recibidos

Asunto	No.
Orientaciones:	78
Asesorías:	92
Gestiones:	44
Quejas:	19
Dictámenes:	21
Total:	254

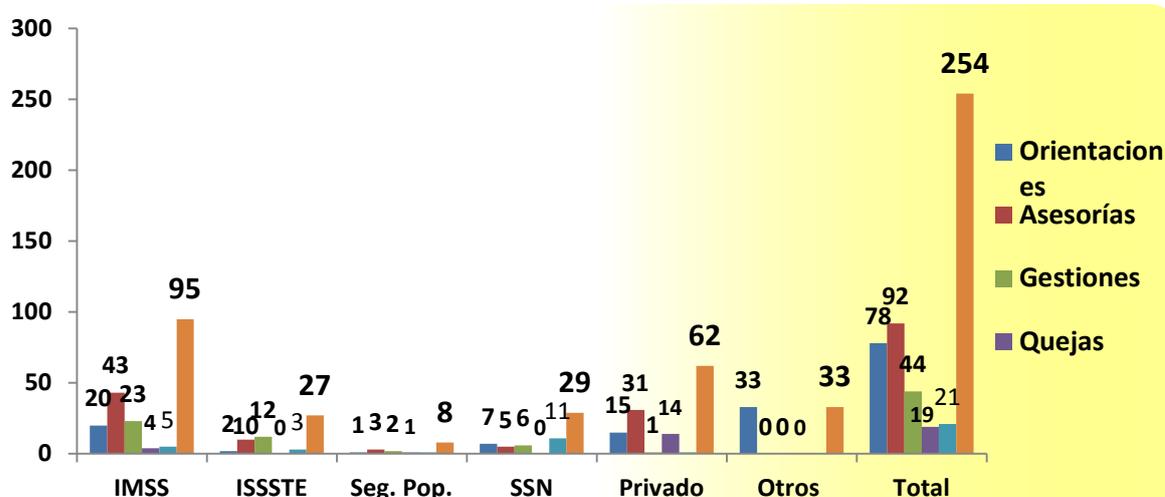


- ▲ Las **Orientaciones** incremento del **9.85%** en comparación con el año anterior.
- ▲ De igual forma, las **Asesorías** incrementaron **6.97%** puntos porcentuales en este año 2013.
- ▲ Las **Gestiones** también se incrementaron en un **7.31%**
- ▲ Las **Quejas** en este año también aumentaron significativamente en un **58.3%**.
- ▲ Los **Dictámenes** incrementaron pero sólo en un **16.66%** respecto a la demanda del año pasado, esto habla de un aumento de presentación de casos a los medios jurisdiccionales.

Hubo un incremento en todos los asuntos recibidos debido a la difusión que realizó la CECAMED a través de spots de radio.

Asuntos Recibidos por Institución

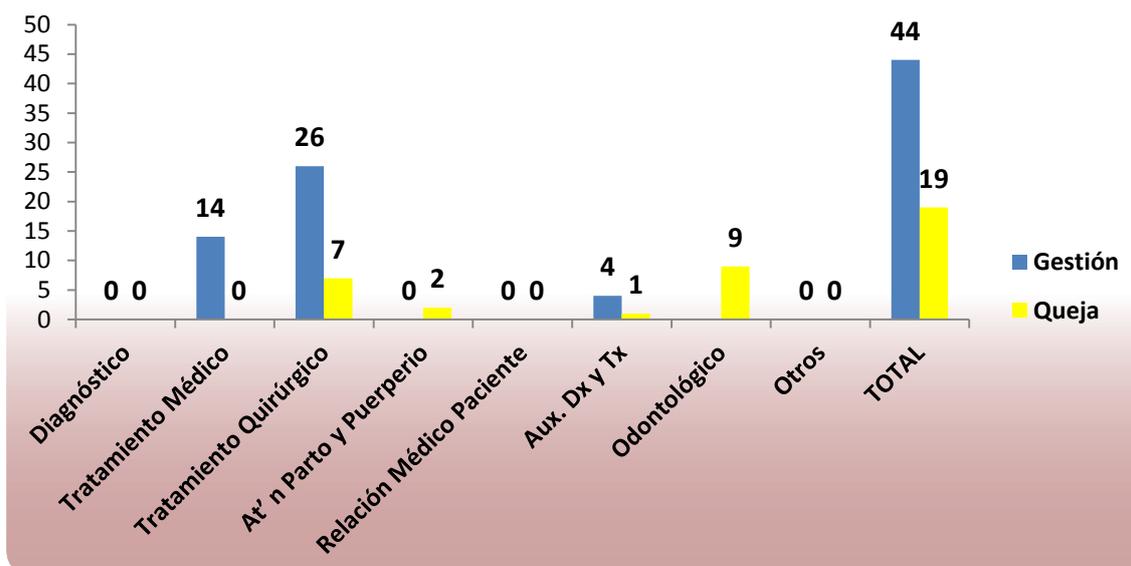
	Orientaciones	Asesorías	Gestiones	Quejas	Dictámenes	Total
IMSS	20	43	23	4	5	95
ISSSTE	2	10	12	0	3	27
Seg. Pop.	1	3	2	1	1	8
SSN	7	5	6	0	11	29
Privado	15	31	1	14	1	62
Otros	33	0	0	0	0	33
Total	78	92	44	19	21	254



- ⤴ Los asuntos recibidos por Institución manifiesta un **62.59 %** de Medicina Institucional el **24.80%** de la Privada y el **12.99%** de Otros.
- ⤴ El mayor número de asuntos recibidos es del **IMSS 37%**.
- ⤴ La **Medicina Privada, 2º lugar** en asuntos recibidos, corresponde al **24.80%** y también presenta un incremento del **140%** en comparación con el año anterior.
- ⤴ El **3er. lugar** le corresponde a Otros con el **12.99%** y el comportamiento del resto de parámetros se mantiene estable comparados al año pasado.
- ⤴ Existe un incremento en los dictámenes recibidos de SSN al **266%**.
- ⤴ Existe en la Institución privada un incremento en el número de orientaciones **66.66%** con un **33.33%** en Asesorías. Las Quejas con un **33.33%**, y una disminución del **83.33%** de los Dictámenes Recibidos.
- ⤴ El resto de los parámetros se mantienen más o menos estables.

Motivo de Gestiones y Quejas Recibidas

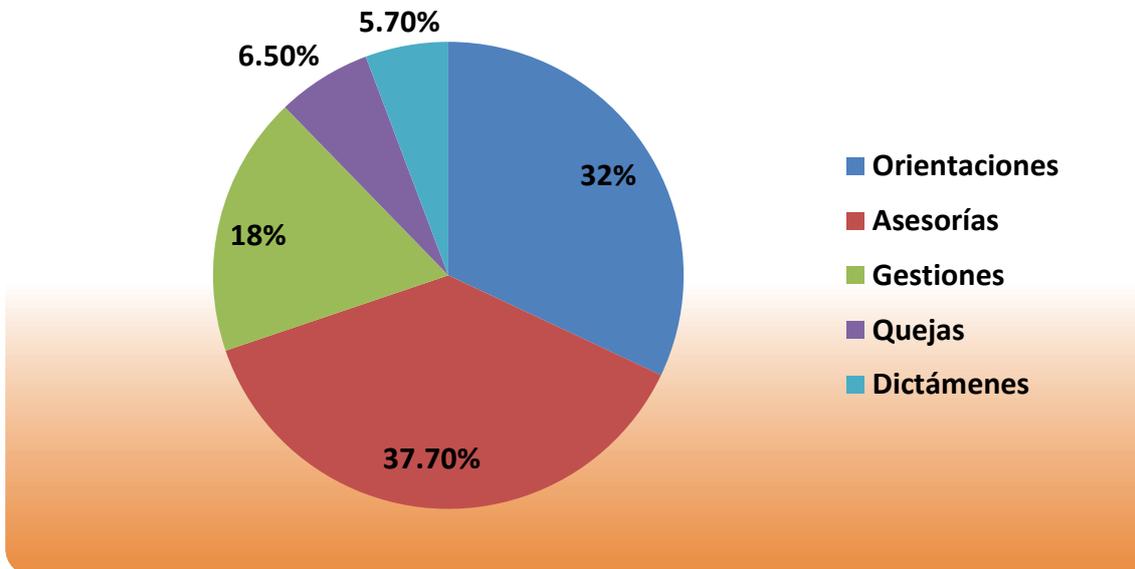
Motivo	Gestión	Queja
Diagnóstico	0	0
Tratamiento Médico	14	0
Tratamiento Quirúrgico	26	7
At' n Parto y Puerperio	0	2
Relación Médico Paciente	0	0
Aux. Dx. y Tx.	4	1
Odontológico	0	9
Otros	0	0
TOTAL	44	19



- ▲ El **59.09%** del total de Gestiones corresponde al tratamiento quirúrgico con un incremento poco significativo en relación con el año anterior del **4%**.
- ▲ Del total de las quejas, la odontológica fue del **47.36%** con un **incremento** del **200%** en relación con el año anterior y el tratamiento quirúrgico de **41.17%** con incremento apenas del **4.5%**.
- ▲ No se presentaron motivos de gestión en diagnóstico, atención del parto y puerperio, relación médico- paciente, odontológicos, ni otros.
- ▲ No se presentaron motivos de queja en Diagnóstico, tratamiento médico, relación médico paciente ni otros.

Asuntos Concluidos

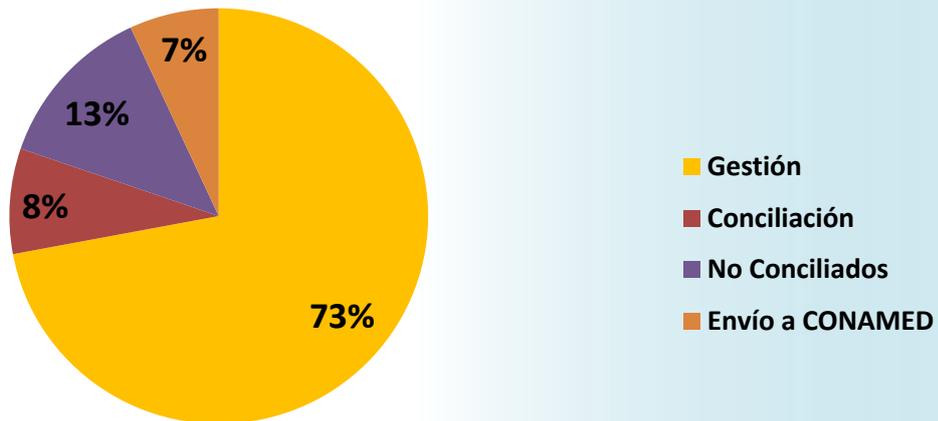
Asuntos	No.
Orientaciones	78
Asesorías	92
Gestiones	44
Quejas	17
Dictámenes	14
Total:	245



- ▲ El Total de Asuntos Concluidos corresponde al **96.06%** de los Asuntos Recibidos, debido a que por operación, existen dictámenes y quejas en proceso de terminación.
- ▲ El resto de las acciones fueron concluidas al **100%**.

Modalidad de Conclusión de las Inconformidades (Gestiones y Quejas)

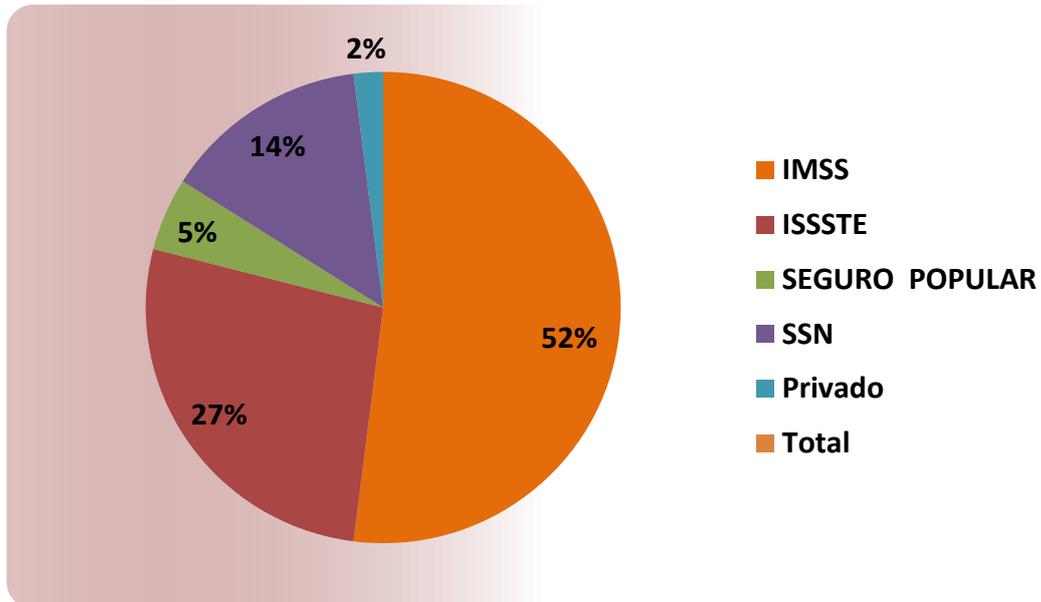
Modalidad		No.
Gestión		44
Conciliación	Por convenio	4
	Aclaración	1
No Conciliados	Falta de interés	7
	Sin conciliación	1
Envío a CONAMED		4
Total:		61



- ▲ 4 **Quejas** fueron enviadas a CONAMED por corresponder a casos de origen federal, que representan un **21%** del total de las **17** quejas concluidas.
- ▲ **13** casos (**76.47%**) sometidos a conciliación, **5** fueron conciliados, y las **8** restantes no conciliaron.

Gestiones Realizadas por Institución

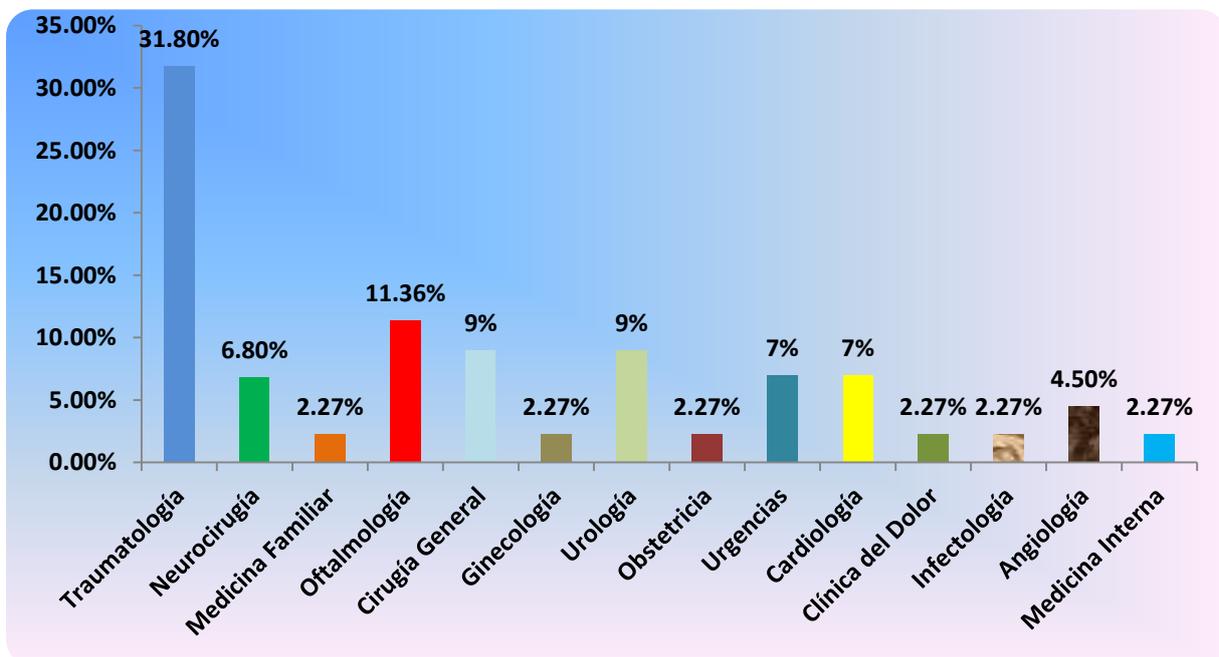
Institución	
IMSS	23
ISSSTE	12
SEGURO POPULAR	2
SSN	6
Privado	1
Total	44



- ▲ Este año las Gestiones casi en su totalidad fueron de origen Institucional (**97.72%**), siendo sólo una privada (**2%**).
- ▲ Fueron realizadas **23 (52.27%)** ante el IMSS, **12 (27%)** frente al ISSSTE, **2 (5%)** correspondieran al Seguro Popular, **6 (14%)** de la SSN y una de origen privado (**2%**).
- ▲ Las gestiones se resolvieron satisfactoriamente para el usuario en un término menor a 48 horas.

Especialidad de las Gestiones

Especialidad	Casos
Traumatología	14
Neurocirugía	3
Medicina Familiar	1
Oftalmología	5
Cirugía General	4
Ginecología	1
Urología	4
Obstetricia	1
Urgencias	3
Cardiología	3
Clínica del Dolor	1
Infectología	1
Angiología	2
Medicina Interna	1
Total	44



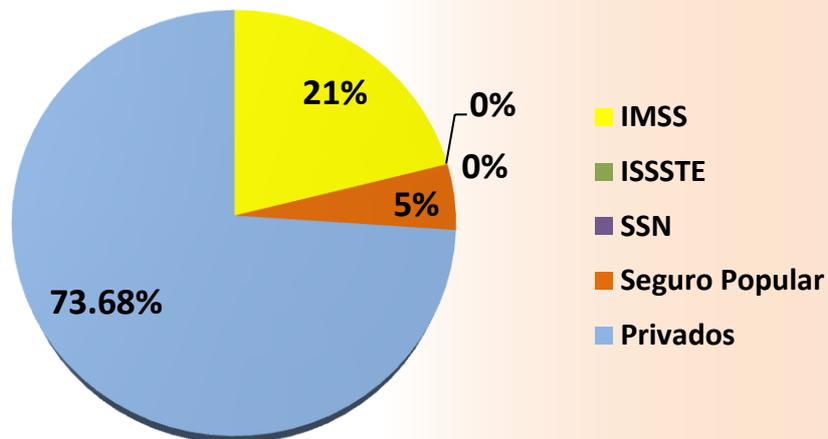
Sobresale traumatología con 14 casos (31.80%).

Las especialidades médicas 7 casos con un 15.90%, destaca Cardiología con tres asuntos (7%).

La diversidad de especialidades involucradas reflejan que las inconformidades no son por una atención sistemática deficiente sino circunstancial a cada caso.

Quejas Recibidas por Institución Involucrada

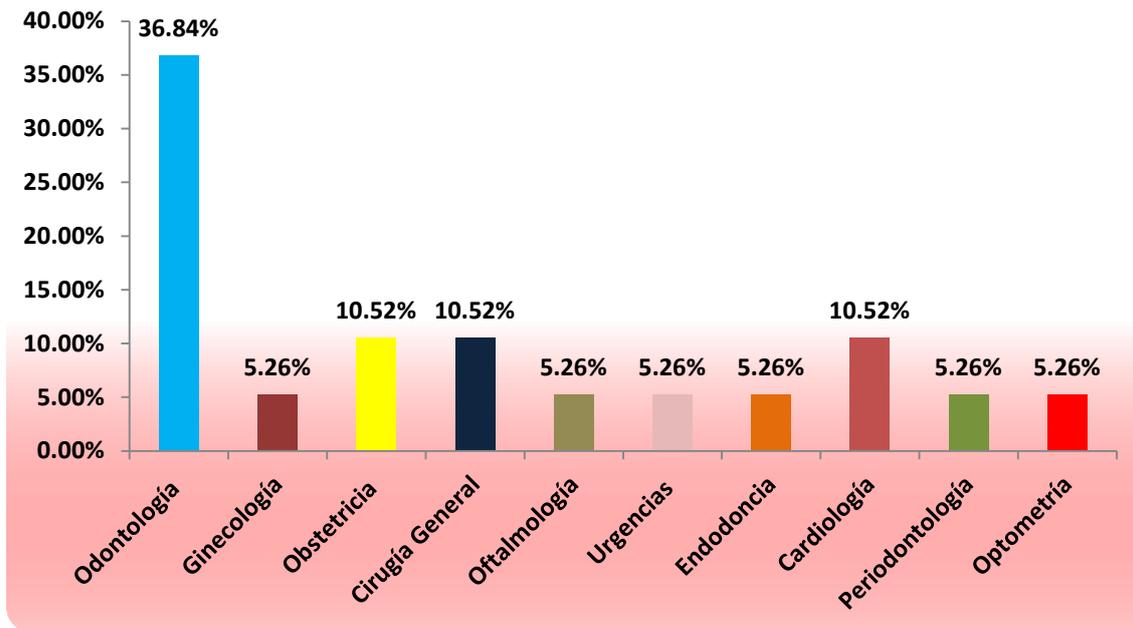
Institución	
IMSS	4
ISSSTE	0
SSN	0
Seguro Popular	1
Privados	14
Total	19



- ▲ De las Quejas recibidas, **14** corresponden al Medio Privado (**73.68%**) y 5 del Medio Institucional (**26%**), IMSS y Seguro Popular.
- ▲ No presentan Quejas del ISSSTE y SSN.
- ▲ Llama la atención que la Queja en el Medio Privado siga predominando.

Especialidad de las Quejas Recibidas

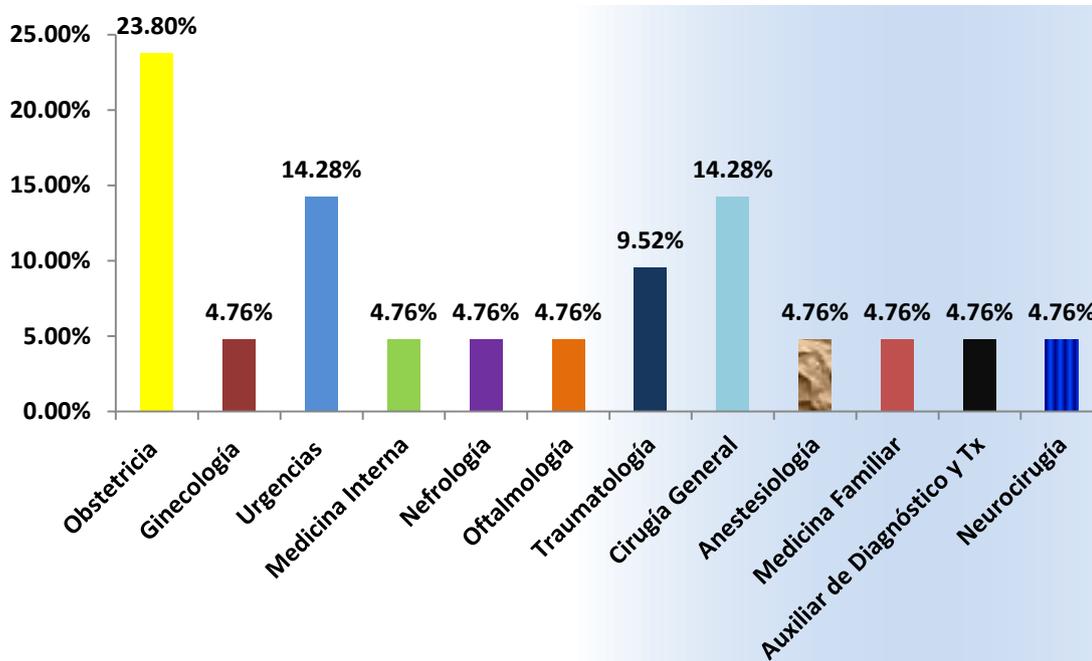
Especialidad	No.
Odontología	7
Ginecología	1
Obstetricia	2
Cirugía General	2
Oftalmología	1
Urgencias	1
Endodoncia	1
Cardiología	2
Periodontología	1
Optometría	1
Total	19



- ▲ De un total de **19** Quejas, a las Odontológicas corresponde el **47.36%** con 9 casos. Incluye Odontología 7, Endodoncia 1 y Periodontología 1.

Especialidad de los Dictámenes Recibidos

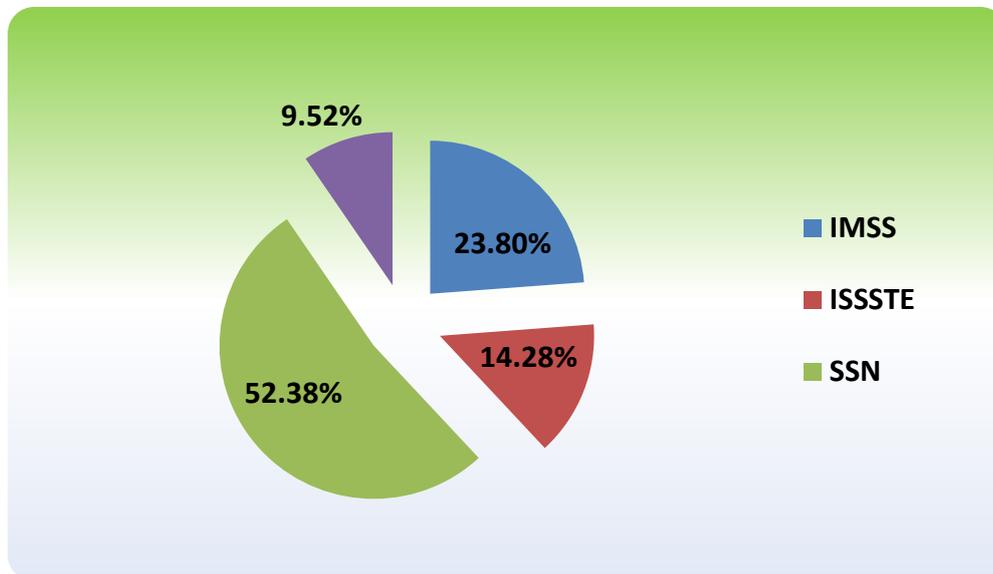
Especialidad	No.
Obstetricia	5
Ginecología	1
Urgencias	3
Medicina Interna	1
Nefrología	1
Oftalmología	1
Traumatología	2
Cirugía General	3
Anestesiología	1
Medicina Familiar	1
Auxiliar de Diagnóstico y Tx	1
Neurocirugía	1
Total	21



- ▲ De los 21 Dictámenes recibidos, el mayor porcentaje se concentra en 4 especialidades (61.90%): Obstetricia con 5, Urgencias y Cirugía General con 3 de cada una y con 2 Traumatología.
- ▲ Prevalecen los de Obstetricia en primer lugar, igual que el año anterior.

Dictámenes Recibidos por Institución Involucrada

Prestador	No.
IMSS	5
ISSSTE	3
SSN	11
PRIVADO	2
Total	21



- ▲ Por institución los Servicios de Salud de Nayarit, tienen el **52.38%** del total de los Dictámenes recibidos con un incremento del **266.66%**.
- ▲ El medio privado sólo con dos casos (**9.52%**) en comparación con seis casos del año pasado con un **33.33%**, una disminución del (**23.80%**).

Dictámenes Concluidos por Institución Involucrada

Prestador	No.
IMSS	3
Privado	3
SSN	6
ISSSTE	2
Seguro Popular	0
Total	14

