



TEMA: LA COMISION NACIONAL DE ALBITRAJE MÉDICO Y SUS ATRIBUCIONES.

Ph.D. VIRGINIA DEL ROCIO NAVARRO BOULLOSA.

E- mail: mico0004@yahoo.com.mx



AGRADECIMIENTO:
**M.A.S.S. Martha Lezcano Mesa, por su
amistad incondicional y confianza.**



INTRODUCCIÓN.

La importancia que hoy reviste los derechos humanos en nuestro país y en el mundo, y la diversidad de lenguaje induce a conocer con profundidad el conocimiento jurídico médico. El presente trabajo tiene la finalidad de dar a conocer los derechos y obligaciones de los prestadores de servicios y los usuarios, promoviendo una cultura informativa de los derechos humanos tan necesaria en nuestro entorno.

CONOCIMIENTO DE SUS DERECHOS.



P R E M I S A S

- **El paciente que cada día este mejor informado por medios escritos y electrónicos.**
- **Ponen en tela de juicio las decisiones de los Médicos y odontólogos especializados, por falta de capacitación.**
- **Los abogados aprovechan tal situación y demandan a médicos y odontólogos especializados y hospitales; debido a la falta de información tanto como el paciente y especialista.**



PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

¿CUAL ES EL CONOCIMIENTO DE DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL PACIENTE Y MEDICOS ?

JUSTIFICACIÓN

- **EL AUMENTO DE QUEJAS COMO CAUSA DE INSATISFACCIÓN POR PARTE DEL PACIENTE.**
- **DESCONOCIMIENTO DE DERECHOS Y OBLIGACIONES POR LOS PACIENTES Y PRESTADORES DE SERVICIO.**

SUPUESTO:



**DERECHOS DE LOS
PACIENTES**

**DERECHOS y
OBLIGACIONES
MÉDICOS**

**ES POSIBLE ELABORAR UN INSTRUMENTO REGIONAL
INTERAMERICANO SOBRE LA CARTA DE OBLIGACIONES DE
LOS PACIENTES Y MÉDICOS.**



OBJETIVO GENERAL:

EL PRESENTE TRABAJO TIENE LA FINALIDAD DE DAR A CONOCER LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS Y LOS USUARIOS.

OBJETIVO ESPECÍFICOS:

- 1. PRIMERA DE CARÁCTER GENERAL, YA QUE LOS DERECHOS DE DICHS SUJETOS SE RELACIONAN CON SU AMBITO LABORAL.**
- 2. LA SEGUNDA DE CARÁCTER ESPECÍFICO, ATAÑEN A LOS DERECHOS DE LOS PROFESIONISTAS Y TECNICOS, QUE POR LO ESPECIALIZADO DE SU ACTIVIDAD DEBEN SER DIFUNDIDOS ENTRE QUIENES SON RESPONSABLES DE LA TUTELA DIRECTA DEL DERECHO A LA PROTECCIÓN DE LA SALUD.**

Relación Médico / Paciente.



Empatía

Deseo de Ayuda

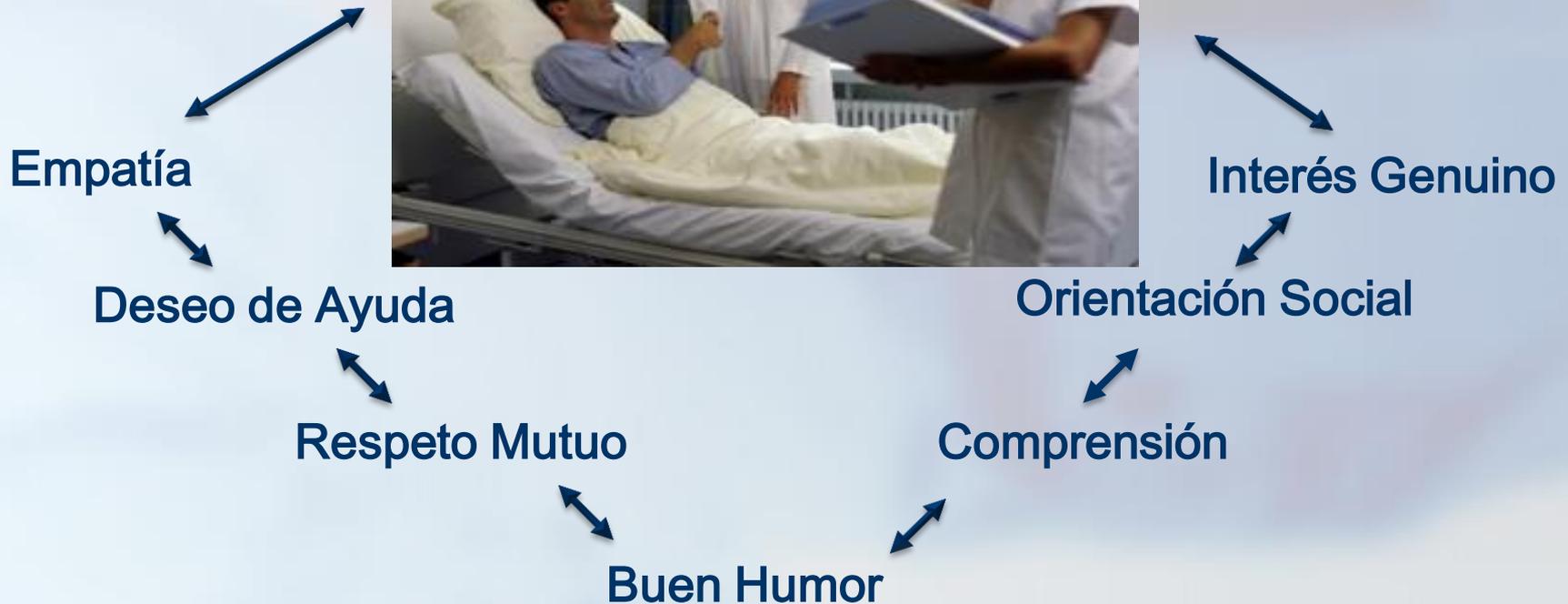
Respeto Mutuo

Buen Humor

Orientación Social

Comprensión

Interés Genuino





Evolución de la Relación Médico / Paciente.

- **Paternalismo.**
- **Códigos, Declaraciones y Normas.**
- **Liberarse del paternalismo y sentir que la relación con su médico es la de dos personas adultas que se necesitan y respetan mutuamente.**



Marco Ético / Legal (Obligaciones de los Médicos)

- Código de Hamurabi
- Juramento hipocrático
- Código Neuremberg
- Código Helsinki
- Declaración de Ginebra
- Declaración de Tokio
- Declaración de Hawaii
- Declaración de Atenas
- Resolución de Pena capital
- Declaración de Estocolmo
- Código de Bioética para el personal de salud
- Código de Conducta para el personal de Salud
- Ley General de Salud y sus Reglamentos
- Ley Reglamentaria del Art. 5° Constitucional sobre profesiones
- Código Civil
- Código Penal
- Normas Oficiales Mexicanas





Marco Ético / Legal de los pacientes.

México

Obligaciones

(Marco Legal)

Derecho Comparado:

- España
- Costa rica
- Argentina

- Ley General de Salud y su Reglamento de Atención Médica
- Norma Oficial Mexicana sobre el expediente clínico

(Marco Ético)

- Código de Bioética para el personal de salud
- Código de Conducta para el personal de salud
- Código de Ética del Colegio de Medicina Interna

Derechos

(Marco Legal)

- Estados Unidos
- Lisboa
- España

- La Constitución
- Ley General y su Reglamento sobre Atención Médica
- La Ley General de Salud
- La Norma Oficial Mexicana sobre el expediente clínico

(Marco Ético)

- Declaración Universal de los Derechos Humanos
- Principios de Bioética



PRINCIPIOS.

- Autonomía - Consentimiento Informado.
- Justicia.
- Beneficencia.
- No Maleficencia.



Derechos de los Pacientes Obligaciones de los Médicos.

- **Atención de Urgencia**
- **Quejas**

Carta de Derechos de los Pacientes

- Atención médica adecuada
- Trato digno y respetuoso
- Información suficiente oportuna y veraz
- Libre decisión
- Consentimiento informado
- Confidencialidad
- Segunda opinión
- Expediente clínico

- Actualizar sus conocimientos
- Actuar en pleno uso de sus facultades
- No atenderse así mismo, a su familia, amigos, ni empleados.
- No cobrar honorarios por transferencia de pacientes
- Poner a disposición del paciente recursos y conocimientos



Derechos de los Médicos

Obligaciones de los Pacientes

- Ejercer libremente
- Instalaciones seguras
- Disponer de recursos
- Abstenerse de garantizar resultados
- Educación médica continua
- Investigación
- Asociación

Carta de Derechos de los Médicos

- Respeto
- Remuneración o pago por el servicio médico

- Tramites
- Cuidado de instalaciones
- Información
- Cumplir indicaciones
- Firmar alta
- Salud publica
- Contagio
- Quejas

DICTAMENES RECIBIDOS.

SOLICITUDES DE DICTAMEN MÉDICO-PERICIALES SEGÚN INSTANCIA JURIDICA

INSTANCIA	Enero	Enero	%
INSTITUCIONES DE PROCURACION DE JUSTICIA	9	9	64.29
PROCURADURIA GENERAL DE JUSTICIA MILITAR	4	4	28.57
PROCURADURIA GENERAL DE LA REPUBLICA	4	4	28.57
PROCURADURIA GENERAL DE JUSTICIA ESTATAL	1	1	7.14
INSTITUCIONES ADMINISTRATIVAS	4	4	28.57
SECRETARIA DE LA FUNCION PUBLICA	3	3	21.43
SECRETARIA DE SALUD	1	1	7.14
INSTITUCIONES DE IMPARTICION DE JUSTICIA	1	1	7.14
PODER JUDICIAL DE LA FEDERACION	1	1	7.14
T O T A L	14	14	100.00

Nota: La solicitudes realizadas por el Comisionado Nacional de Arbitraje Médico se refieren a un pronunciamiento Institucional.

DICTAMENES RECIBIDOS.

SOLICITUDES DE DICTAMEN MÉDICO-PERICIALES POR INSTITUCION MÉDICA IMPLICADA

INSTITUCION	Enero	Enero	%
DE SEGURIDAD SOCIAL	11	11	78.57
IMSS	5	5	35.71
SEDENA	3	3	21.43
ISSSTE	2	2	14.29
SEDEMAR	1	1	7.14
SERVICIOS PRIVADOS	2	2	14.29
CLINICAS (SIN SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN)	1	1	7.14
HOSPITAL	1	1	7.14
POBLACION SIN SEGURIDAD SOCIAL	1	1	7.14
HOSPITALES FEDERALES DE LA SECRETARIA DE SALUD	1	1	7.14
TOTAL	14	14	100.00

Nota: Las solicitudes realizadas por el Comisionado Nacional de Arbitraje Médico se refieren a un pronunciamiento institucional.

DICTAMENES RECIBIDOS.



SOLICITUDES DE DICTAMEN MÉDICO-PERICIALES POR INSTANCIA JURIDICA E INSTITUCION DE ATENCION MEDICA IMPLICADA

INSTANCIA / INSTITUCION	Enero	Enero	%
PROCURADURIA GENERAL DE LA REPUBLICA	4	4	28.57
IMSS	3	3	21.43
SEDEMAR	1	1	7.14
PROCURADURIA GENERAL DE JUSTICIA MILITAR	4	4	28.57
SEDENA	3	3	21.43
ISSSTE	1	1	7.14
SECRETARIA DE LA FUNCION PUBLICA	3	3	21.43
HOSPITALES FEDERALES DE LA SECRETARIA DE SALUD	1	1	7.14
IMSS	1	1	7.14
ISSSTE	1	1	7.14
SECRETARIA DE SALUD	1	1	7.14
SERVICIOS PRIVADOS	1	1	7.14
PROCURADURIA GENERAL DE JUSTICIA ESTATAL	1	1	7.14
SERVICIOS PRIVADOS	1	1	7.14
PODER JUDICIAL DE LA FEDERACION	1	1	7.14
IMSS	1	1	7.14
TOTAL	14	14	100.00

Nota: La solicitudes realizadas por el Comisionado Nacional de Arbitraje Médico se refieren a un pronunciamiento institucional.



DICTAMENES CONCLUIDOS.

DICTAMENES MEDICO-PERICIALES CONCLUIDOS SEGUN INSTANCIA JURIDICA

INSTANCIA	Enero	Enero	%
INSTITUCIONES DE PROCURACION DE JUSTICIA	15	15	68.18
PROCURADURIA GENERAL DE LA REPUBLICA	15	15	68.18
INSTITUCIONES ADMINISTRATIVAS	6	6	27.27
SECRETARIA DE LA FUNCION PUBLICA	5	5	22.73
CONTRALORIA DE LOS GOBIERNOS LOCALES	1	1	4.55
INSTITUCIONES DE IMPARTICION DE JUSTICIA	1	1	4.55
PODER JUDICIAL DE LA FEDERACION	1	1	4.55
TOTAL	22	22	100.00

Nota: La solicitudes realizadas por el Comisionado Nacional de Arbitraje Médico se refieren a un pronunciamiento Institucional.



DICTAMENES CONCLUIDOS.

DICTAMENES MEDICO-PERICIALES CONCLUIDOS POR INSTITUCIÓN MÉDICA IMPLICADA

INSTITUCION	Enero	Enero	%
DE SEGURIDAD SOCIAL	19	19	86.36
IMSS	14	14	63.64
ISSSTE	3	3	13.64
PEMEX	2	2	9.09
SERVICIOS PRIVADOS	2	2	9.09
CLINICAS (SIN SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN)	1	1	4.55
HOSPITAL	1	1	4.55
POBLACION SIN SEGURIDAD SOCIAL	1	1	4.55
GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL (S.D.F.)	1	1	4.55
TOTAL	22	22	100.00



DICTAMENES CONCLUIDOS.

DICTÁMENES MÉDICO PERICIALES CONCLUIDOS SEGÚN RESULTADO (MODALIDAD)

RESULTADO	Enero	Enero	%
EMISION DE DICTAMEN	22	22	100.00
Sin evidencia de mala práctica	8	8	36.36
Evidencia de mala práctica con relación causal	7	7	31.82
Evidencia de mala práctica sin relación causal	7	7	31.82
Análisis y asesoría técnica	-	-	0.00
PRONUNCIAMIENTO INSTITUCIONAL	-	-	0.00
SIN DICTAMEN	-	-	0.00
Devolución por falta de elementos para peritar	-	-	0.00
TOTAL	22	22	100.00



DICTAMENES CONCLUIDOS.

ESPECIALIDAD DE LOS DICTAMENES CONCLUIDOS

ESPECIALIDAD	Enero	Enero	%
OBSTETRICIA	6	6	27.27
CIRUGIA GENERAL	4	4	18.18
TRAUMATOLOGIA	3	3	13.64
CIRUGIA NEUROLÓGICA	2	2	9.09
GINECOLOGIA	2	2	9.09
CARDIOLOGIA	1	1	4.55
INFECTOLOGIA	1	1	4.55
MEDICINA INTERNA	1	1	4.55
OFTALMOLOGIA	1	1	4.55
ONCOLOGIA QUIRÚRGICA	1	1	4.55
TOTAL	22	22	100.00

INCONFORMIDADES RECIBIDAS.



INCONFORMIDADES RECIBIDAS POR INSTITUCION MEDICA

INSTITUCION	Enero	Enero	%
DE SEGURIDAD SOCIAL	105	105	63.64
IMSS	75	75	45.45
ISSSTE	27	27	16.36
PEMEX	2	2	1.21
ISSSTE ESTATAL	1	1	0.61
SERVICIOS PRIVADOS	51	51	30.91
CONSULTORIO (GENERAL O ESPECIALIZADO)	33	33	20.00
HOSPITAL	16	16	9.70
CLINICAS (SIN SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN)	2	2	1.21
POBLACION SIN SEGURIDAD SOCIAL	7	7	4.24
HOSPITALES FEDERALES DE LA SECRETARIA DE SALUD	6	6	3.64
GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL (G.D.F.)	1	1	0.61
ASISTENCIA PRIVADA	1	1	0.61
ASISTENCIA PRIVADA	1	1	0.61
DE ASISTENCIA SOCIAL	1	1	0.61
SERV. MED. DE INSTIT. UNIVERSITARIAS	1	1	0.61
T O T A L	186	186	100.00

El concepto Inconformidades, incluye gestiones inmediatas y quejas.



INCONFORMIDADES RECIBIDAS.

INCONFORMIDADES RECIBIDAS POR ENTIDAD FEDERATIVA

ENTIDAD FEDERATIVA	Enero	Enero	%
DISTRITO FEDERAL	112	112	67.88
EDO. DE MEXICO	15	15	9.09
QUERETARO	6	6	3.64
CHIHUAHUA	4	4	2.42
GUANAJUATO	3	3	1.82
GUERRERO	3	3	1.82
VERACRUZ	3	3	1.82
CHIAPAS	2	2	1.21
JALISCO	2	2	1.21
PUEBLA	2	2	1.21
SONORA	2	2	1.21
YUCATAN	2	2	1.21
AGUASCALIENTES	1	1	0.61
BAJA CALIFORNIA	1	1	0.61
COAHUILA	1	1	0.61
HIDALGO	1	1	0.61
NAYARIT	1	1	0.61
NUEVO LEON	1	1	0.61
SAN LUIS POTOSI	1	1	0.61
SINALOA	1	1	0.61
TAMAULIPAS	1	1	0.61
TOTAL	165	165	100.00

El concepto inconformidades, incluye gestiones inmediatas y quejas.



INCONFORMIDADES RECIBIDAS.

INCONFORMIDADES RECIBIDAS POR GENERO Y GRUPO ETAREO

GENERO / GRUPO ETAREO	Enero	Enero	%
FEMENINO	86	86	52.12
Menores de un año	1	1	0.81
5 a 14	3	3	1.82
15 a 24	4	4	2.42
25 a 34	26	26	15.76
35 a 44	22	22	13.33
45 a 49	4	4	2.42
50 a 54	6	6	3.64
55 a 64	10	10	6.06
65 y mas	10	10	6.06
MASCULINO	79	79	47.88
Menores de un año	2	2	1.21
1 a 4	3	3	1.82
5 a 14	6	6	3.64
15 a 24	5	5	3.03
25 a 34	12	12	7.27
35 a 44	12	12	7.27
45 a 49	7	7	4.24
50 a 54	7	7	4.24
55 a 64	12	12	7.27
65 y mas	13	13	7.88
TOTAL	165	165	100.00

El concepto Inconformidades, incluye gestiones inmediatas y quejas.



INCONFORMIDADES RECIBIDAS.

MOTIVO DE LAS INCONFORMIDADES RECIBIDAS

MOTIVO	Enero	Enero	%
TRATAMIENTO QUIRURGICO	81	81	49.09
TRATAMIENTO MEDICO	32	32	19.39
DIAGNOSTICO	30	30	18.18
OTROS MOTIVOS	10	10	6.06
AUXILIARES DE DIAGNOSTICO Y TRATAMIENTO	6	6	3.64
ATENCION DE PARTO Y PUERPERIO INMEDIATO	3	3	1.82
ATENCION INICIAL	2	2	1.21
RELACION MEDICO-PACIENTE	1	1	0.61
TOTAL	165	165	100.00

El concepto Inconformidades, incluye gestiones inmediatas y quejas.



INCONFORMIDADES CONCLUIDAS.

INCONFORMIDADES CONCLUIDAS POR INSTITUCION MEDICA

I N S T I T U C I O N	Enero	Enero	%
DE SEGURIDAD SOCIAL	120	120	72.73
IMSS	86	86	52.12
ISSSTE	31	31	18.79
PEMEX	3	3	1.82
SERVICIOS PRIVADOS	34	34	20.61
CONSULTORIO (GENERAL O ESPECIALIZADO)	28	28	16.97
HOSPITAL	6	6	3.64
POBLACION SIN SEGURIDAD SOCIAL	10	10	6.06
HOSPITALES FEDERALES DE LA SECRETARIA DE SALUD	6	6	3.64
GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL (G.D.F.)	4	4	2.42
DE ASISTENCIA SOCIAL	1	1	0.61
SERV. MED. DE INSTIT. UNIVERSITARIAS	1	1	0.61
T O T A L	186	186	100.00

El concepto Inconformidades, incluye gestiones inmediatas y quejas.



INCONFORMIDADES CONCLUIDAS.

GESTIONES INMEDIATAS POR ESPECIALIDAD (percepción del usuario)

ESPECIALIDAD	Enero	Enero	%
ORTOPEDIA GENERAL	6	6	25.00
SERVICIOS AUXILIARES DE DIAGNÓSTICO	4	4	16.67
CIRUGIA GENERAL	2	2	8.33
PEDIATRIA	2	2	8.33
URGENCIAS MÉDICAS	2	2	8.33
CIRUGIA NEUROLÓGICA	1	1	4.17
CIRUGIA VASCULAR Y ANGIOLOGIA	1	1	4.17
DERMATOLOGÍA	1	1	4.17
MEDICINA INTERNA	1	1	4.17
NEONATOLOGÍA	1	1	4.17
OBSTETRICIA	1	1	4.17
ODONTOLOGÍA	1	1	4.17
ODONTOLOGÍA GENERAL	1	1	4.17
ONCOLOGÍA MÉDICA	1	1	4.17
TOTAL	24	24	100.00



INCONFORMIDADES CONCLUIDAS.

QUEJAS CONCLUIDAS POR ESPECIALIDAD DEL MEDICO IMPLICADO EN SERVICIOS PRIVADOS

ESPECIALIDAD	Enero	Enero	%
SIN ELEMENTOS PARA IDENTIFICAR	17	17	53.13
CIRUGÍA PLÁSTICA Y ESTÉTICA	4	4	12.50
ODONTOLOGÍA	3	3	9.38
ODONTOLOGÍA GENERAL	1	1	3.13
ORTODONCIA	1	1	3.13
PRÓTESIS	1	1	3.13
GINECOLOGÍA	2	2	6.25
UROLOGIA	2	2	6.25
CIRUGIA GENERAL	1	1	3.13
CIRUGIA PEDIATRICA	1	1	3.13
ORTOPEDIA GENERAL	1	1	3.13
TRAUMATOLOGÍA	1	1	3.13
TOTAL	32	32	100.00

INCONFORMIDADES CONCLUIDAS.

QUEJAS CONCLUIDAS POR ESPECIALIDAD DEL CASO

ESPECIALIDAD	Enero	Enero	%
CIRUGIA GENERAL	19	19	13.48
URGENCIAS MÉDICAS	14	14	9.93
MEDICINA FAMILIAR	12	12	8.51
ODONTOLOGÍA	12	12	8.51
PRÓTESIS	8	8	5.67
PROSTODONCIA	2	2	1.42
ENDODONCIA	1	1	0.71
ORTODONCIA	1	1	0.71
GINECOLOGÍA	11	11	7.80
OFTALMOLOGÍA	8	8	5.67
TRAUMATOLOGÍA	7	7	4.96
ORTOPEDIA GENERAL	6	6	4.26
CIRUGÍA PLÁSTICA Y ESTÉTICA	5	5	3.55
OBSTETRICIA	5	5	3.55
SIN ELEMENTOS PARA IDENTIFICAR	5	5	3.55
UROLOGIA	5	5	3.55
NEUROLOGÍA	4	4	2.84
PEDIATRÍA	4	4	2.84
GASTROENTEROLOGIA	3	3	2.13
HEMATOLOGÍA	3	3	2.13
NEFROLOGÍA	2	2	1.42
URGENCIAS QUIRÚRGICAS	2	2	1.42
ADMINISTRACION	1	1	0.71
BIOLOGIA DE LA REPRODUCCION	1	1	0.71
CIRUGIA PEDIATRICA	1	1	0.71
CIRUGIA RECONSTRUCTIVA	1	1	0.71
CIRUGÍA VASCULAR Y ANGIOLOGIA	1	1	0.71
DERMATOLOGÍA	1	1	0.71
ENDOSCOPIA	1	1	0.71
MEDICINA GENERAL	1	1	0.71
MEDICINA INTERNA	1	1	0.71
NEONATOLOGÍA	1	1	0.71
ONCOLOGÍA QUIRÚRGICA	1	1	0.71
OTORRINOLARINGOLOGÍA	1	1	0.71
PLANIFICACION FAMILIAR	1	1	0.71
SERVICIOS AUXILIARES DE DIAGNÓSTICO	1	1	0.71
TOTAL	141	141	100.00



INCONFORMIDADES CONCLUIDAS.

INCONFORMIDADES CONCLUIDAS POR ENTIDAD FEDERATIVA

ENTIDAD FEDERATIVA	Enero	Enero	%
DISTRITO FEDERAL	101	101	61.21
EDO. DE MEXICO	18	18	10.91
NUEVO LEON	6	6	3.64
PUEBLA	6	6	3.64
AGUASCALIENTES	5	5	3.03
SAN LUIS POTOSI	5	5	3.03
TABASCO	4	4	2.42
COAHUILA	2	2	1.21
CHIAPAS	2	2	1.21
MORELOS	2	2	1.21
QUERETARO	2	2	1.21
TLAXCALA	2	2	1.21
VERACRUZ	2	2	1.21
YUCATAN	2	2	1.21
DURANGO	1	1	0.61
GUANAJUATO	1	1	0.61
HIDALGO	1	1	0.61
JALISCO	1	1	0.61
QUINTANA ROO	1	1	0.61
BONORA	1	1	0.61
TOTAL	186	186	100.00

El concepto inconformidades, incluye gestiones inmediatas y quejas.

ASUNTOS RECIBIDOS.

ASUNTOS RECIBIDOS

TIPO DE ASUNTO	
ORIENTACION	
ASESORIA	
INCONFORMIDADES	GESTION INMEDIATA
	QUEJA
DICTAMEN MEDICO - PERICIAL	
TOTAL	

2008														2007
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	%	ENE
593	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	593	47.82	958
468	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	468	37.74	405
24	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	24	1.94	39
141	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	141	11.37	147
14	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	14	1.13	34
1240	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1240	100.00	1593



STATUS DE LOS ASUNTOS RECIBIDOS.

STATUS DE LOS ASUNTOS RECIBIDOS

TIPO DE ASUNTO	EN PROCESO AL INICIO DE ENERO	RECIBIDOS	RESUELTOS	EN PROCESO AL FINAL DE ENERO
ORIENTACION	-	593	593	-
ASESORIA	-	468	468	-
GESTION INMEDIATA	-	24	24	-
QUEJA	929	141	141	929
DICTAMEN MEDICO - PERICIAL	69	14	22	61
TOTAL	998	1,240	1,248	990



MODALIDAD DE CONCLUSIÓN DE LOS ASUNTOS RESUELTOS.

MODALIDAD DE CONCLUSION DE LOS ASUNTOS RESUELTOS

MODALIDAD DE CONCLUSION		Enero	Enero	%
GESTION INMEDIATA		24	24	14.55
CONCILIACION		75	75	45.45
LAUDO	DERIVADO DE LA ACEPTACION DEL ARBITRAJE	6	6	3.64
	DERIVADO DE LA ACEPTACION DEL ARBITRAJE POST - PROPUESTA DE ARREGLO	-	-	0.00
NO CONCILIACION		40	40	24.24
FALTA DE INTERES PROCESAL		17	17	10.30
IRRESOLUBLES		3	3	1.82
ENVIADAS A LAS COMISIONES ESTATALES		-	-	0.00
TOTAL		165	165	100.00

Nota: De los no conciliados en el mes, 21 corresponden al IMSS; 12 al IGSSTE; 4 a Servicios Privados; a 3 otras instituciones.

En el periodo acumulado, 21 corresponden al IMSS; 12 al IGSSTE; 4 a Servicios Privados; y 3 a otras instituciones.



MODALIDAD DE CONCLUSIÓN DE LOS ASUNTOS RESUELTOS.

MODALIDAD DE CONCLUSION
FOR EMISION DE DICTAMEN
PRONUNCIAMIENTO INSTITUCIONAL
NO PROCEDENCIA DE DICTAMEN
TOTAL

Enero
22
-
-
22

Enero	%
22	100.00
-	0.00
-	0.00
22	100.00

PROPUESTAS INSTITUCIONALES
PROPUESTAS INSTITUCIONALES EN CASOS NO CONCILIADOS DEL IMSS
PROPUESTAS INSTITUCIONALES EN EL RESTO DE LOS CASOS NO CONCILIADOS
TOTAL

Enero
-
1
1

Enero	%
-	0.00
1	100.00
1	100.00



RESULTADO DE EVIDENCIA DE MALA PRACTICA CONFORME EL ANALISIS DOCUMENTAL DE LOS ASUNTOS CONCLUIDOS

FASE / RESULTADO	Enero	Enero	%
CONCILIACION	66	66	100.00
Sin evidencia de mala practica	50	50	75.76
Evidencia de mala practica	16	16	24.24
NO CONCILIACION	24	24	100.00
Sin evidencia de mala practica	23	23	95.83
Evidencia de mala practica	1	1	4.17
LAUDO	6	6	100.00
Sin evidencia de mala practica	1	1	16.67
Evidencia de mala practica	5	5	83.33
PROPUESTA DE ARREGLO	1	1	100.00
Sin evidencia de mala practica	0	0	0.00
Evidencia de mala practica	1	1	100.00
DICTAMENES	22	22	100.00
Sin evidencia de mala practica	8	8	36.36
Evidencia de mala practica	14	14	63.64
T O T A L	119	119	100.00
Sin evidencia de mala practica	82	82	68.91
Evidencia de mala practica	37	37	31.09



COMPROMISOS ASUMIDOS EN GESTIONES INMEDIATAS.

COMPROMISOS ASUMIDOS EN GESTIONES INMEDIATAS

Compromiso	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ACUM	%
ATENCIÓN MÉDICA ESPECIALIZADA	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7	29.17
ADELANTAR FECHA PROGRAMADA	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	16.67
EFFECTUAR ESTUDIOS DE LABORATORIO Y/O GABINETE	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	16.67
EXPLICACIÓN MÉDICA	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	16.67
REVALORACION MÉDICA	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	4.17
REEMBOLSO DE GASTOS	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	4.17
ENTREGA DE RESULTADO DE ESTUDIOS	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	4.17
CAMBIO DE MÉDICO Y/O DE UNIDAD HOSPITALARIA	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	4.17
RECONSIDERACION DE EGRESO	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	4.17
Total	24	-	24	100.00										



COMPROMISOS ASUMIDOS EN CONVENIOS DE CONCILIACIÓN.

COMPROMISOS ASUMIDOS EN CONVENIOS DE CONCILIACION Y LAUDOS

COMPROMISO	Enero	Enero	%
NO SE GENERAN COMPROMISOS	51	51	65.38
REEMBOLSO DE GASTOS	12	12	15.38
INDEMNIZACIÓN	11	11	14.10
ATENCIÓN MÉDICA ESPECIALIZADA	4	4	5.13
TOTAL	78	78	100.00



QUEJAS CONCLUIDAS POR ESPECIALIDAD DEL MEDICO IMPLICADO EN SERVICIOS PRIVADOS, SEGUN EVIDENCIA DE MALA PRACTICA OBSERVADA

E S P E C I A L I D A D	Enero				Enero					
	Sin evidencia de mala practica	Con evidencia de mala practica	No hay elementos para definir	Sin capturar	Sin evidencia de mala practica	Con evidencia de mala practica	No hay elementos para definir	Sin capturar	Sin mala practica %	Con mala practica %
SIN ELEMENTOS PARA IDENTIFICAR	2	5	10	-	2	5	10	-	28.57	71.43
CIRUGIA PLÁSTICA Y ESTÉTICA	3	1	-	-	3	1	-	-	75.00	25.00
GINECOLOGÍA	2	-	-	-	2	-	-	-	100.00	-
CIRUGIA GENERAL	1	-	-	-	1	-	-	-	100.00	-
ODONTOLOGÍA	-	1	2	-	-	1	2	-	-	100.00
ODONTOLOGÍA GENERAL	-	1	-	-	-	1	-	-	-	100.00
ORTODONCIA	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-
PRÓTESIS	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-
TRAUMATOLOGÍA	1	-	-	-	1	-	-	-	100.00	-
UROLOGIA	1	-	1	-	1	-	1	-	100.00	-
CIRUGIA PEDIATRICA	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-
ORTOPEDIA GENERAL	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-
T O T A L	10	7	15	0	10	7	15	0	58.82	41.18



QUEJAS CONCLUIDAS POR ESPECIALIDAD DEL CASO, SEGUN EVIDENCIA DE MALA PRACTICA OBSERVADA

E S P E C I A L I D A D	Enero				Enero					
	Sin evidencia de mala practica	Con evidencia de mala practica	No hay elementos para calificar	Se capturar	Sin evidencia de mala practica	Con evidencia de mala practica	No hay elementos para calificar	Se capturar	Sin mala practica %	Con mala practica %
CIRUGIA GENERAL	12	3	4	-	12	3	4	-	80.00	20.00
URGENCIAS MEDICAS	9	2	3	-	9	2	3	-	81.82	18.18
GINECOLOGIA	7	3	1	-	7	3	1	-	70.00	30.00
MEDICINA FAMILIAR	9	1	2	-	9	1	2	-	90.00	10.00
ODONTOLOGIA	2	5	5	-	2	5	5	-	28.57	71.43
PRÓTEBIS	1	4	3	-	1	4	3	-	20.00	80.00
ENDODONCIA	-	1	-	-	-	1	-	-	-	100.00
PROSTODONCIA	1	-	1	-	1	-	1	-	100.00	-
ORTODONCIA	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-
TRAUMATOLOGIA	7	-	-	-	7	-	-	-	100.00	-
CIRUGIA PLÁSTICA Y ESTÉTICA	4	1	-	-	4	1	-	-	80.00	20.00
OBSTETRICIA	2	3	-	-	2	3	-	-	40.00	60.00
OFTALMOLOGIA	5	-	3	-	5	-	3	-	100.00	-
ORTOPEDIA GENERAL	2	2	2	-	2	2	2	-	50.00	50.00
GASTROENTEROLOGIA	3	-	-	-	3	-	-	-	100.00	-
HEMATOLOGIA	2	1	-	-	2	1	-	-	66.67	33.33
NEUROLOGIA	3	-	1	-	3	-	1	-	100.00	-
PEDIATRIA	2	1	1	-	2	1	1	-	66.67	33.33
UROLOGIA	3	-	2	-	3	-	2	-	100.00	-
URGENCIAS QUIRURGICAS	1	1	-	-	1	1	-	-	50.00	50.00
ADMINISTRACION	1	-	-	-	1	-	-	-	100.00	-
BIOLOGIA DE LA REPRODUCCION	1	-	-	-	1	-	-	-	100.00	-
CIRUGIA RECONSTRUCTIVA	1	-	-	-	1	-	-	-	100.00	-
DERMATOLOGIA	1	-	-	-	1	-	-	-	100.00	-
MEDICINA GENERAL	1	-	-	-	1	-	-	-	100.00	-
MEDICINA INTERNA	1	-	-	-	1	-	-	-	100.00	-
NEFROLOGIA	1	-	1	-	1	-	1	-	100.00	-
NEONATOLOGIA	1	-	-	-	1	-	-	-	100.00	-
ONCOLOGIA QUIRURGICA	1	-	-	-	1	-	-	-	100.00	-
OTORRINOLARINGOLOGIA	1	-	-	-	1	-	-	-	100.00	-
PLANIFICACION FAMILIAR	1	-	-	-	1	-	-	-	100.00	-
SERVICIOS AUXILIARES DE DIAGNOSTICO	-	1	-	-	-	1	-	-	-	100.00
CIRUGIA PEDIATRICA	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-
CIRUGIA VASCULAR Y ANGIOLOGIA	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-
ENDOSCOPIA	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-
SIN ELEMENTOS PARA IDENTIFICAR	-	-	5	-	-	-	5	-	-	-
T O T A L	84	24	33	0	84	24	33	0	77.78	22.22



QUEJAS CONCLUIDAS POR INSTITUCION MEDICA, SEGUN EVIDENCIA DE MALA PRACTICA OBSERVADA

I N S T I T U C I O N	Enero				Enero					
	Sin evidencia de mala practica	Con evidencia de mala practica	No hay elementos para definir	Sin capturar	Sin evidencia de mala practica	Con evidencia de mala practica	No hay elementos para definir	Sin capturar	Sin mala practica %	Con mala practica %
DE SEGURIDAD SOCIAL	67	16	17	-	67	16	17	-	80.72	19.28
IMSS	55	10	9	-	55	10	9	-	84.62	15.38
ISSSTE	10	6	8	-	10	6	8	-	62.50	37.50
PEMEX	2	-	-	-	2	-	-	-	100.00	-
SERVICIOS PRIVADOS	10	7	15	-	10	7	15	-	58.82	41.18
CONSULTORIO (GENERAL O ESPECIALIZADO)	10	5	12	-	10	5	12	-	66.67	33.33
HOSPITAL	-	2	3	-	-	2	3	-	-	100.00
POBLACION SIN SEGURIDAD SOCIAL	7	1	1	-	7	1	1	-	87.50	12.50
HOSPITALES FEDERALES DE LA SECRETARIA DE SALUD	4	1	1	-	4	1	1	-	80.00	20.00
GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL (G.D.F.)	3	-	-	-	3	-	-	-	100.00	-
T O T A L	84	24	33	-	84	24	33	-	77.78	22.22



QUEJAS MOTIVADAS POR OPINION DE MÉDICO.

QUEJAS MOTIVADAS POR OPINION DE MEDICO

I N S T I T U C I O N								
	Si hubo opinion	No hubo opinion	Enero	Si hubo opinion	No hubo opinion	Enero	% de si hubo opinion	% de no hubo opinion
SERVICIOS PUBLICOS	4	52	56	4	52	56	7.14	92.86
SERVICIOS PRIVADOS	0	43	43	0	43	43	0.00	100.00
T O T A L	4	95	99	4	95	99	4.04	95.96

Excluye quejas recibidas por correspondencia: 42 en el mes, 42 en el acumulado



RESPONSABILIDAD INSTITUCIONAL EN ASUNTOS CON EVIDENCIA DE MALA PRÁCTICA.

RESPONSABILIDAD INSTITUCIONAL EN ASUNTOS CON EVIDENCIA DE MALA PRACTICA

ASUNTOS CONCLUIDOS	Enero			Enero		
	Evidencia de mala practica	Responsabilidad Institucional	%	Evidencia de mala practica	Responsabilidad Institucional	%
FASE CONCILIATORIA	18	2	11.11	18	2	11.11
LAUDOS	5	1	20.00	5	1	20.00
PROPUESTA DE ARREGLO	1	1	100.00	1	1	100.00
DICTAMEN	14	0	-	14	0	-
TOTAL	38	4	10.53	38	4	10.53



CASOS CON EVIDENCIA DE MALA PRÁCTICA Y RESPONSABILIDAD INSTITUCIONAL.

CASOS CON EVIDENCIA DE MALA PRACTICA Y RESPONSABILIDAD INSTITUCIONAL

I N S T I T U C I O N M E D I C A	Enero			Enero		
	Evidencia de mala practica	Responsabilidad institucional	%	Evidencia de mala practica	Responsabilidad institucional	%
DE SEGURIDAD SOCIAL	29	3	10.34	29	3	10.34
IMSS	20	2	10.00	20	2	10.00
ISSSTE	8	1	12.50	8	1	12.50
PEMEX	1	0	0.00	1	0	0.00
SERVICIOS PRIVADOS	8	0	0.00	8	0	0.00
CONSULTORIO (GENERAL O ESPECIALIZADO)	5	0	0.00	5	0	0.00
HOSPITAL	3	0	0.00	3	0	0.00
POBLACION SIN SEGURIDAD SOCIAL	1	1	100.00	1	1	100.00
HOSPITALES FEDERALES DE LA SECRETARIA DE SALUD	1	1	100.00	1	1	100.00
T O T A L	38	4	10.53	38	4	10.53



CONCLUSIONES:

- **Es importante mantener la comunicación asertiva al paciente.**
- **El conocimiento de Derechos del paciente y Médico permitirá comprender las normas existentes en los nosocomios.**
- **Evitaremos confusión por falta de insumos y falta de recurso humano.**
- **Se reducirá la mala práctica dentro del nosocomio y demandas.**