

# 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 ESTADÍSTICO DE  
ENERO – DICIEMBRE  
2024**

## 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

## 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.

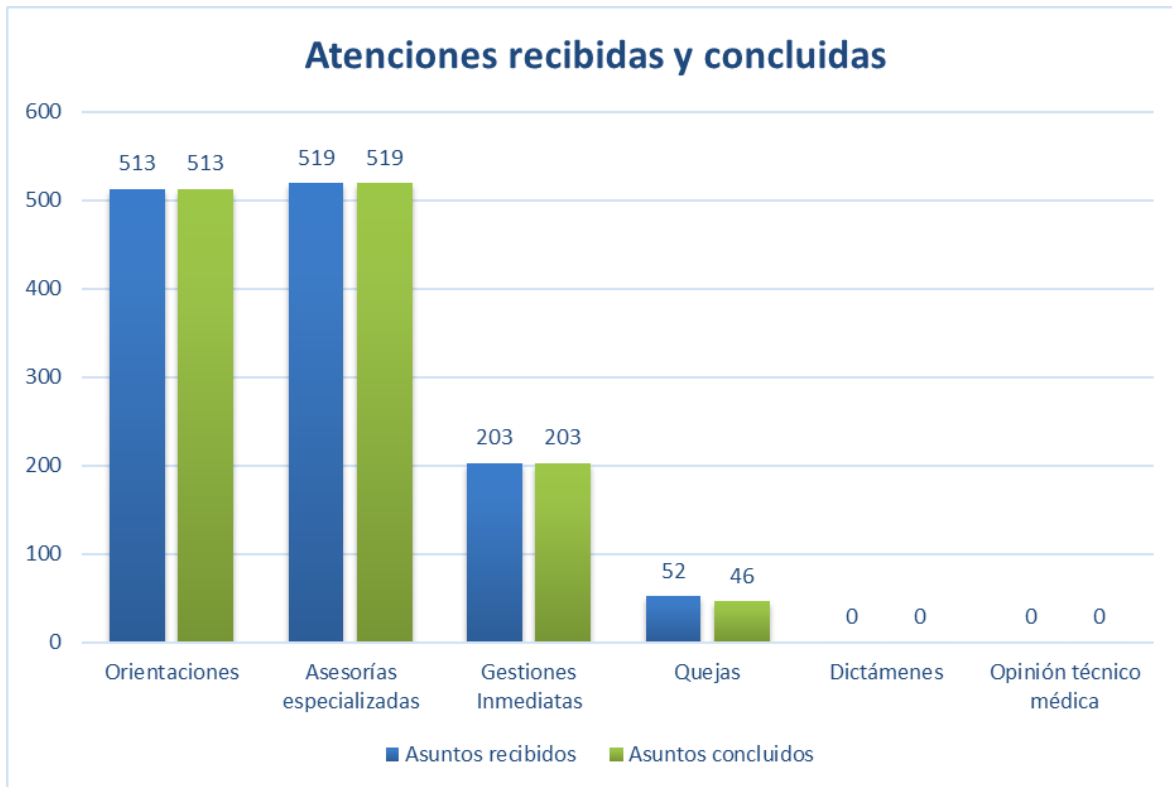
**OPINIÓN TÉCNICA:** Análisis emitido por la CEAMO a través del cual se establecen apreciaciones y recomendaciones necesarias para el mejoramiento de la calidad en la atención médica, especialmente en asuntos de interés general. Las opiniones técnicas podrán estar dirigidas a las autoridades, corporaciones 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 - diciembre 2024, 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:

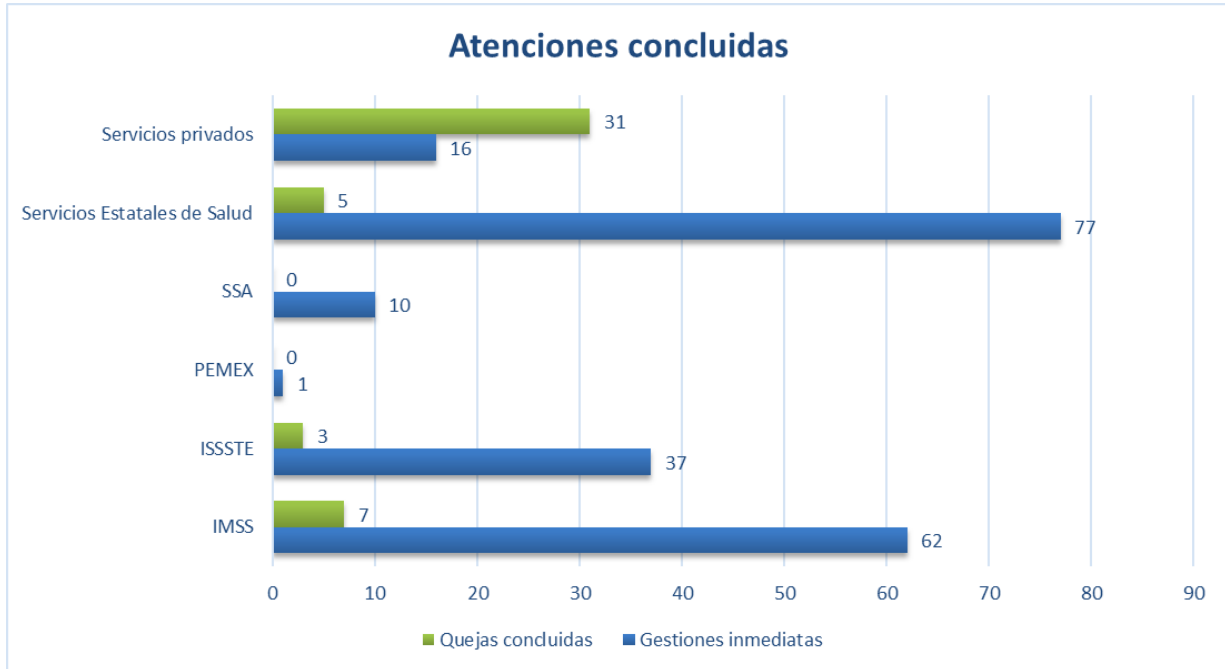


Gráfica 1: Asuntos recibidos en el periodo enero - diciembre 2024 agrupados por tipo, en asuntos concluidos incluye los recibidos en los periodos anteriores según el rezago del caso.

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 solicitan conocer 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.

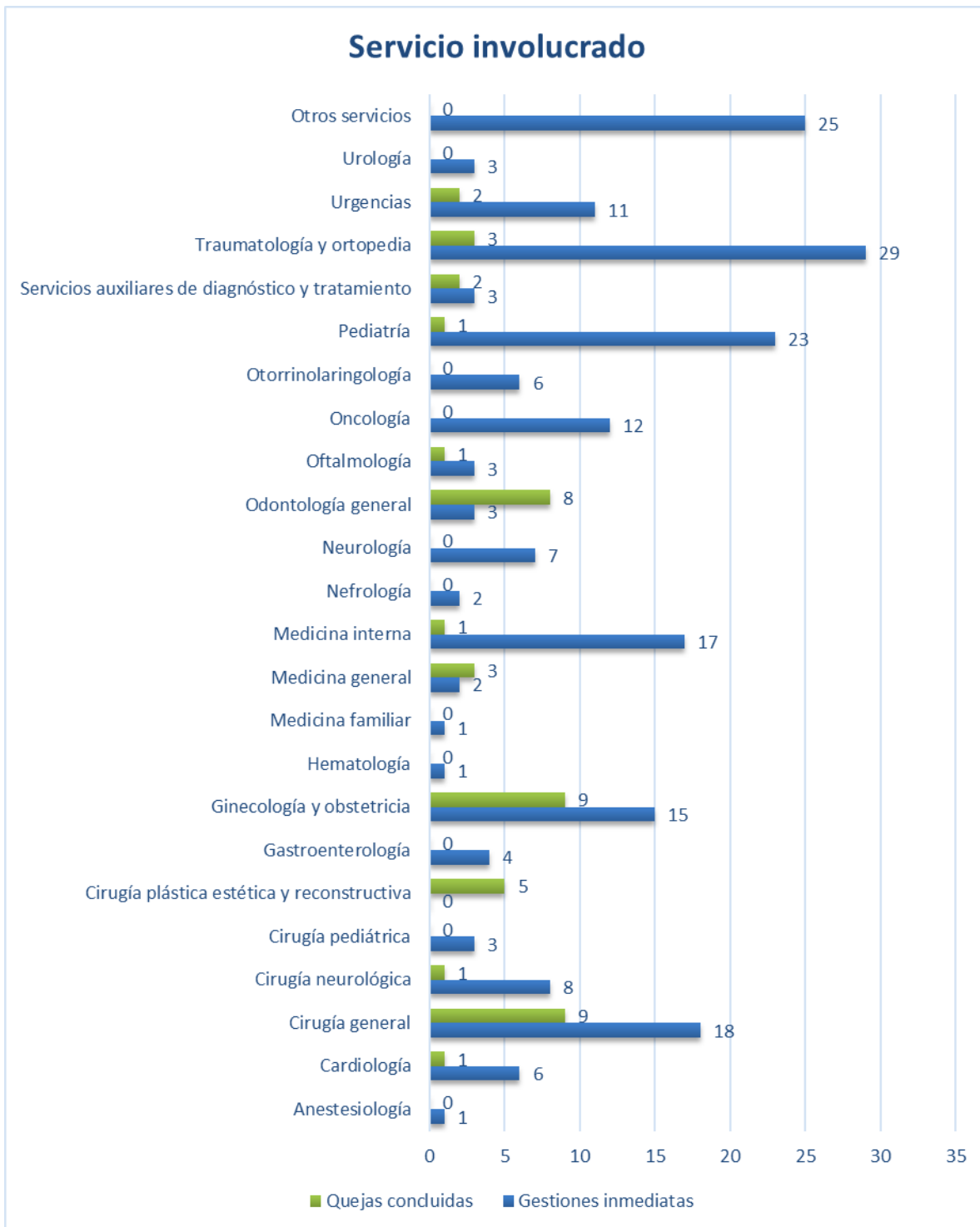


Gráfica 2: Inconformidades concluidas en el periodo enero - diciembre 2024, incluyen las recibidas en los periodos anteriores según rezago del caso.

Podemos observar que las instituciones que más gestiones recibieron son: Servicios de Salud de Oaxaca e IMSS con 77 y 62 casos respectivamente. Para las quejas se observa que el sector con mayor número es el privado con 31 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.



Gráfica 3: Inconformidades concluidas en el periodo enero - diciembre 2024, 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.

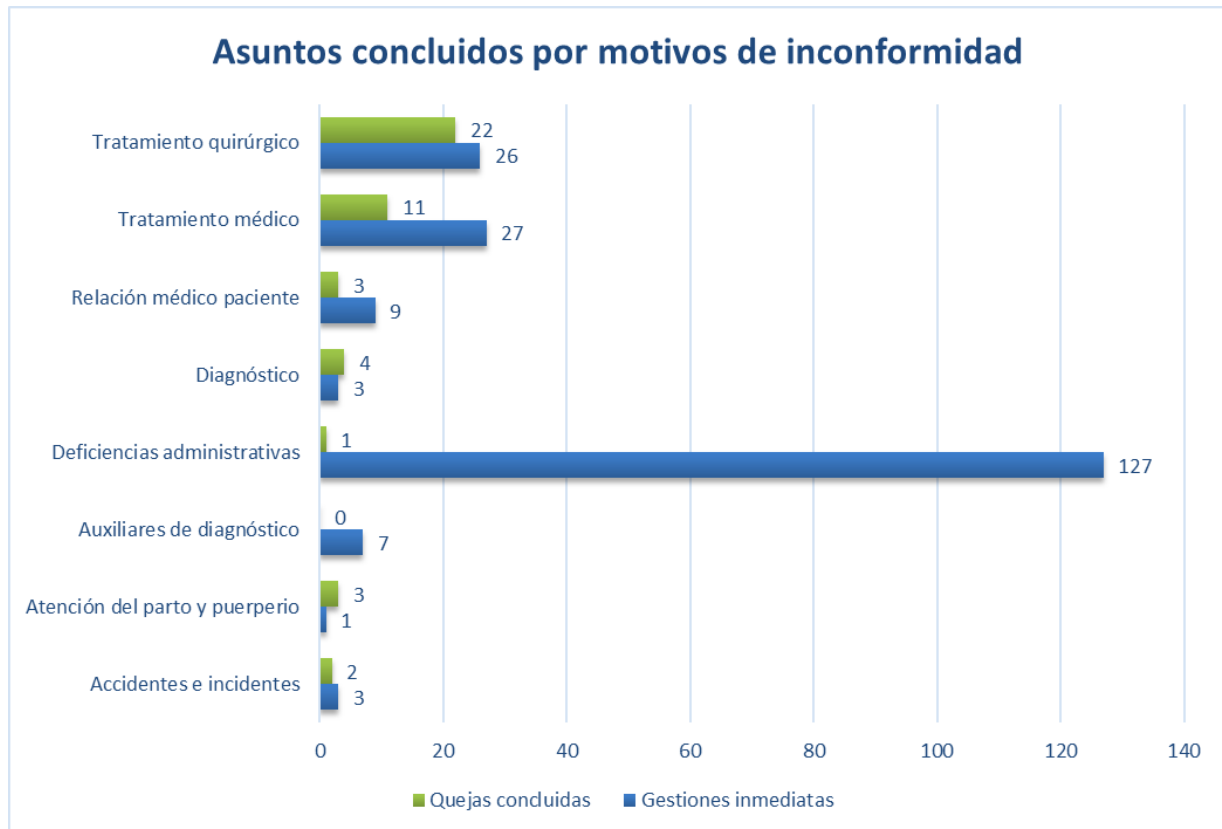
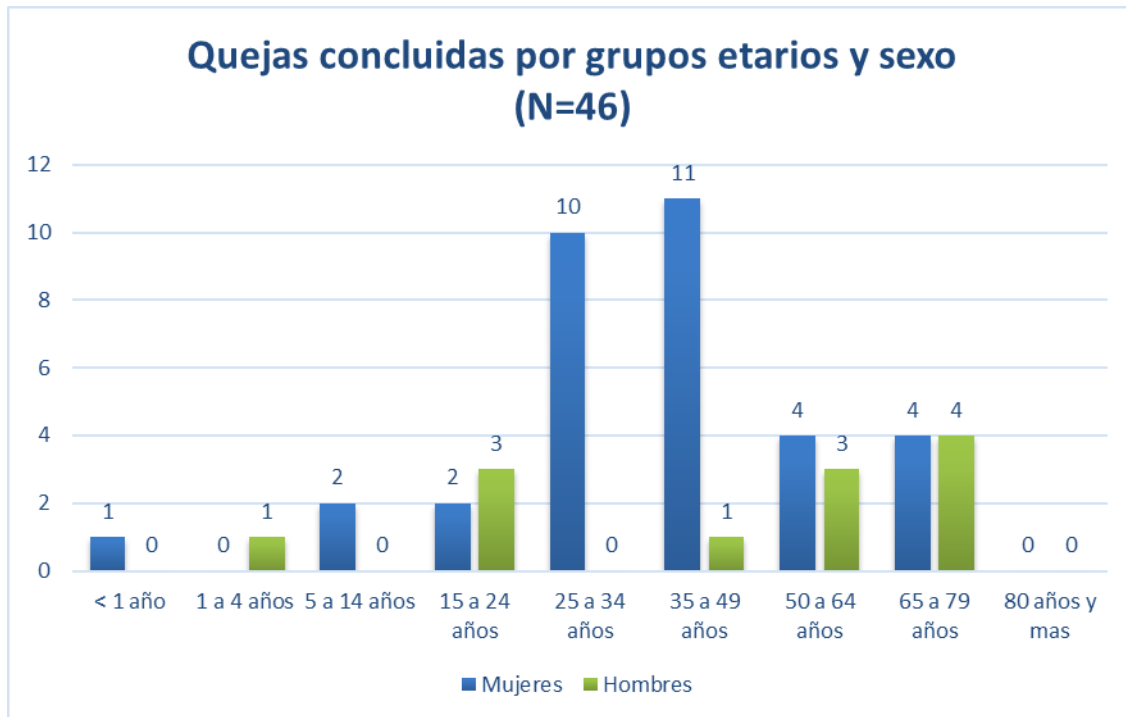


Tabla 4: Inconformidades concluidas en el periodo enero - diciembre 2024 agrupadas por motivo, incluyen las que fueron recibidas en los periodos anteriores.

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, reasignación de citas médicas. 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.



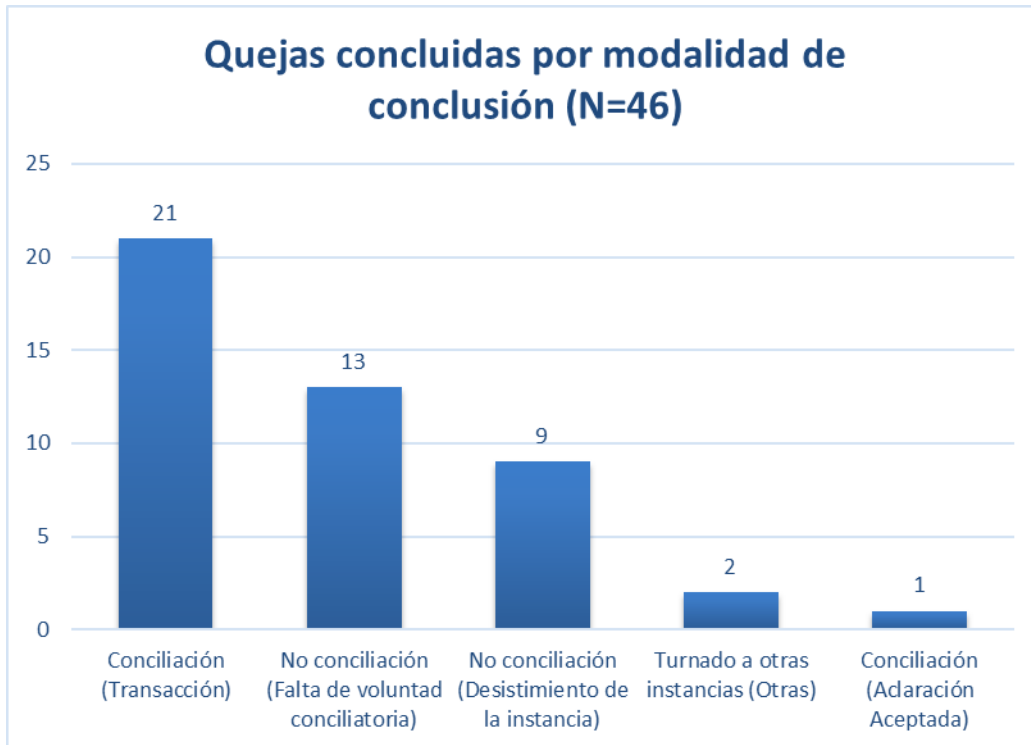
Gráfica 5: Quejas agrupadas por grupos etarios y por sexo, concluidas en el periodo enero – diciembre 2024, incluye las que fueron recibidas en periodos anteriores rezagados.

En la gráfica anterior se observa que las personas de 25 años a 49 años son los más frecuentes en interponer una queja, también se observa que las mujeres de 25 a 49 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 – diciembre 2024 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 46 quejas concluidas, 22 fueron conciliadas, 22 se concluyeron sin conciliación dejando a salvo los derechos de las partes para que puedan efectuar, si así lo desean, algún otro procedimiento en alguna otra instancia de procuración de justicia, 2 fueron turnados a otras instancias (Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Puebla y Comisión Nacional de Derechos Humanos).

## 2.6 Dictámenes concluidos según instancia solicitante

En el periodo que se informa no se emitieron dictámenes.