

Estadística Anual 2014

En el año **2014** se recibieron **214** casos que se distribuyeron por asuntos de la siguiente manera:

Asuntos recibidos y concluidos

Cuadro 1

Asunto	Recibidos	%	Concluidos	%
Orientaciones:	57	26.63	57	26.38
Asesorías:	59	27.57	59	27.31
Gestiones:	66	30.84	66	30.55
Quejas:	16	7.47	17	7.87
Dictámenes:	16	7.47	17	7.87
Total:	214	100%	216	100%

El otorgamiento de la debida orientación es una parte importante para los usuarios respecto a sus derechos y obligaciones derivados de la relación del prestador del servicio y la asesoría que se le brinda es especializada mediante el análisis médico y legal de la inconformidad. El proceso de **Gestión (66)** constituye la mayor parte de los servicios brindados en la CECAMED, las cuales conformaron el **30.84%** del total de asuntos atendidos.

Asuntos recibidos y concluidos por institución

Cuadro 2

	Orientaciones		Asesorías		Gestiones		Quejas		Dictámenes		Total	
	R	C	R	C	R	C	R	C	R	C	R*	C*
IMSS	13	13	23	23	26	26	2	2	6	5	70	69
ISSSTE	3	3	5	5	12	12	1	1	2	2	23	23
Seg.Pop.	0	0	0	0	7	7	0	2	0	1	7	10
SSN	3	3	6	6	20	20	2	0	5	7	36	36
Privado	18	18	25	25	1	1	11	12	3	2	58	58
Otros	20	20	0	0	0	0	0	0	0	0	20	20
Total:	57	57	59	59	66	66	16	17	16	17	214	216

*R: Recibidos

*C: Concluidos

Llama la atención el incremento de asuntos recibidos por parte de la medicina privada especialmente del área de la Odontología, por lo cual la Comisión ha propuesto a los Colegios de Odontología impartir pláticas referentes a evitar el conflicto médico y hará las recomendaciones pertinentes o necesarias.

Asuntos recibidos y concluidos 2014

Cuadro 3

		Recibidos	Concluidos
ORIENTACIÓN		57	57
	IMSS	13	13
	ISSSTE	3	3
	SEGURO POPULAR	0	0
	SSN	3	3
	PRIVADOS	18	18
	OTROS	20	20
ASESORÍAS		59	59
	IMSS	23	23
	ISSSTE	5	5
	SEGURO POPULAR	0	0
	SSN	6	6
	PRIVADOS	25	25
GESTIONES		66	66
	IMSS	26	26
	ISSSTE	12	12
	SEGURO POPULAR	7	7
	SSN	20	20
	PRIVADO	1	1
QUEJAS		16	17
	IMSS	2	2
	ISSSTE	1	1
	SEGURO POPULAR	0	0
	SSN	2	2
	PRIVADOS	11	12
DICTÁMENES		16	17
	IMSS	6	5
	ISSSTE	2	2
	SEGURO POPULAR	0	1
	SSN	5	7
	PRIVADOS	3	2
TOTAL		214	216
	IMSS	70	69
	ISSSTE	23	23
	SEGURO POPULAR	7	10
	SSN	36	36
	PRIVADOS	58	58
	OTROS	20	20

Los Dictámenes son enviados de la Fiscalía, en los cuales el paciente presenta su queja legal. Se concluyó 1 caso del 2013 y una queja también corresponde a la Secretaría de Salud y al medio privado.

Gestiones realizadas por institución

Cuadro 4

Institución	No.
IMSS	26
ISSSTE	12
Seguro popular	7
SSN	20
Privado	1
Total	66

Después de la Asesoría especializada existen casos que se solucionan mediante la Gestión Inmediata y la cual se lleva a cabo ante las Instituciones competentes. La Comisión valora si se concluye su asunto (Diferimiento en consulta o cirugía) o si es necesario continuar con la atención. Sin variaciones, el Cuadro nos muestra que la mayoría de los asuntos que atiende la Comisión, corresponden al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), volvemos a hacer hincapié en que estos se debe al alto número de pacientes que la institución atiende en Nayarit con **26** asuntos que es el **39%** del total de asunto recibidos.

Cuadro 5

Gestiones por especialidad

Especialidad	No.
Traumatología	18
Cirugía general	7
Oftalmología	6
Urología	6
Ginecología	3
Urgencias	3
Medicina familiar	3
Neurocirugía	2
Neurología	2
Neumología	2
Cardiología	2
Medicina general	2
Medicina del trabajo	2
Dermatología	1
Cirugía plástica	1
Nefrología	1
Medicina física	1
Otorrino	1
Psiquiatría	1
Ortodoncia	1
Reumatología	1
Total	66

Por especialidad Traumatología encabeza la lista con **18** Asuntos **27%** por segundo año consecutivo.

Gestiones según motivo de inconformidad

Cuadro 6

Motivo	Gestión
Diagnóstico	2
Tratamiento médico	11
Tratamiento quirúrgico	14
Administrativo	33
Auxiliares de Dx y Tx	3
Relación médico-paciente	3
TOTAL	66

Las Gestiones se han constituido como la mejor manera de solucionar la inconformidad gracias al apoyo del personal médico operativo y administrativo con lo cual contribuimos a mejorar la calidad en la prestación del servicio y evitamos que la inconformidad se convierta en una queja formalizada.

Quejas recibidas por institución involucrada

Cuadro 7

Institución	No.
IMSS	2
ISSSTE	1
SSN	2
Seguro Popular	0
Privados	11
Total	16

De las Quejas recibidas del sector privado fueron **11** que es el **68%**, correspondiente a la especialidad de Odontología y tiene mucha importancia el Laboratorio donde subrogan la prótesis.

Quejas recibidas por especialidad

Cuadro 8

Especialidad	No.
Odontología	6
Oftalmología	2
Cirugía general	2
Neurocirugía	1
Obstetricia	1
Urología	1
Medicina general	1
Nefrología	1
Ortodoncia	1
Total	16

En el año **2014**, odontología brindada por el sector privado, obtuvo el mayor número de quejas con **6**. Le continúan oftalmología con **2**, Cirugía General con **2**, y así continúan las demás especialidades mostradas en el cuadro con un total de **1** asunto cada especialidad.

Quejas recibidas según motivo de inconformidad

Cuadro 9

Motivo	Queja
Tratamiento médico	1
Tratamiento quirúrgico	7
Administrativo	1
Odontológico	7
Total	16

El cuadro nos muestra que el motivo de queja debido a Tratamiento Quirúrgico y a Tratamiento Odontológico obtuvieron el mayor número de quejas con 7 cada una.

Modalidad de conclusión de las inconformidades

Cuadro 10

Modalidad	No.
Gestión	66
Conciliación	9
No conciliados	0
Falta de interés procesal	4
Otras modalidades	1
Envío a CONAMED	3
Total:	83

Quejas concluidas por institución involucrada con evidencia mala práctica

Cuadro 11

Prestador	Con	Sin	Total
IMSS	1	1	2
ISSSTE	0	1	1
SSN	0	2	2
Privado	3	9	12
Total	4	13	17

Quejas concluidas por especialidad con evidencia mala práctica

Cuadro 12

Especialidad	Con	Sin	s/e*	Total
Odontología	1	5	0	6
Obstetricia	1	0	1	2
Oftalmología	1	0	1	2
Ortodoncia	1	0	0	1
Maxilofacial	0	1	0	1
Cirugía general	0	1	0	1
Medicina general	0	0	1	1
Neurocirugía	0	0	1	1
Nefrología	0	0	1	1
Urología	0	0	1	1
Total	4	7	6	17

* s/e = sin elementos

Dictámenes recibidos y concluidos por institución involucrada

Cuadro 13

Prestador	Recibidos	Concluidos
IMSS	6	5
SSN	5	7
Privado	3	2
ISSSTE	2	2
Seguro popular	0	1
Total	16	17

Dictámenes recibidos y concluidos por especialidad

Cuadro 14

Especialidad	Recibidos	Concluidos
Cirugía general	4	2
Obstetricia	4	5
Ginecología	3	2
Cardiología	2	1
Urología	1	0
Urgencias pediátricas	1	1
Oftalmología	1	1
Traumatología	0	3
Nefrología	0	2
Total	16	17

Dictámenes concluidos por institución involucrada con evidencia mala práctica 8 de 17 representa el 47 %

Cuadro 15

Prestador	Total	Con	Sin
SSN	7	3	4
IMSS	5	2	3
ISSSTE	2	1	1
Privado	2	2	0
Seguro popular	1	0	1
Total	17	8	9

**Dictámenes concluidos por especialidad
con mala práctica**
8 de 17 (47 %)

Cuadro 16

Especialidad	CON	SIN
Obstetricia	2	3
Traumatología	1	2
Cirugía general	1	1
Nefrología	2	0
Ginecología	0	2
Oftalmología	1	0
Cardiología	1	0
Urgencias	0	1
Total	8	9

Convenios

Cuadro 17

<u>Fecha:</u>	<u>Celebrado con:</u>	<u>Firman:</u>
12 de Septiembre 2014	Desarrollo Integral de la Familia DIF Estatad Tepic, Nayarit.	Lic. Zaira Rivera Veliz , Directora General del SEDIF. Dr. José Luis Arriaga González , Comisionado Estadad CECAMED.
Total:	1	

Con este convenio continuamos estrechando las relaciones interinstitucionales y cumpliendo con las metas programadas, lo que redundará en beneficio de la sociedad, pues la finalidad es establecer estrategias para coadyuvar en la mejora de la calidad en la atención y prevención del conflicto médico-paciente.