

COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA

Crespo No. 812, Col. Jiménez Figueroa, C.P. 68070, Oaxaca de Juárez, Oaxaca.
Teléfonos 951 501-00-45, 951 501-00-55



**INFORME DEL
TERCER TRIMESTRE
2023**

Tabla de contenido

1 Definiciones generales	3
2 Asuntos recibidos y concluidos	4
2.1 Inconformidades concluidas por sector	5
2.2 Inconformidades concluidas por servicio.....	5
2.3 Inconformidades concluidas por motivo.....	7
2.4 Quejas concluidas por rango de edad y sexo	8
2.5 Quejas concluidas por modalidad	9
2.6 Dictámenes concluidos según instancia solicitante	10
2.7 Atenciones recibidas por rangos de edad y sexo	11

1 Definiciones generales

ORIENTACIÓN: Es el conjunto de actividades que tiene por objeto atender dudas y comentarios de los usuarios y prestadores de servicios de salud planteados de manera personal o a distancia por algún medio de comunicación. Se brinda información general relativa a los servicios y funciones de esta comisión, por ejemplo ubicación, quehacer y alcances, requisitos para presentar una inconformidad, trámites ante instituciones de salud, criterios para elegir médicos y/o instituciones en función a sus necesidades de salud, etc.

ASESORÍA ESPECIALIZADA: Es el conjunto de actividades que tienen por objeto informar a los usuarios y prestadores de servicios médicos sobre los elementos médicos y jurídicos de una inconformidad. Todas las asesorías se brindan a través de una atención personalizada, profesional y especializada por personal capacitado mediante un binomio médico-abogado.

GESTIÓN INMEDIATA: Es la revisión, análisis y evaluación de una inconformidad ofreciendo medios para una solución a los problemas buscando una respuesta pronta de las instancias involucradas y con esto se restituyan los derechos del paciente, resolviendo así el conflicto o previniendo uno mayor.

OPINIÓN TÉCNICA: Análisis emitido por la CEAMO a través del cual se establecen apreciaciones y recomendaciones necesarias para el mejoramiento de la calidad en la atención médica, especialmente en asuntos de interés general. Las opiniones técnicas podrán estar dirigidas a las autoridades, corporaciones médicas, o prestadores del servicio médico y no son emitidas a petición de parte, ni para resolver cuestiones litigiosas.

QUEJA: Petición a través de la cual una persona física por su propio derecho o en representación de un tercero, solicita la intervención de la CEAMO, por la probable negativa de servicios médicos o la irregularidad en su prestación.

DICTAMEN MÉDICO INSTITUCIONAL: Informe pericial en el que se precisan conclusiones técnicas respecto de alguna cuestión médica sometida a su análisis, dentro del ámbito de las atribuciones de la CEAMO. Tiene carácter institucional y colegiado, ya que no es emitido por simple perito persona física y no entraña la resolución de controversia alguna; se trata de mera apreciación técnica del acto médico, al leal saber y entender de la CEAMO, atendiendo a las evidencias presentadas por la autoridad peticionaria.

2 Asuntos recibidos y concluidos

En el periodo ENERO - SEPTIEMBRE 2023, se recibieron y se atendieron diversos asuntos que los ciudadanos han solicitado por diferentes vías a esta Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca (CEAMO), mismos que a continuación se desglosan:

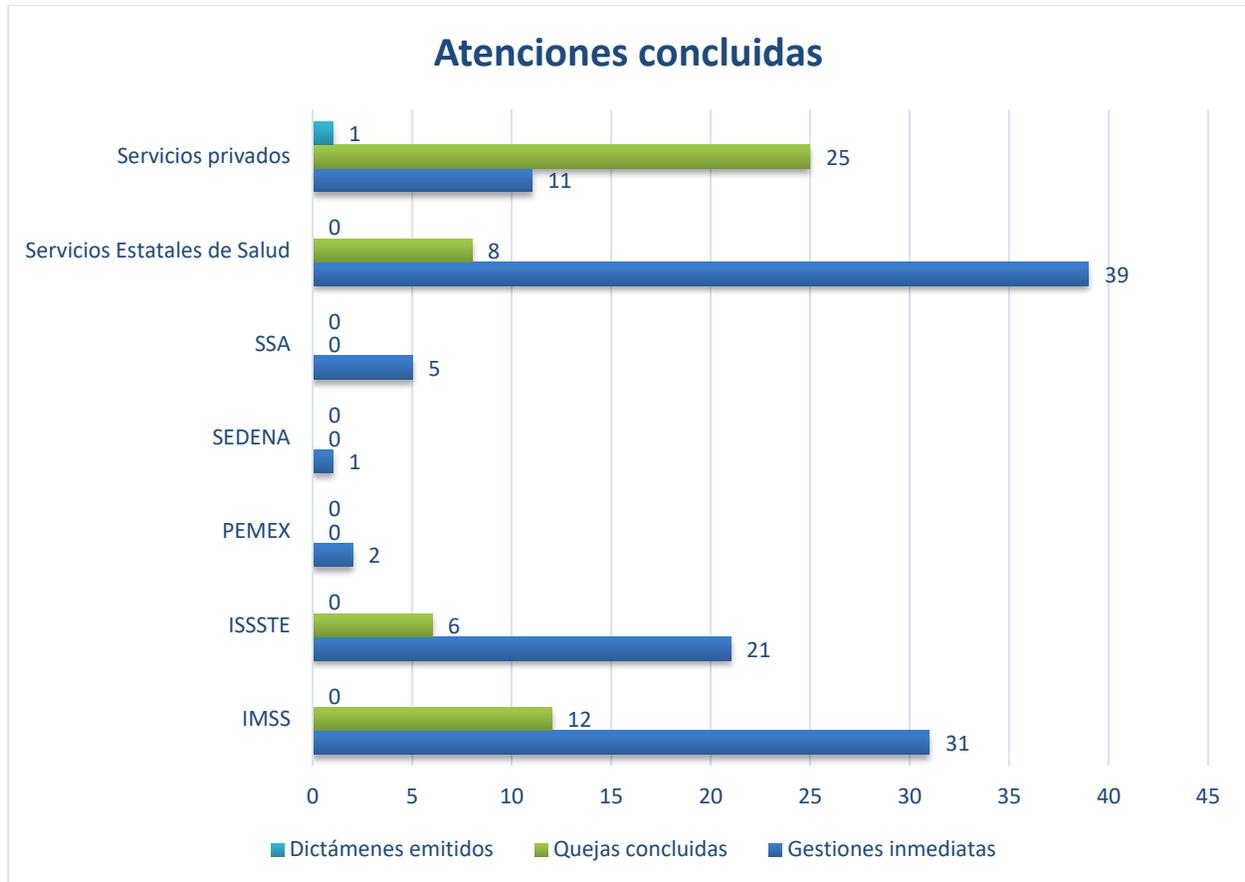


Gráfica 1: Asuntos recibidos en el periodo enero - septiembre 2023 agrupados por tipo, en asuntos concluidos incluye los recibidos en los periodos anteriores según el rezago del caso.

Como se observa en la gráfica anterior, el mayor número de atenciones que se ofrece en esta institución son orientaciones y asesorías, esto debido a que las personas aún desconocen las funciones y atribuciones de esta Comisión, o se desconoce en qué situaciones procede una gestión inmediata y en qué situación procede interponer una queja.

2.1 Inconformidades concluidas por sector

A continuación clasificamos las inconformidades concluidas en el periodo agrupados por el sector de las instituciones involucradas.

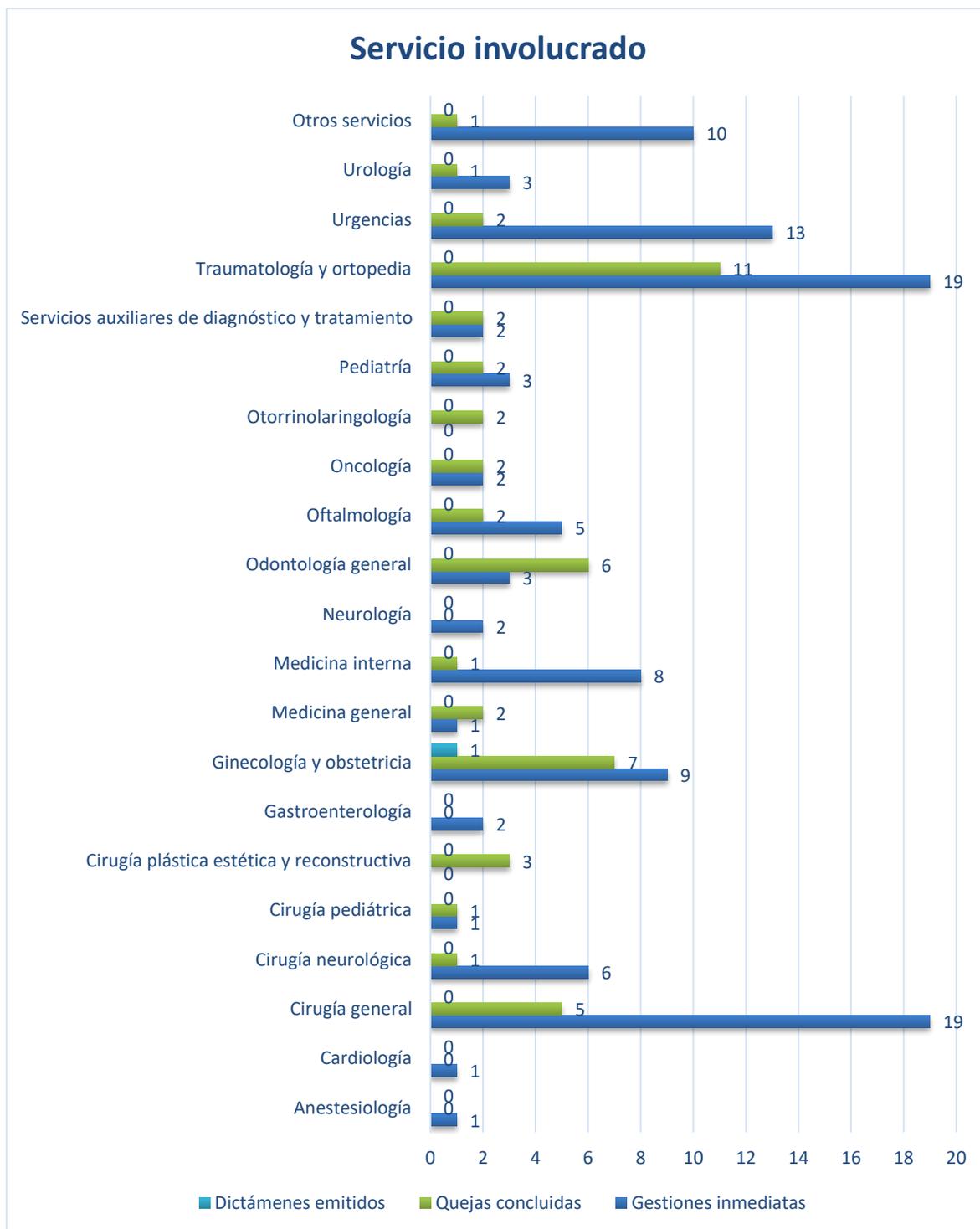


Gráfica 2: Inconformidades concluidas en el periodo enero - septiembre 2023, incluyen las recibidas en los periodos anteriores según rezago del caso.

Podemos observar que la institución que más gestiones recibió es Servicios de Salud de Oaxaca con 39 casos, le sigue IMSS con 31 casos y posteriormente el ISSSTE con 21 casos. Para las quejas se observa que el sector con mayor número es el privado con 25 casos.

2.2 Inconformidades concluidas por servicio

A continuación se agrupan las inconformidades concluidas en el periodo con base en el servicio involucrado (Especialidad), las especialidades que no aparecen en la siguiente gráfica significa que no se recibieron casos que se puedan contabilizar.



Gráfica 3: Inconformidades concluidas en el periodo enero - septiembre 2023, incluyen los que fueron recibidas en los periodos anteriores pero que concluyeron en este periodo según rezago del caso.

2.3 Inconformidades concluidas por motivo

En la siguiente gráfica se registran las inconformidades concluidas según el motivo, para poder identificar cuáles fueron las principales causas que generaron las inconformidades.

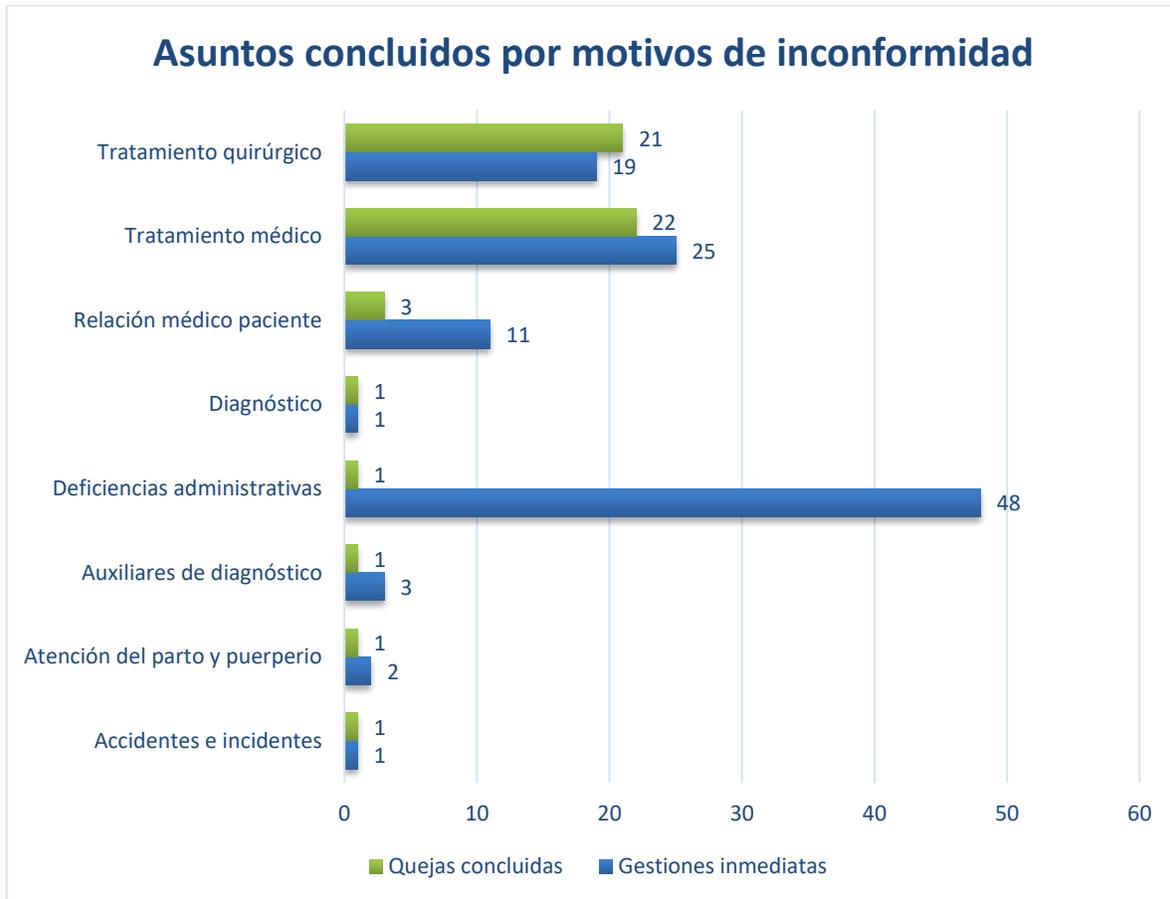
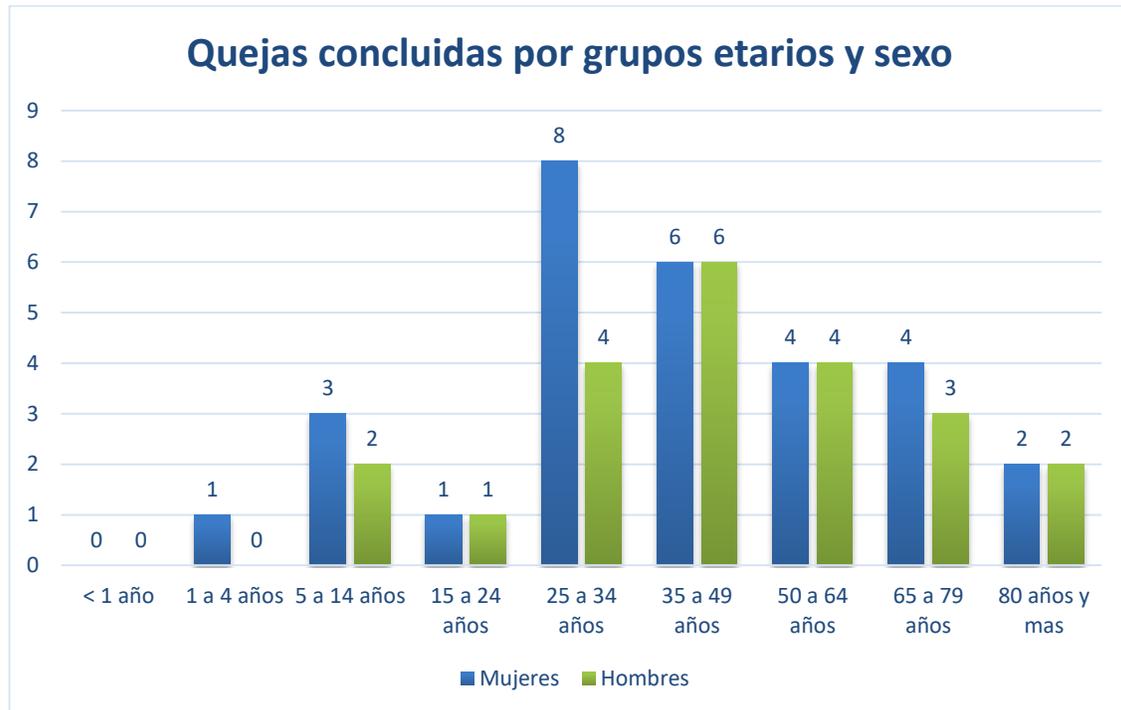


Tabla 4: Inconformidades concluidas en el periodo enero - septiembre 2023 agrupadas por motivo, incluyen las que fueron recibidas en los periodos anteriores.

La inconformidad más popular en la solicitud de una gestión inmediata fue por Deficiencias administrativas, situación que consiste en obtener algún traslado, dilación en obtener algún medicamento, cirugía o tratamiento médico. El motivo más recurrente en la interposición de las quejas fue por tratamiento médico (procedimiento de curación) y por tratamiento quirúrgico (procedimiento de intervención).

2.4 Quejas concluidas por rango de edad y sexo

En la gráfica 5, podemos observar el número de quejas concluidas y agrupadas por grupos etarios y por sexo de las personas que interpusieron una queja y que fue concluida.

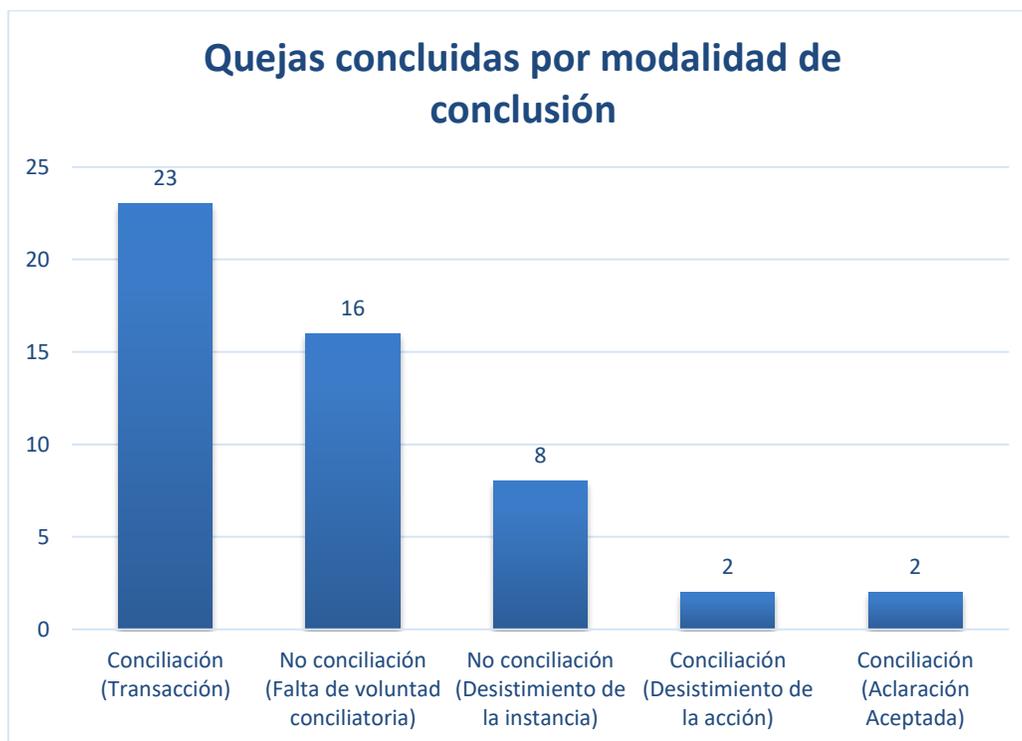


Gráfica 5: Quejas agrupadas por grupos etarios y por sexo, concluidas en el periodo enero – septiembre 2023, incluye las que fueron recibidas en periodos anteriores.

En la gráfica anterior se observa que las personas de 25 años a 79 años son los más frecuentes en interponer una queja, también se observa que las mujeres de 25 a 34 años son las más recurrentes.

2.5 Quejas concluidas por modalidad

En la siguiente tabla podemos observar la modalidad de la conclusión de las quejas.



Gráfica 6: Quejas concluidas del periodo enero – septiembre 2023 agrupadas según su modalidad de conclusión, incluye quejas que fueron recibidas en los periodos anteriores.

En la gráfica 6, se observa que de un total de 51 quejas concluidas, 27 fueron conciliadas representando un 52% respecto al total. Se resalta que el otro 48% que concluyeron sin conciliación, se dejaron a salvo los derechos de las para que puedan efectuar, si así lo desean, algún otro procedimiento en alguna otra instancia de procuración de justicia.

2.6 Dictámenes concluidos según instancia solicitante

En el periodo que se informa se emitió un dictamen solicitado por el Poder Judicial del Estado, relacionado con un caso de Ginecología y obstetricia en el sector privado.

2.7 Atenciones recibidas por rangos de edad y sexo

CUADRO 4.3			
Gestiones recibidas según grupos de edad y sexo del usuario (3er. Trimestre 2023)			
Grupos de edad	Mujeres	Hombres	Total
< 1 año	1	1	2
1 a 4 años	1	2	3
5 a 14 años	10	3	13
15 a 24 años	8	7	15
25 a 34 años	48	35	83
35 a 49 años	60	71	131
50 a 64 años	36	49	85
65 a 79 años	27	25	52
80 años y mas	8	3	11

CUADRO 4.4			
Quejas recibidas según grupos de edad y sexo del usuario (3er. Trimestre 2023)			
Grupos de edad	Mujeres	Hombres	Total
< 1 año	1	0	1
1 a 4 años	1	1	2
5 a 14 años	2	1	3
15 a 24 años	2	2	4
25 a 34 años	9	5	14
35 a 49 años	11	3	14
50 a 64 años	4	5	9
65 a 79 años	4	4	8
80 años y mas	2	0	2

CUADRO 4.1			
Orientaciones recibidas según grupos de edad y sexo del (3er. Trimestre 2023)			
Grupos de edad	Mujeres	Hombres	Total
< 1 año	1	1	2
1 a 4 años	1	2	3
5 a 14 años	10	3	13
15 a 24 años	8	7	15
25 a 34 años	48	35	83
35 a 49 años	60	71	131
50 a 64 años	36	48	84
65 a 79 años	27	25	52
80 años y mas	7	3	10

CUADRO 4.2			
Asesorías recibidas según grupos de edad y sexo del usuario (3er. Trimestre 2023)			
Grupos de edad	Mujeres	Hombres	Total
< 1 año	1	1	2
1 a 4 años	1	2	3
5 a 14 años	10	3	13
15 a 24 años	8	7	15
25 a 34 años	48	35	83
35 a 49 años	60	71	131
50 a 64 años	36	49	85
65 a 79 años	27	25	52
80 años y mas	8	3	11

CUADRO 1.1 Ampliado											
Asuntos según tipo agrupado por mes (3er. Trimestre 2023)											
Tipo de Asunto	Asuntos recibidos	Asuntos concluidos									
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total concluidos
Orientaciones	393	40	35	53	26	41	53	51	38	56	393
Asesorías especializadas	395	40	35	53	26	42	53	52	39	55	395
Gestiones Inmediatas	110	11	5	19	5	12	10	18	14	16	110
Quejas	57	5	8	5	4	7	9	4	7	2	51
Dictámenes	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Opinión técnico médica	4	0	0	0	1	0	1	0	1	1	4
Audiencias de Conciliación	68	3	6	10	6	11	14	6	7	5	68
Médico-informativas	44	3	6	3	4	7	4	3	6	8	44