

# ESTADÍSTICA ANUAL 2016

**CUADRO 1**

ESTADÍSTICA 2016			
ASUNTOS RECIBIDOS Y CONCLUIDOS 2016			
		Recibidos	Concluidos
<b>ORIENTACIÓN</b>		<b>119</b>	<b>119</b>
	IMSS	9	9
	ISSSTE	2	2
	SEGURO POPULAR		
	SSN	2	2
	PRIVADOS	9	9
	OTROS	99	99
<b>ASESORÍAS</b>		<b>64</b>	<b>64</b>
	IMSS	21	21
	ISSSTE	8	8
	SEGURO POPULAR	1	1
	SSN	2	2
	PRIVADOS	32	32
	OTROS		
<b>GESTIONES</b>		<b>32</b>	<b>32</b>
	IMSS	19	19
	ISSSTE	7	7
	SEGURO POPULAR		
	SSN	2	2
	PRIVADO	3	3
	OTROS	1	1
<b>QUEJAS</b>		<b>13</b>	<b>12</b>
	IMSS	1	2
	ISSSTE	4	5
	SEGURO POPULAR		
	SSN	1	
	PRIVADOS	6	4
	OTROS	1	1
<b>DICTÁMENES</b>		<b>14</b>	<b>16</b>
	IMSS	3	3
	ISSSTE	2	4
	SEGURO POPULAR		
	SSN	6	8
	PRIVADOS	3	1
<b>TOTAL</b>		<b>242</b>	<b>243</b>
	IMSS	53	54
	ISSSTE	23	26

	SEGURO POPULAR	1	1
	SSN	13	14
	PRIVADOS	53	49
	OTROS	99	99

El total de asuntos recibidos se distribuyen de la siguiente manera: el 49.5% fueron Orientaciones, el 26.4% Asesorías, el 23.2% Gestiones, el 5.3% Quejas y el 5.7% Dictámenes.

### CUADRO 2

ASUNTOS RECIBIDOS Y CONCLUIDOS 2016		
	RECIBIDOS	CONCLUIDOS
ORIENTACIONES	119	119
ASESORÍAS	64	64
GESTIONES	32	32
QUEJAS	13	12
DICTÁMENES	14	16
<b>TOTAL</b>	<b>242</b>	<b>243</b>

Respecto a Asuntos Recibidos y Concluidos, se concluyeron 243 asuntos, uno más que los recibidos, en razón a que quedaron pendientes algunos asuntos del 2015 que fueron resueltos en el presente año.

### CUADRO 3

ASUNTOS RECIBIDOS Y CONCLUIDOS COMPARATIVO				
	2015		2016	
	RECIBIDOS	CONCLUIDOS	RECIBIDOS	CONCLUIDOS
ORIENTACIONES	53	53	119	119
ASESORÍAS	81	81	64	64
GESTIONES	40	40	32	32
QUEJAS	18	17	13	12
DICTÁMENES	19	16	14	16
<b>TOTAL</b>	<b>211</b>	<b>207</b>	<b>242</b>	<b>243</b>

Se recibieron 242 asuntos contra 211 recibidos el años anterior esto representa un 14% más. Este incremento se vio reflejado en el rubro de Orientaciones, las cuales no se traducen necesariamente en un conflicto médico, en cambio las Asesorías, Gestiones, Quejas y Dictámenes que si traducen inconformidad en la atención a bajaron ostensiblemente a 123 en conjunto, respecto a 158 recibidos el año anterior.

**CUADRO 4**

<b>ASUNTOS RECIBIDOS POR INSTITUCIÓN 2016</b>					
	<b>ORIENTACIONES</b>	<b>ASESORIAS</b>	<b>GESTIONES</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>DICTAMENES</b>
<b>IMSS</b>	9	21	19	1	3
<b>ISSSTE</b>	2	8	7	4	2
<b>SEG POP.</b>		1			
<b>SSN</b>	2	2	2	1	6
<b>PRIVADO</b>	9	32	3	6	3
<b>OTROS</b>	99		1	1	
<b>TOTAL</b>	<b>119</b>	<b>64</b>	<b>32</b>	<b>13</b>	<b>14</b>

Dentro de los asuntos recibidos por institución es de considerar la igualdad que se tuvo en recepción casos derivados del IMSS y del Sector Privado con 53 cada uno, lo que corresponde al 21.9%, lo que traduce que la calidad en la prestación del servicio médico institucional ha mejorado y la de la atención privada ha disminuido o bien el derechohabiente no manifiesta su inconformidad.

El 49.5% de los asuntos recibidos corresponden a Otros y que básicamente son orientaciones, se refieren prácticamente a casos de solicitud de información sobre asuntos que aunque está en relación con la atención a la salud no son derivadas precisamente del acto médico sino de efectos colaterales como problemas laborales; sobre las funciones y atribuciones de la CECAMED.

**CUADRO 5**

<b>ASUNTOS RECIBIDOS Y CONCLUIDOS POR INSTITUCIÓN 2016</b>		
	<b>RECIBIDOS</b>	<b>CONCLUIDOS</b>
<b>IMSS</b>	53	54
<b>ISSSTE</b>	23	26
<b>SEGURO POP.</b>	1	1
<b>SSA</b>	13	14
<b>PRIVADO</b>	53	49
<b>OTROS</b>	99	99
<b>TOTAL</b>	<b>242</b>	<b>243</b>

La disparidad que existe entre recibidos y concluidos por institución está en relación a los asuntos cuya conclusión no es inmediata y que requiere de tiempo para su conclusión como es el caso de las quejas y los dictámenes, los cuales fueron recibidos en el año anterior y concluidos en este año que se reporta.

**CUADRO 6**

<b>ASUNTOS RECIBIDOS Y CONCLUIDOS POR INSTITUCIÓN COMPARATIVO</b>				
	<b>2015</b>		<b>2016</b>	
	<b>RECIBIDOS CONCLUIDOS</b>		<b>RECIBIDOS CONCLUIDOS</b>	
<b>IMSS</b>	<b>93</b>	<b>94</b>	<b>53</b>	<b>54</b>
<b>ISSSTE</b>	<b>30</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>26</b>
<b>SEGURO POP.</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>SSN</b>	<b>14</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>14</b>
<b>PRIVADO</b>	<b>53</b>	<b>52</b>	<b>53</b>	<b>49</b>
<b>OTROS</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>99</b>	<b>99</b>
<b>TOTAL</b>	<b>211</b>	<b>207</b>	<b>242</b>	<b>243</b>

En este cuadro se puede apreciar de manera gráfica lo expresado del cuadro anterior, de que los asuntos recibidos en el año anterior y no concluidos por las características del mismo, pero concluidos al año siguiente, justifica que cuando se analiza la productividad los asuntos de algunas instituciones sean mayores los asuntos concluidos que los recibidos.

**CUADRO 7**

<b>INCONFORMIDADES RECIBIDAS Y CONCLUIDAS POR INSTITUCIÓN 2016</b>						
	<b>GESTIONES</b>		<b>QUEJAS</b>		<b>DICTÁMENES</b>	
	<b>RECIBID / CONCLUID</b>		<b>RECIBIDO / CONCLUID</b>		<b>RECIBIDO / CONCLUID</b>	
<b>IMSS</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<b>ISSSTE</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>4</b>
<b>SEG POP</b>						
<b>SSN</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>		<b>6</b>	<b>8</b>
<b>PRIVADO</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
<b>OTROS</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>32</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>16</b>

Las Gestiones continúan siendo la mejor forma de solución a la inconformidad cuando esta se manifiesta de manera oportuna, redituando en beneficio para ambas partes y coadyuvando a mantener la relación médico paciente en buenos términos.

**CUADRO 8**
**ESPECIALIDAD DE LAS GESTIONES, QUEJAS Y DICTÁMENES  
 RECIBIDOS EN EL 2016**

Especialidad	2016		
	G	Q	D
Obstetricia	2	1	3
Ginecología			3
Traumatología	7	2	2
Cirugía General	2	3	2
Urología	1		2
Urgencias	1	1	1
Patología			1
Odontología	1	4	
Aux. de Diagnóstico	2	1	
Cardiología	1	1	
Neurocirugía	4		
Medicina Familiar	2		
Nefrología	2		
Oftalmología	1		
Neumología	1		
Medicina Interna	1		
Neurología	1		
Pediatría	1		
Gastroenterología	1		
Salud Pública	1		
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>13</b>	<b>14</b>

Las especialidades de Traumatología y Neurocirugía destacan como las más generadoras de Gestiones, siendo el motivo primordial el diferimiento de atención por falta de insumos. Referente a las Quejas, Odontología continúa siendo la que más quejas genera, y en cuanto a los Dictámenes solicitados a esta Comisión Ginecología y Obstetricia sobresale como la especialidad más denunciada.

**CUADRO 9**

<b>ESPECIALIDAD DE LAS GESTIONES, QUEJAS Y DICTÁMENES CONCLUIDOS EN EL 2016</b>			
<b>Especialidad</b>	<b>2016</b>		
	<b>G</b>	<b>Q</b>	<b>D</b>
Obstetricia	2	1	5
Ginecología			3
Cirugía General	2	4	3
Urgencias	1	1	2
Traumatología	7	1	1
Neurocirugía	4		1
Cardiología	1	1	1
Odontología	1	3	
Aux. de Diagnóstico	2	1	
Medicina Familiar	2		
Nefrología	2		
Oftalmología	1		
Neumología	1		
Medicina Interna	1		
Neurología	1		
Urología	1		
Pediatría	1		
Gastroenterología	1		
Salud Pública	1		
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>12</b>	<b>16</b>

Los convenios de colaboración interinstitucional que ha celebrado la CECAMED con las diferentes Instituciones de Salud Públicas y Privadas han permitido que a través de la Gestión se hayan solucionado mayoritariamente las inconformidades presentadas a esta Comisión de una manera expedita y a satisfacción del Usuario del Servicio Médico.

**CUADRO 10**
**COMPARATIVO DE LAS GESTIONES, QUEJAS Y DICTÁMENES RECIBIDOS POR ESPECIALIDADES EN 2015-2016**

Especialidad	2015			2016		
	G	Q	D	G	Q	D
Obstetricia		2	3	2	1	3
Ginecología	4		1			3
Traumatología	12	6	1	7	2	2
Cirugía General	2	1	4	2	3	2
Urología	4			1		2
Urgencias		1	3	1	1	1
Patología			1			1
Odontología		7		1	4	
Aux. de Diagnóstico				2	1	
Cardiología			1	1	1	
Neurocirugía	1		1	4		
Medicina Familiar	5		1	2		
Nefrología	1			2		
Oftalmología	3	1	1	1		
Neumología				1		
Medicina Interna				1		
Neurología	3			1		
Pediatría	2			1		
Gastroenterología				1		
Salud Pública				1		
Medicina General	1					
Reumatología	1					
Angiología	1					
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>32</b>	<b>13</b>	<b>14</b>

La diversidad de especialidades e instituciones de salud demandadas, da cuenta que el origen del conflicto en la atención a la salud, no atañe en forma particular a un profesionista, una especialidad médica ni a una institución, siendo por tanto de causa multifactorial. Por tanto deberá de identificarse los factores y circunstancias que están influyendo en que la calidad de la prestación de servicios a la salud no sea la óptima en todos los casos.

**CUADRO 11**

<b>MODALIDAD DE CONCLUSIÓN DE LAS INCONFORMIDADES 2016</b>	
<b>Gestiones</b>	<b>32</b>
<b>Conciliación</b>	<b>4</b>
Convenio	4
Convenio por Pronunciación Institucional	
<b>Laudos</b>	
<b>Casos no Conciliados</b>	
<b>Falta de Interés Procesal</b>	<b>1</b>
<b>Otras Modalidades</b>	<b>1</b>
<b>Envío a CONAMED</b>	<b>6</b>
<b>Total</b>	<b>44</b>

De las inconformidades que ingresaron como Quejas a esta Comisión, la mitad fueron enviadas a la CONAMED como corresponde pues se originaron en Instituciones Federales de Salud, del otro 50%, el 66% de ellas fueron conciliadas, el resto no fue factible la conciliación puesto que no hubo interés por una de las partes de solucionar el conflicto por esta vía.

**CUADRO 12**

<b>RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD</b>		
<b>ASUNTO</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>ORIENTACIONES</b>	119	49.17%
<b>ASESORÍAS</b>	64	26.44%
<b>GESTIONES</b>	32	13.22%
<b>QUEJAS</b>	13	5.37%
<b>DICTÁMENES</b>	14	5.78%
<b>TOTAL</b>	<b>242</b>	<b>100%</b>

La productividad se incrementó en el 2016 deducimos que fue por la difusión personalizada a las sesiones y pláticas proporcionadas a los hospitales por parte del personal de la Comisión de Arbitraje, ya que el rubro que aumentó fue el de las Orientaciones, tal vez si pudiéramos hacer difusión de las funciones y atribuciones de la CECAMED a la ciudadanía, las Asesorías, Gestiones y Quejas también incrementarían.