

Asunto:
Se rinde Informe Anual de Actividades 2005

**C. LIC. JUAN CARLOS ROMERO HICKS
GOBERNADOR CONSTITUCIONAL
DEL ESTADO DE GUANAJUATO
P R E S E N T E**

En cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 19 fracción XXVI del Decreto que reestructura la organización interna de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico, me permito someter a su consideración el Informe correspondiente al **Séptimo año de actividades de este Organismo**, cuyo contenido fue analizado y aprobado previamente por los integrantes del H. Consejo Directivo.

Sr. Gobernador, han transcurrido siete años desde que se creó la Comisión Estatal de Arbitraje Médico, durante los cuales hemos cumplido con nuestra misión de contribuir a elevar la calidad de los servicios médicos en el Estado, coadyuvar a la protección de la salud y propiciar relaciones sanas entre los prestadores de salud y sus pacientes; actuando en todo momento *con imparcialidad, objetividad, confidencialidad y respeto*, con la **Visión** de ser un Organismo Promotor de la buena práctica de la medicina y con ello tratar de reducir las quejas originadas por inconformidades en la atención médica recibida, ya que es un objetivo prioritario de la COESAMED instaurar una política preventiva, como el recurso mas eficaz para lograrlo.

En este documento, se informan las principales actividades desarrolladas durante el período de enero a diciembre de 2005 y se presenta un comparativo de las acciones realizadas en los años previos, lo que permitirá apreciar los avances obtenidos y conocer algunos de los logros conseguidos por el esfuerzo de los integrantes de esta Comisión, durante su gestión, al frente del Gobierno del Estado.

Las actividades realizadas en el año 2005, tienen como marco el Programa Institucional para el período 2003-2006, además de que da continuidad a los compromisos y fines para los cuales surgió.

Lograr la confianza de la ciudadanía en los servicios que brinda la COESAMED, no hubiera sido posible sin el apoyo de guanajuatenses de reconocido prestigio social y el de las Instituciones que representan, como es el caso de la Secretaría de Salud, la Secretaría de Gestión Pública, la Universidad de Guanajuato, el Colegio de Médicos del Estado y la Barra de Abogados, a quienes agradecemos su valiosa participación, ya

que han cumplido honoríficamente su encomienda y han dejado huella de su constancia y responsabilidad en nuestra Institución.

Es importante destacar, que esta Comisión forma parte del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico, el cual funge como instancia de coordinación de acciones para la estandarización del Modelo de Arbitraje Médico, con el objeto de disponer a nivel nacional de procedimientos estandarizados y servicios homogéneos que respondan con eficacia a los requerimientos de la sociedad.

Actividades realizadas

En el período correspondiente al presente informe, que comprende el séptimo año de labores, se proporcionaron un total de **947 atenciones**, que representa un incremento de 142 asuntos más, que corresponden al 17.6% con relación al año anterior. De éstos, 502 fueron Asesorías, 130 Gestiones Inmediatas, 174 orientaciones, 92 Quejas, 15 Opiniones Médicas, 21 Recomendaciones, 12 Peritajes y 1 exhorto; lo que se ilustra en el siguiente cuadro, que se muestra el comportamiento mensual de los asuntos atendidos en el año 2005:

ASUNTOS ATENDIDOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
ASESORIAS	47	50	41	46	53	49	47	38	24	47	40	20	502
GESTIONES INMEDIATAS	13	13	16	13	5	8	13	12	7	14	10	6	130
INFO. Y ORIENTACION	2	9	18	22	23	18	16	20	17	11	12	6	174
OPINIONES MEDICAS	2	0	2	1	0	1	3	1	1	2	1	1	15
OPINIONES TECNICAS O REC.	1	1	1	2	1	1	1	2	4	2	3	2	21
PERITAJES	0	2	1	0	0	2	0	1	1	2	3	0	12
QUEJAS	8	15	11	6	13	7	7	6	2	7	6	4	92
EXHORTOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
TOTAL ASUNTOS	73	90	90	90	95	86	87	80	56	85	76	39	947

De igual manera hago una referencia al número de asuntos atendidos durante la presente administración del año 2000-2005, la cual se presenta en la siguiente tabla comparativa:

Asuntos Atendidos	2000	2001	2002	2003	2004	2005	Total
Quejas	113	134	81	79	77	92	576
Asesorías	195	285	388	428	452	502	2250
Gestiones Inmediatas	0	0	60	102	99	130	391
Dictámenes	3	5	26	17	33	49	133
Información y Orientación	-----	-----	-----	98	144	174	416
Total	311	424	555	724	805	947	3766

Cabe aclarar que durante los años de 2000 y 2001, no se reportan Gestiones Inmediatas, ya que éstas se consideraban como parte del proceso de Queja y a partir del año 2002, se modificó este criterio con el objeto de homologar los procesos al Modelo de Arbitraje Médico Nacional.

➤ **Orientación**

Durante el año 2005 se realizaron **174** acciones de orientación, en los que se atendieron los cuestionamientos que la ciudadanía formuló de manera personal o telefónica, sobre diversos aspectos, entre los que destacan aquellos que se refieren a datos sobre la ubicación de las oficinas de COESAMED o cualquier otra inquietud que no necesariamente requiera de la intervención de personal médico o jurídico especializado, ya que incluso se recibieron un número importante de llamadas de otros Estados.

Es importante señalar que las posibilidades de acceso a los servicios de la COESAMED son altas, ya que algunos usuarios acuden personalmente, otros optan por el correo normal o bien correo electrónico y en un alto porcentaje por vía telefónica, ya que contamos con tres líneas y una de ellas es con lada 01 (800), para que los usuarios que llaman de otros municipios del Estado, no les cueste el servicio.

➤ **Asesoría**

Parte fundamental del quehacer de la COESAMED, se refiere a las acciones de asesoría médico-legal que se brindan a la sociedad, las cuales están relacionadas con la prestación de servicios de salud, al existir presunta irregularidad en la atención del paciente, así como tiene la facultad de asesorar a los profesionales de la salud en cuanto a sus derechos y obligaciones en materia de salud, así como los alcances, atribuciones y limitantes de la Comisión.

Las asesorías tienen por objeto informar a los usuarios y prestadores de servicios sobre los elementos médicos jurídicos de su inconformidad y con base en ellos, sugerir la mejor vía de resolución conforme a sus pretensiones, siendo este proceso de vital importancia, ya que constituye un verdadero filtro para la adecuada selección de asuntos que son de nuestra competencia e impedir con ello, que se abran expedientes sin fundamento, que no tendrían posibilidad de solución o que generarían falsas expectativas en los usuarios así como insatisfacción y desconfianza hacia la Comisión.

Todas las asesorías se brindan a través de una atención personal, profesional y especializada, con énfasis en el análisis médico-jurídico motivo de la inconformidad, **en el año que se informa se otorgaron 502 asesorías especializadas.**

➤ **Gestión Inmediata**

Estas inconformidades se resuelven por medio de una Gestión , en las que debido a su naturaleza y en las que por lo comprometido de la situación de salud del paciente, se necesita una pronta solución a los problemas presentados, o bien, porque las pretensiones para dirimir la controversia se refieren a requerimientos de atención médica o de información adicional sobre el diagnóstico o tratamiento. La COESAMED, a través de su intervención y gestoría ha hecho que se restituyan los derechos del paciente, resolviendo así el conflicto o previniendo uno mayor. Con esta forma de atención se ha logrado a través de gestiones de carácter inmediato, realizadas con los prestadores del servicio médico institucional o Privado, la resolución de los asuntos en **un plazo no mayor a 48 horas.**

Los criterios para considerar que se debe brindar una gestión inmediata, son los siguientes:

a).- Hechos que requieran solución y atención inmediata, en base al estado de salud del paciente;

- b).-Cuando las pretensiones se refieran a valoración médica especializada, revaloración médica, atención médica de urgencia, reprogramación de citas, realizar estudios de gabinete o laboratorio, cambio de médico, suministro de medicamentos, traslado justificado, reconsideración del egreso, y;
- c).-La solución se lleva a cabo sin generar conflictos de criterios o pautas normativas de las Instituciones.

Las acciones de asesoría especializada, así como las gestiones inmediatas, no sólo han fortalecido la capacidad de resolución en menos de 48 horas, sino que también propician, que un menor número de asuntos continúen las siguientes etapas del proceso arbitral.

Las gestiones se formalizan en un documento para su debido control y seguimiento, lo que facilita verificar que se hayan cumplido los compromisos asumidos por el prestador del servicio. **Durante el período que se informa se atendieron un total de 130 gestiones inmediatas.**

Nuestro agradecimiento y reconocimiento a las Instituciones prestadoras de servicios médicos, ya que en un marco de colaboración, las gestiones se logran resolver en el 95% de los casos, dado que el objetivo primordial de éstas, es prevenir la queja médica.

➤ **Queja**

Del total de asuntos recibidos, **se aceptaron 92 como quejas formales**, tomando en cuenta que para que se constituya un expediente de queja, ésta debe estar debidamente justificada y jurídicamente fundamentada, y deben existir los siguientes elementos para su admisión:

- Presumir irregularidad derivada de la atención médica;
- Ser competencia y atribución de la COESAMED;
- Manifestación expresa y voluntaria del usuario de presentar la inconformidad;
- Pretensiones susceptibles de conciliar.

Es importante señalar, que de acuerdo a nuestro ámbito de competencia, todas las inconformidades que se presenten en contra de instituciones de salud pública federal, son remitidas a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico; no obstante a ello, desde el momento de la recepción de la queja y hasta la conclusión de ésta, le damos seguimiento ya que estamos en comunicación directa con el usuario y la CONAMED, hasta la conclusión y el archivo del asunto.

En la siguiente tabla se muestra el número de quejas y gestiones inmediatas por su procedencia, de manera mensual:

PROCEDENCIA DE LAS QUEJAS Y GESTIONES INMEDIATAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
IMSS	13	12	17	8	11	7	11	10	6	14	6	5	120
ISSSTE	4	4	3	2	2	1	2	0	0	0	2	1	21
PEMEX	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	5
PRIVADOS	3	6	6	3	5	5	3	4	3	6	3	1	48
SEDENA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SSG	0	2	1	3	0	0	2	2	0	1	2	2	15
OTROS	0	4	0	3	0	1	1	1	0	0	2	1	13
TOTAL	21	28	27	19	18	15	20	18	9	21	16	10	222

Durante el período que se informa, las especialidades más frecuentes que generaron inconformidad fueron, Medicina General, Urgencias, Traumatología, Obstetricia, Odontología y Medicina Familiar. El resto de las especialidades médicas que registraron inconformidades, se evidencian en la tabla que se anexa al presente informe.

➤ **Etapa Conciliatoria y Resolutiva**

La conciliación es una etapa del proceso arbitral, mediante el cual el usuario y el prestador del servicio médico, llegan a un acuerdo por propia voluntad, con el objeto de poner fin a la controversia planteada ante la Comisión.

Entre las principales características y valores de ésta, se pueden mencionar la imparcialidad para analizar los hechos, el respeto a los derechos y obligaciones de las partes, el conocimiento especializado del acto médico y la libre voluntad de las partes para la toma de decisiones.

Cuando las partes resuelven su controversia en la etapa de conciliación, firman ante los representantes de la COESAMED, un convenio de transacción, en el que acuerdan las condiciones de arreglo y de terminación del conflicto, obligándose ambas partes a dar cumplimiento al mismo, para lo cual la Comisión da cabal seguimiento hasta su total conclusión.

En los casos en que no se logra la conciliación, se propone a las partes una alternativa de solución en amigable composición, buscando ya sea la conciliación o bien la aceptación e ingreso a la etapa resolutoria y última, que es el proceso Arbitral, el cual puede ser en estricto derecho o en conciencia.

Es por ello, que las inconformidades pueden concluir en diferentes modalidades, de acuerdo a la voluntad de las partes, las cuales se resolvieron de acuerdo a como se muestra en la gráfica anexa al presente informe.

Cabe señalar que si bien, el procedimiento arbitral se realiza por el momento en la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, ésta Comisión Estatal colabora en el trámite del mismo, auxiliando a las partes para facilitarles el desahogo de las actuaciones que se tengan que realizar, ya sea en forma personal o por mensajería y damos seguimiento y participamos hasta que se dicta el laudo correspondiente.

Es importante destacar, que la Coordinación General Jurídica del Gobierno del Estado, después de un exhaustivo análisis a nuestra iniciativa de reforma para incluir el arbitraje en una legislación Estatal, y toda vez que el H. Congreso del Estado dictaminó que no era factible regular dicho procedimiento en un Código; esta Dependencia nos ha sugerido reiniciar con nuestro proyecto para incluir en el Reglamento de Procedimientos para la Atención y Resolución de Quejas de la COESAMED, el procedimiento arbitral. Proyecto en el que estamos trabajando para lograr este objetivo, ya que es parte fundamental en el quehacer de esta Comisión.

➤ **Opiniones Médicas y Peritajes**

De igual relevancia es la facultad que tenemos para la emisión de Opiniones médicas, la COESAMED elabora las opiniones que le son solicitados por las autoridades de Procuración e Impartición de Justicia o algunas Autoridades administrativas, como la Secretaría de la Gestión Pública; éstas se emiten de manera Institucional al leal saber y entender de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico, en ejercicio de su autonomía técnica, conforme a las disposiciones en vigor, a la interpretación de los principios científicos y éticos de la práctica médica y a la literatura universalmente aceptada, atendiendo a la información y documentación proporcionada por las peticionarias. Tratándose de peritajes solicitados por las autoridades

respectivas, colaboramos designando al Perito de la especialidad de que se trate, para el caso solicitado, informándoles de los requisitos y formalidades de dicho dictamen pericial.

Muchas gracias y nuestro más sincero agradecimiento a todos aquellos que nos han obsequiado su esfuerzo, solidaridad y entusiasmo en beneficio de la procuración de una mejora continua y dignificación del ejercicio de los profesionales de la salud en el Estado.

En el período que se informa se emitieron 15 opiniones médicas y participamos en 12 solicitudes de peritajes; de los cuales 5 fueron solicitados por la Secretaría de la Gestión Pública, 5 por el Ministerio Público de la Federación, 4 del Ministerio Público del Fuero Común y 1 solicitado por el área de auditoría del I.M.M.S.; por lo que respecta a los peritajes fueron solicitados por el Poder Judicial, 10 de ellos en materia civil y 2 en materia penal.

Un logro relevante en este año, fue la firma del Convenio de Colaboración con la Procuraduría General del Estado, el cual tiene como finalidad agilizar, transparentar, orientar y mejorar el trámite de las Quejas y/o Denuncias que presenten los usuarios ante ambas Instancias, así como establecer el procedimiento para las solicitudes de opiniones médicas. Dicho documento fue firmado ante la presencia de valiosos testigos de honor, como fueron Usted Sr. Gobernador, el Secretario de Salud en el Estado, los Presidentes del Colegio de Médicos en el Estado y el de Médicos Especialistas Certificados en el Estado, así como el Presidente del Supremo Tribunal de Justicia en el Estado.

En este mismo rubro es importante señalar, que ya se **elaboró el Convenio de Colaboración con el Colegio de Médicos del Estado, Federación, A.C.**, el cual fue aprobado por nuestro H. Consejo Directivo y sólo falta la formalización del mismo, ante la presencia de Usted Sr. Gobernador y del Secretario de Salud, como Testigos de Honor.

➤ **Opiniones Técnicas o Recomendaciones**

A fin contribuir a la mejoría de la calidad en la atención médica, se emitieron Opiniones Técnicas o Recomendaciones, a las autoridades, asociaciones médicas y a los prestadores del servicio médico que han sido parte de la controversia dirimida ante esta Comisión; señalándoles las omisiones e irregularidades observadas en el manejo de los pacientes y sugiriéndoles en cada caso concreto los puntos a mejorar en la prestación del servicio.

Durante el año que se informa se emitieron un total de **21 opiniones técnicas o recomendaciones.**

➤ **Consulta de Opinión**

Con la finalidad de conocer la satisfacción respecto de los servicios y atención otorgada por el personal de la Institución, se continuó aplicando una consulta de salida a todos los usuarios y prestadores de servicios salud que acudieron personalmente a la Comisión, lo que nos permite mantener o mejorar en su caso, la calidad de nuestros servicios. **En el año que se informa se registraron 343 consultas de salida.**

Otras Actividades Relevantes

➤ **Participación en el Consejo Mexicano de Arbitraje Médico:**

El Consejo Mexicano de Arbitraje Médico, fue creado en abril del 2002, como una instancia de coordinación y consenso nacional y tiene como objetivos:

- Unificar criterios y políticas en materia de arbitraje médico;
- Consolidar el Modelo Nacional de Arbitraje Médico;
- Promover y realizar el análisis técnico, médico y jurídico de los procesos;
- Establecer compromisos y acciones conjuntas entre la Comisión Nacional y las Estatales para homologar el Modelo;
- Avanzar en la construcción de una Base Estadística Nacional

Este Consejo, sesiona ordinariamente dos veces al año, durante el 2005, se realizó la primera reunión en el mes de mayo en la ciudad de San Luis Potosí, S.L.P. a la cual acudimos el Comisionado y los dos Subcomisionados, participando en esta ocasión con el tema "Panorama General de las inconformidades médicas en el Estado",

La Segunda sesión del año, se realizó en el mes de Noviembre en la ciudad de Guanajuato capital, fungiendo como anfitriona ésta Comisión y el Gobierno del Estado, lo cual representa para la COESAMED, un logro importante a nivel nacional, ya que contamos con la presencia de los Titulares de las 23 Comisiones Estatales del País, así como del Dr. Carlos Tena Tamayo Comisionado Nacional de Arbitraje Médico y sus colaboradores. Dicho evento contó con la presencia del Presidente Municipal de la ciudad de Guanajuato, los Delegados del I.M.S.S. y del I.S.S.S.T.E. y con el Sr. Gobernador del Estado, que le dio realce y formalidad al mismo, lográndose un gran éxito en el desarrollo y conclusiones de dicha reunión.

Nuestro sincero agradecimiento a Usted Sr. Gobernador y a sus colaboradores, por su valioso apoyo e interés en la realización de la 7ª. Sesión Ordinaria del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico, en nuestro Estado.

Durante el proceso de homologación del Modelo de Arbitraje Médico, asistimos al Taller de Generación de Estadísticas Nacionales y Operación del SAQMED Estatal y al 5º Taller de Homologación del Modelo, realizados ambos en la ciudad de México, D.F.

➤ **Colaboración Institucional:**

Es importante enfatizar que se ha acudido a **12** reuniones del Comité de Reembolsos del I.S.S.S.T.E, en la oficinas de la Delegación Celaya, en donde se nos invita a participar en el análisis y resolución de los casos, lo cual ha dando realce a la autoridad moral de la COESAMED, ante dicha Institución.

➤ **Sistema Estadístico:**

Se trabajó cabalmente con el sistema estadístico SAQMED (Sistema de Atención de Quejas Médicas), para generar los reportes estadísticos institucionales necesarios, para informar trimestralmente al H. Consejo Directivo de la COESAMED de todas nuestras actividades, así como el requerido por la CONAMED, a fin de integrarlo a la base estadística nacional. Se mantiene un registro actualizado de la información y se reportan los resultados los primeros días de cada mes.

➤ **Difusión**

Es labor prioritaria de esta Comisión, difundir entre la población en general y también a los prestadores de servicios de salud, nuestras bondades como Instancia alternativa, con el objeto de propiciar que las diferencias que se originen como consecuencia de la prestación de un servicio de atención médica en el estado, sean resueltas *prioritariamente en la Comisión. A pesar de que la meta fijada en el Programa Institucional ya se cumplió, basada en las encuestas realizadas por el Gobierno del Estado, siendo la última en el año 2003, ya que llegamos a un 25 % del conocimiento de la población, continuamos realizando las siguientes actividades promocionales:*

- Elaboración y distribución de 5000 polípticos, que contienen información de las atribuciones de la COESAMED, así como los derechos y obligaciones de los usuarios y de los prestadores de servicios, a través de la Presidencia y D.I.F. Municipales;
- Impresión y distribución de 600 ejemplares de la Carta de los Derechos Generales de los Pacientes del Estado de Guanajuato y 500 carteles que contienen información sobre el objeto, funciones y localización de la COESAMED, los cuales se entregaron en las instituciones de salud privadas y públicas, así como en las presidencias municipales y dependencias a las que asistimos;

- Se impartieron 12 pláticas en instituciones de salud, centros educativos, agrupaciones médicas y de enfermería; en las que se impartieron temas sobre aspectos médicos como el expediente clínico, carta de consentimiento informado y aspectos legales de la práctica médica, contando con un total de 546 asistentes;
- Asistimos a 33 municipios, en los que se dieron pláticas informativas a grupos sociales y delegados comunitarios, con la participación de las presidencias municipales, a las que también se entregó material de difusión para que lo distribuyeran a la población en general, realizándose un total de 51 visitas.
- Se realizó una campaña permanente de radio, durante los meses de mayo a noviembre del 2005, en 11 radiodifusoras con cobertura regional, con lo que pretendemos ampliar nuestro alcance a todo el estado.
- Igualmente se hizo difusión en cuanto a las actividades de la Comisión, a través de 12 entrevistas publicadas en la prensa impresa, 4 entrevista para la televisora local.

➤ **Solicitudes de acceso a la información**

En materia de transparencia gubernamental, la Comisión actuó con apego a la *Ley de Acceso a la información Pública para el Estado y los Municipios del Estado de Guanajuato*, pues la observancia de sus disposiciones se han atendido con toda oportunidad en tiempo y forma. Como primera obligación se designó nuestra Unidad de Enlace y a través de ésta, se dio trámite y cumplimiento a **15 solicitudes de acceso a la información**.

➤ **Capacitación:**

En el 2005 se impartieron cursos de capacitación y acciones de desarrollo del personal, impartándose tanto al personal directivo, operativo y de apoyo administrativo, para lo cual se realizaron durante el año un total de **9** cursos respecto a diferentes materias, que competen a las áreas jurídica, médica y administrativa, siendo los siguientes: "Taller Habilidades de Negociación", "Taller Manejo de Conflictos", Taller en Planeación Estratégica", Curso "equipo de trabajo inteligente", Taller "Manejo de las Habilidades Cognitivas durante el proceso conciliatorio", Congreso Nacional de Cirugía, de Gineco-Obstetricia, Gastroenterología, Planeación, Programación y Presupuestación. También se proporciona apoyo para la superación del personal que cursa la Maestría en Derecho Constitucional y Administrativo en la Universidad La Salle Campus Salamanca. En este año la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Guanajuato, contará con tres abogados con Maestría y una Contadora Pública.

También cabe mencionar, que en el presente año se logró la Certificación del personal que asistió al Diplomado “Medios Alternos de Solución de Controversias”, impartido por la Universidad de Guanajuato, como Medidores y Conciliadores Privados adscritos a ésta Comisión, por el Centro Estatal de Justicia Alternativa, altamente satisfactorio para la Institución contar con éstos méritos académicos dentro de su personal, gracias al apoyo del Gobierno del Estado.

Sin más por el momento y esperando que los datos asentados en el presente informe cumplan cabalmente con los lineamientos establecidos para ello, nos ponemos a su disposición para cualquier aclaración o ampliación de la información aquí manifestada, reiterándole mi atenta y distinguida consideración.

ATENTAMENTE
Irapuato, Gto., Febrero del 2006
EL COMISIONADO ESTATAL

DR. BENJAMÍN L. GALLO CHICO

C.c.p.- H. Consejeros de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico.- Para su aprobación.- Presente.

****Se anexan gráficas y tablas de apoyo.**

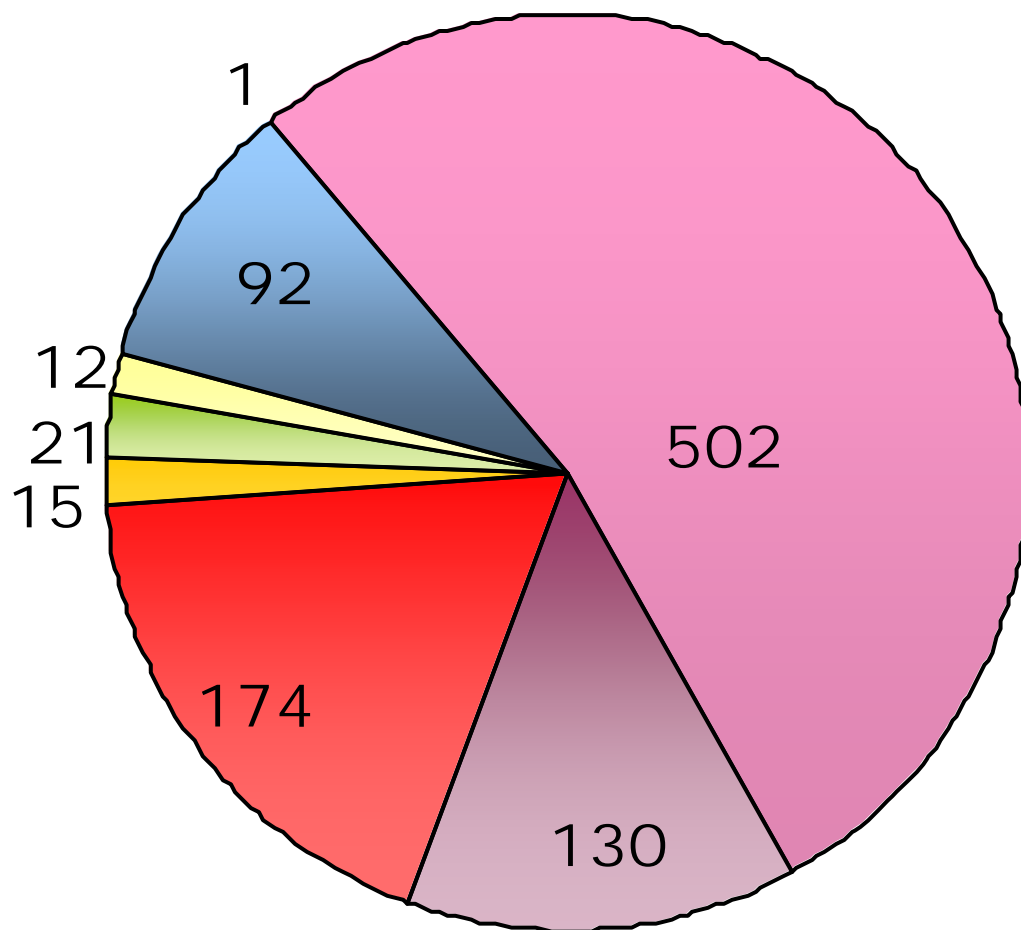
ASUNTOS ATENDIDOS 2005

Tabla 1

ASUNTOS ATENDIDOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
ASESORIAS	47	50	41	46	53	49	47	38	24	47	40	20	502
GESTIONES INMEDIATAS	13	13	16	13	5	8	13	12	7	14	10	6	130
INFO. Y ORIENTACION	2	9	18	22	23	18	16	20	17	11	12	6	174
OPINIONES MEDICAS	2	0	2	1	0	1	3	1	1	2	1	1	15
OPINIONES TECNICAS O REC.	1	1	1	2	1	1	1	2	4	2	3	2	21
PERITAJES	0	2	1	0	0	2	0	1	1	2	3	0	12
QUEJAS	8	15	11	6	13	7	7	6	2	7	6	4	92
EXHORTOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
TOTAL ASUNTOS	73	90	90	90	95	86	87	80	56	85	76	39	947

TOTAL DE ASUNTOS: 947

ASUNTOS ATENDIDOS



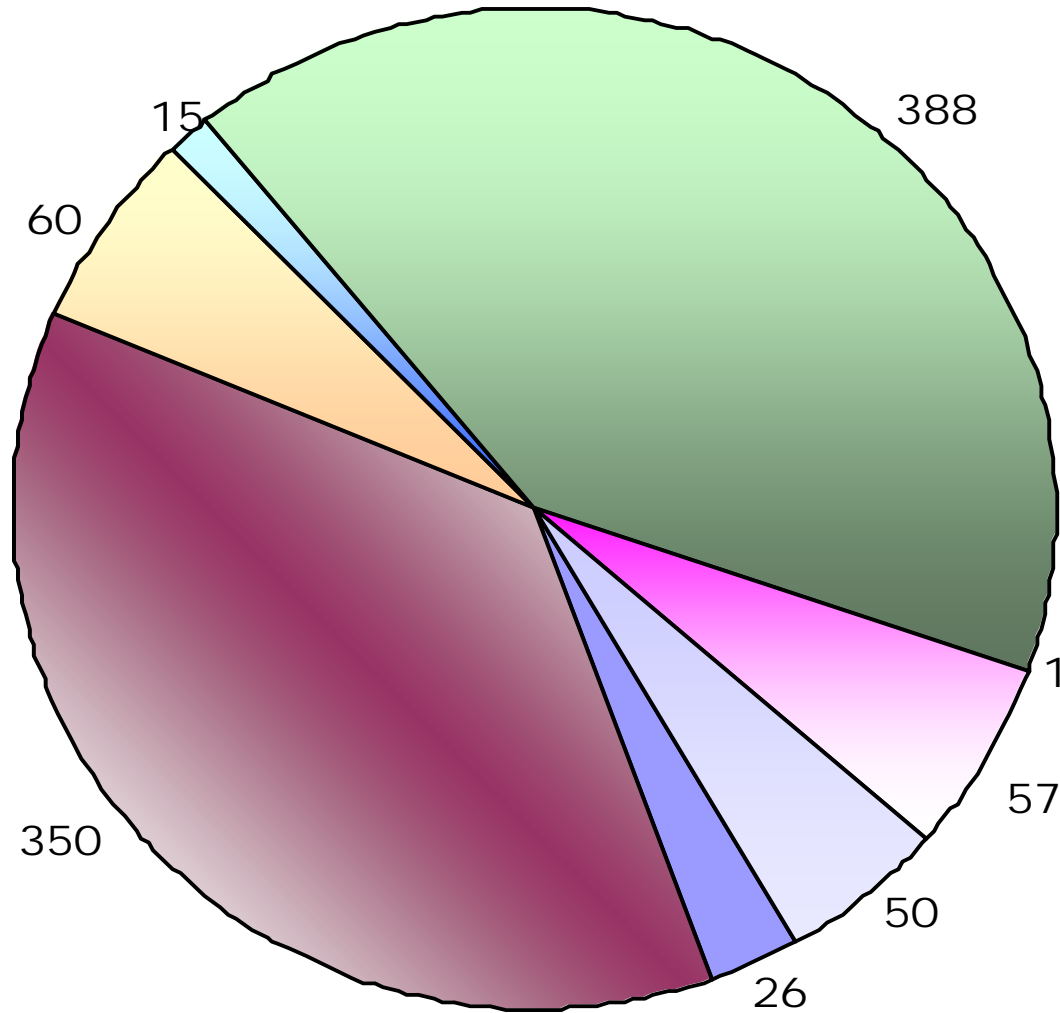
- | | | |
|---------------------|-----------------------------|-----------------------|
| ■ ASESORIAS | ■ GESTIONES INMEDIATAS | ■ INFO. Y ORIENTACION |
| ■ OPINIONES MEDICAS | ■ OPINIONES TECNICAS O REC. | ■ PERITAJES |
| ■ QUEJAS | ■ EXHORTOS | |

PROCEDENCIA DE LOS ASUNTOS

Tabla 2

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
AUT. DE PROC. E IMP.	1	2	1	0	0	3	3	4	2	5	4	1	26
IMSS	34	36	43	24	32	26	35	26	18	39	22	15	350
ISSSTE	13	7	6	5	6	6	5	2	2	1	5	2	60
PEMEX	1	0	1	0	0	3	3	4	0	1	2	0	15
PRIVADOS	20	31	27	43	46	38	33	36	32	35	33	14	388
SEDENA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
SSG	1	6	4	9	4	5	6	6	2	3	6	5	57
OTROS	2	8	8	9	7	5	2	2	0	1	4	2	50
TOTAL	73	90	90	90	95	86	87	80	56	85	76	39	947

PROCEDENCIA DE LOS ASUNTOS



AUT. DE PROC. E IMP.
PEMEX
SSG

IMSS
PRIVADOS
OTROS

ISSSTE
SEDENA

ASUNTOS POR MUNICIPIO

Tabla 3

T
T

CLASIFICACION MUNICIPIOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
ABASOLO	1		1								1		3
ACAMBARO	1			1			2				5		9
ALLENDE		1		2	1	2	2				2		10
APASEO EL ALTO													0
APASEO EL GRANDE													0
ATARJEA													0
CELAYA	6	7	8	7	3	7	11	5	5	6	6	8	79
COMONFORT							1						1
CORONEO													0
CORTAZAR					1					1			2
CUERAMARO					1								1
DOLORES HIDALGO	1		1		1	1					1		5
DR. MORA													0
GUANAJUATO	10	5	2	4	7	10	9	3	1	2	1		54
HUANIMARO													0
IRAPUATO	28	28	34	27	28	26	21	28	19	36	20	6	301
JARAL DEL PROGRESO	1						2						3
JERECUARO													0
LEON	13	25	18	15	29	14	13	18	15	23	9	13	205
MANUEL DOBLADO													0
MOROLEON			1										1
OCAMPO							1						1
PENJAMO				5	1	2	1	2	1	3	4		19

ASUNTOS POR MUNICIPIO

Tabla 3

CLASIFICACION MUNICIPIOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PUEBLO NUEVO				2		2	2	1		3	1	1	12
PURISIMA DEL RINCON													0
ROMITA					1								1
S. FRANCISCO DEL RINCON				1	1	3		4	1	2	1		13
SALAMANCA	5	11	12	7	7	6	8	6		2	8	3	75
SALVATIERRA		1									3		4
SAN DIEGO DE LA UNION													0
SAN FELIPE	1		1		1								3
SAN JOSE ITURBIDE	1		2	2		1			1	1			8
SAN LUIS DE LA PAZ			1							1	1		3
SANTA CATARINA													0
SANTIAGO MARAVATIO													0
SILAO	3			1	3				1		6	1	15
STA. CRUZ DE JUVENTINO R.													0
TARANDACUAO													0
TARIMORO													0
TIERRA BLANCA													0
URIANGATO		2					1						3
VALLE DE SANTIAGO	1	6		2		1	1			1	2		14
VICTORIA													0
VILLAGRAN													0
XICHU													0
YURIRIA													0
FUERA DEL ESTADO	1	4	9	14	10	11	12	13	12	4	5	7	102
TOTAL	73	90	90	90	95	86	87	80	56	85	76	39	947

ASUNTOS POR MUNICIPIOS

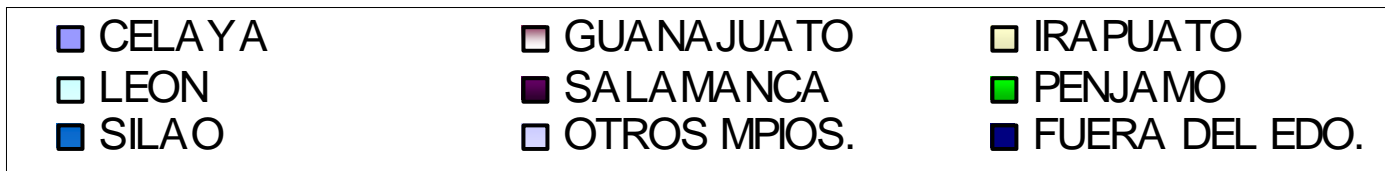
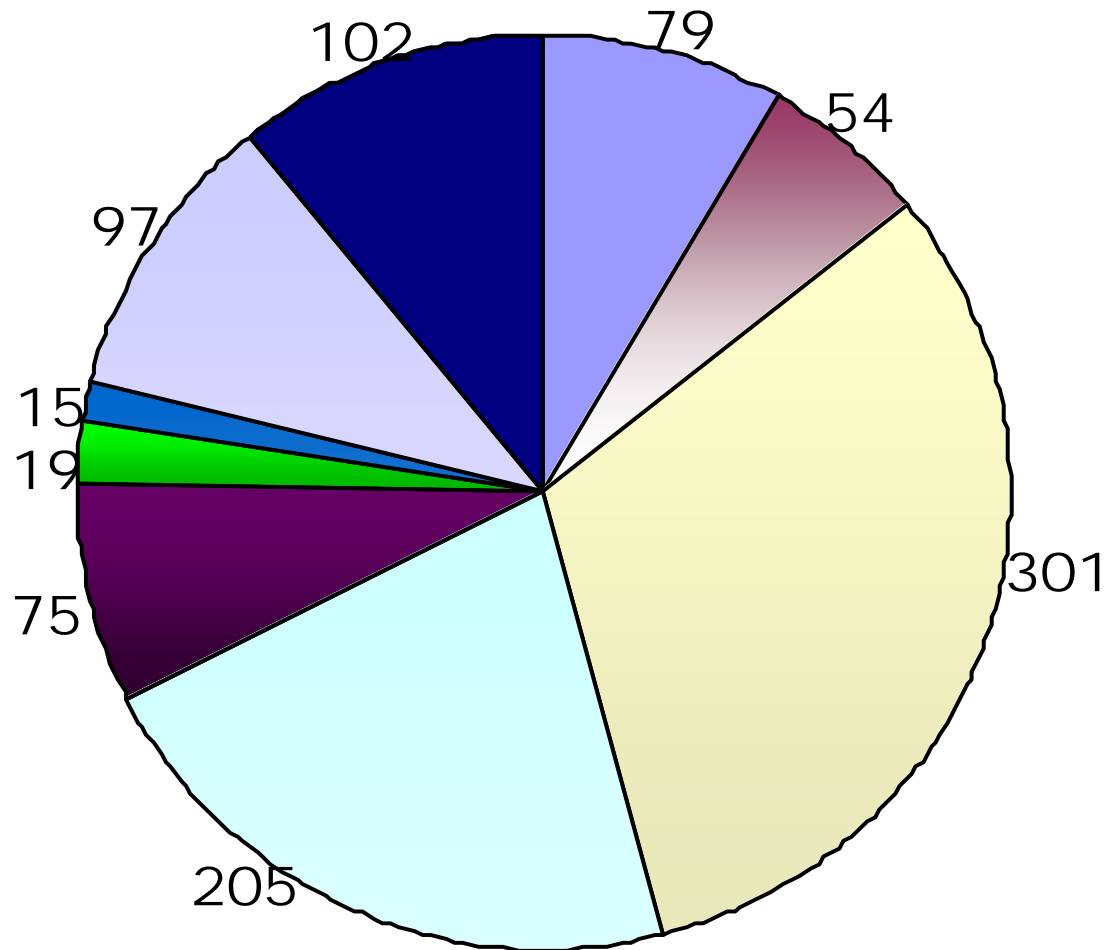
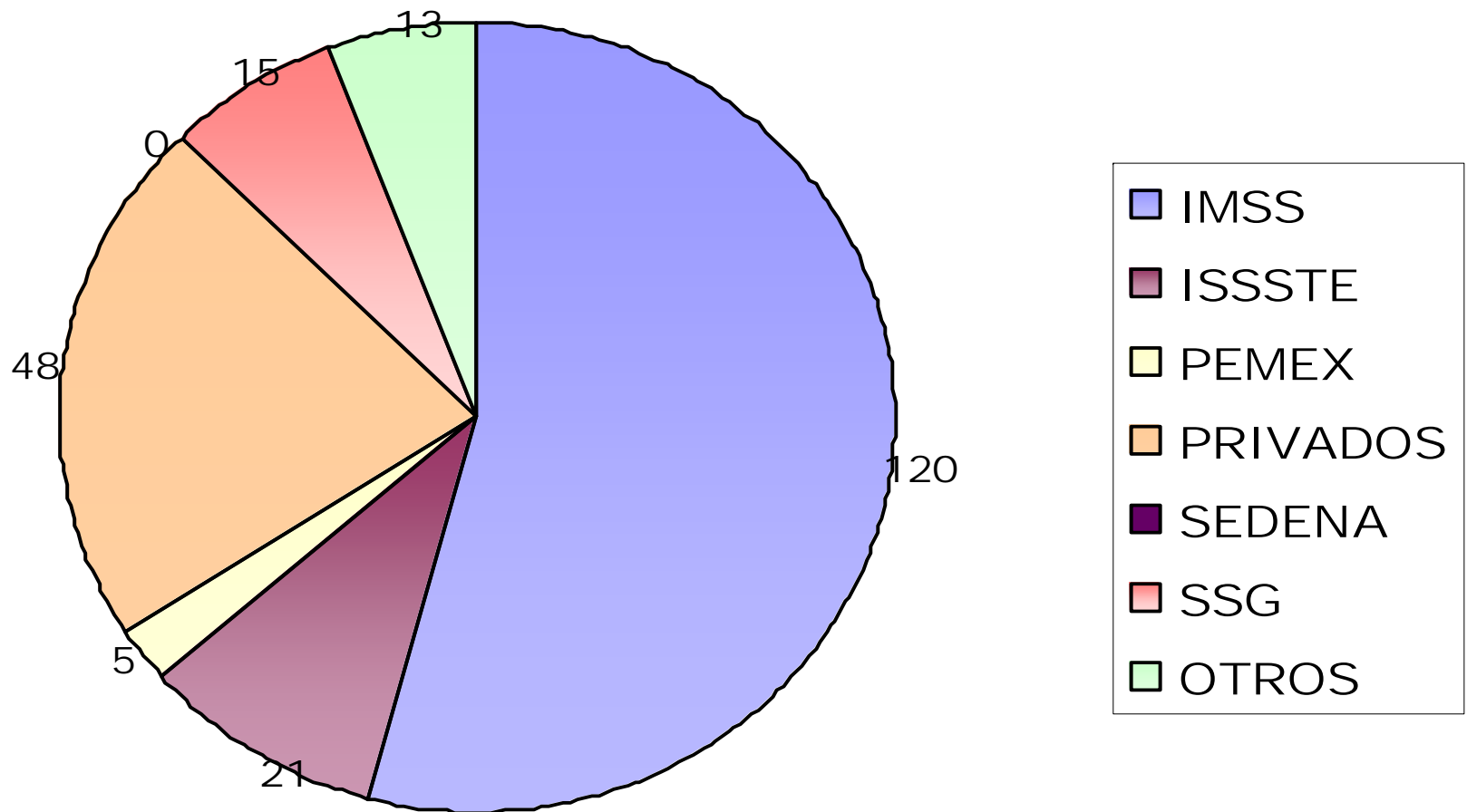


Tabla 4

PROCEDENCIA DE QUEJAS Y GESTIONES INMEDIATAS

PROCEDENCIA DE LAS QUEJAS Y GESTIONES INMEDIATAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
IMSS	13	12	17	8	11	7	11	10	6	14	6	5	120
ISSSTE	4	4	3	2	2	1	2	0	0	0	2	1	21
PEMEX	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	5
PRIVADOS	3	6	6	3	5	5	3	4	3	6	3	1	48
SEDENA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SSG	0	2	1	3	0	0	2	2	0	1	2	2	15
OTROS	0	4	0	3	0	1	1	1	0	0	2	1	13
TOTAL	21	28	27	19	18	15	20	18	9	21	16	10	222

PROCEDENCIA DE QUEJAS Y GESTIONES INMEDIATAS

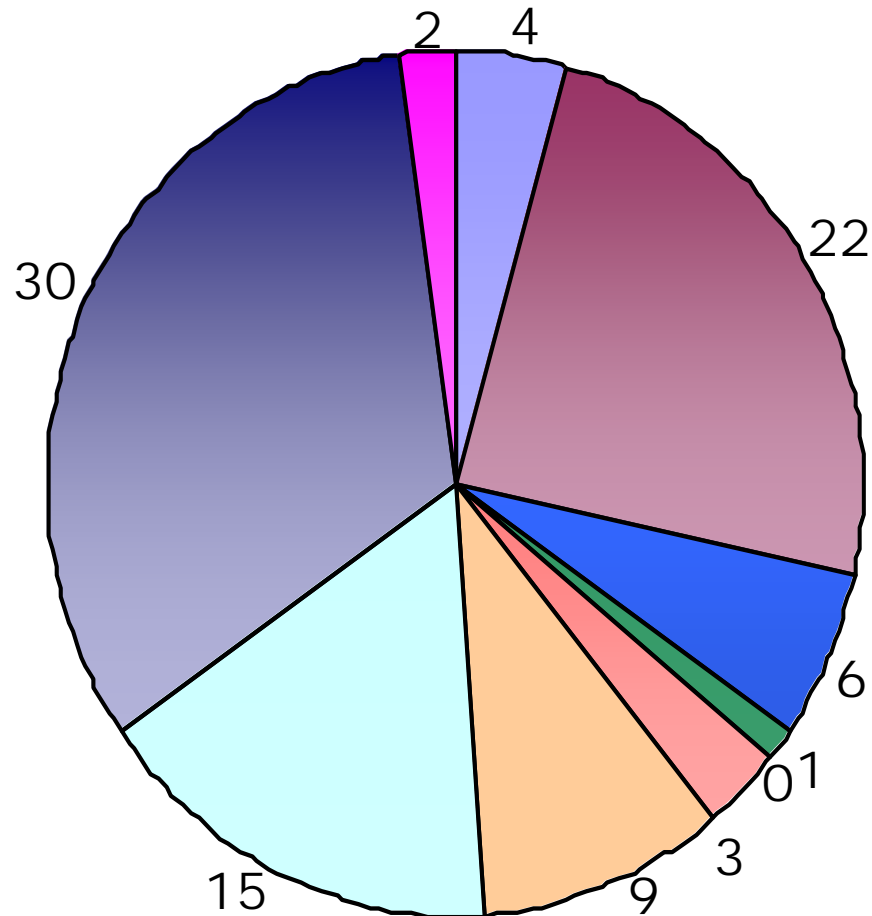


MOTIVO DE LAS QUEJAS

Grafica 5

MOTIVO DE LAS QUEJAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
ATENCION DE PARTO	2	0	1	1	0	0	0	0	0				4
DIAGNOSTICO ERRONEO	3	6	2	0	5	2	1	1	0	1	0	1	22
DIFERIMIENTO DE ATENCION	1	0	2	1	1	0	0	0	0	1	0	0	6
NEGATIVA DE ATENCION	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
PROBLEMAS ADMINIST.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RELACION MEDICO-PACIENTE	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
TRAT. ODONTOLOGICO	0	1	1	1	0	2	0	0	0	2	1	1	9
TRATAMIENTO MEDICO	1	1	1	1	3	0	3	0	0	2	3	0	15
TRATAMIENTO QUIRURGICO	0	5	4	2	3	3	3	5	2	0	1	2	30
OTROS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
TOTAL	8	15	11	6	13	7	7	6	2	7	6	4	92

MOTIVO DE LAS QUEJAS



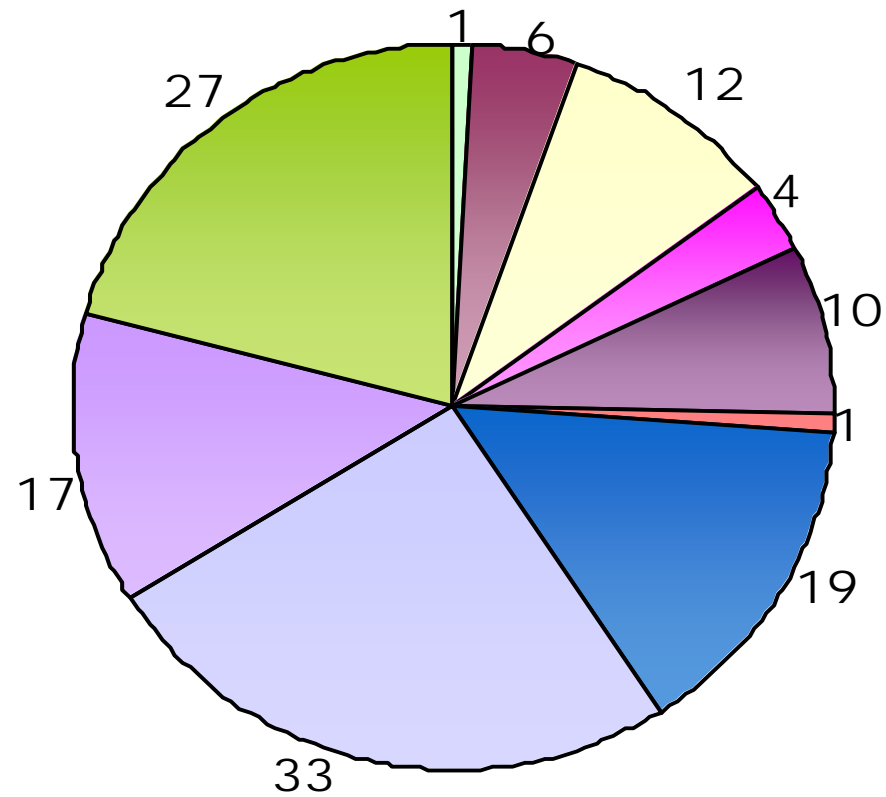
- | | | |
|------------------------|-----------------------|----------------------------|
| ■ ATENCION DE PARTO | ■ DIAGNOSTICO ERRONEO | ■ DIFERIMIENTO DE ATENCION |
| ■ NEGATIVA DE ATENCION | ■ PROBLEMAS ADMINIST. | ■ RELACION MEDICO-PACIENTE |
| ■ TRAT. ODONTOLOGICO | ■ TRATAMIENTO MEDICO | ■ TRATAMIENTO QUIRURGICO |
| ■ OTROS | | |

MOTIVO DE LAS GESTIONES INMEDIATAS

Tabla 6

MOTIVO DE LAS GESTIONES INMEDIATAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
CAMBIO DE MEDICO	0	0	0	0	0	1		0	0	0	0	0	1
NEGATIVA DE ATENCION	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	2	6
REALIZACION DE EST. DE LAB. Y GAB.	2	2	1	2	0	0	1	4	0	0	0	0	12
REPROGRAMACION DE CIRUGIA	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	4
REPROGRAMACION DE CITA	1	1	2	2	1	0	0	1	0	2	0	0	10
RETENCION DE PACIENTE O CADAVER	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
REVALORACION MEDICA	0	1	7	4	1	1	2	0	1	1	1	0	19
VALORACION MEDICA ESPECIALIZADA	2	5	5	1	1	4	6	2	0	2	5	0	33
SUMINISTRO DE MEDICAMENTO E INSUMOS	2	3	0	2	0	1	2	1	2	3	0	1	17
OTROS	6	0	1	1	1	1	1	2	3	5	3	3	27
TOTAL	13	13	16	13	5	8	13	12	7	14	10	6	130

MOTIVO DE LAS GESTIONES INMEDIATAS



- | | |
|---------------------------------------|-----------------------------------|
| ■ CAMBIO DE MEDICO | ■ NEGATIVA DE ATENCION |
| ■ REALIZACION DE EST. DE LAB. Y GAB. | ■ REPROGRAMACION DE CIRUGIA |
| ■ REPROGRAMACION DE CITA | ■ RETENCION DE PACIENTE O CAVER |
| ■ REVALORACION MEDICA | ■ VALORACION MEDICA ESPECIALIZADA |
| ■ SUMINISTRO DE MEDICAMENTO O INSUMOS | ■ OTROS |

Tabla 7

QUEJAS Y GESTIONES INMEDIATAS POR ESPECIALIDAD

QUEJAS Y GESTIONES POR ESPECIALIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
GENETICA													0
GERIATRIA													0
GINECOLOGIA		1	1	1	1		1		1	1			7
HEMATOLOGIA													0
HOEMOPATIA													0
IMAGENOLOGIA Y RADIOLOGIA		1											1
IMPLANTOLOGIA													0
INFECTOLOGIA													0
INMUNOLOGIA Y ALERGOLOGIA													0
MEDICINA DEL DEPORTE													0
MEDICINA DEL TRABAJO	1								1		1		3
MEDICINA FAMILIAR	3	4	5		1	2	5	1	1		2	1	25
MEDICINA FORENSE													0
MEDICINA NUCLEAR													0
MEDICINA PREVENTIVA				1			1				1		3
MEDICINA GENERAL		4	1	4		1	2	1		2	2	1	18
MEDICINA INTERNA	3		2	2	1	2	5				1		16
NEFROLOGIA								1					1
NEONATOLOGIA	1												1
NEUMOLOGIA													0
NEUROCIRUGIA	1	1		1	1		1					1	6
NEUROFISIOLOGIA													0
NEUROLOGIA					1	1	1						3
NUTRICION													0
OBSTETRICIA	2	2	2	3	3	1		3	1			1	18
ODONTOLOGIA		1	2	1		1			1	2	1	1	10

Tabla 7

QUEJAS Y GESTIONES INMEDIATAS POR ESPECIALIDAD

QUEJAS Y GESTIONES POR ESPECIALIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
ODONTOPEDIATRIA						1							1
OFTALMOLOGIA		1	3		1	2		1				1	9
ONCOLOGIA								1					1
ONCOLOGIA QUIRURGICA													0
ORTODONCIA													0
ORTOPEDIA							1			1			2
OTORRINOLARINGOLOGIA	1		2										3
OTROS SERVS. AUX. DE DIAGNOSTICO					1								1
OTROS SERVS. AUX. DE TRATAMIENTO													0
PATOLOGIA CLINICA													0
PEDIATRIA	2		1					1		1	1		6
PERINATOLOGIA													0
PERIODONCIA													0
PLANIFICACION FAMILIAR													0
PROCTOLOGIA													0
PSICOLOGIA				1									1
PSIQUIATRIA											1		1
RADIOTERAPIA													0
REHABILITACION									1				1
REUMATOLOGIA													0
TERAPIA INTENSIVA													0
TECNICO EN URGENCIA													0
TECNICO QUIRURGICO													0
TRAUMATOLOGIA		4	3	3	4			1	1	3	1		20
URGENCIAS	1	1	2		1	1		1			1		8
UROLOGIA		3	1			1				1		1	7
TOTAL	21	28	27	19	18	15	20	18	9	21	16	10	222

QUEJAS Y GESTIONES INMEDIATAS POR ESPECIALIDAD

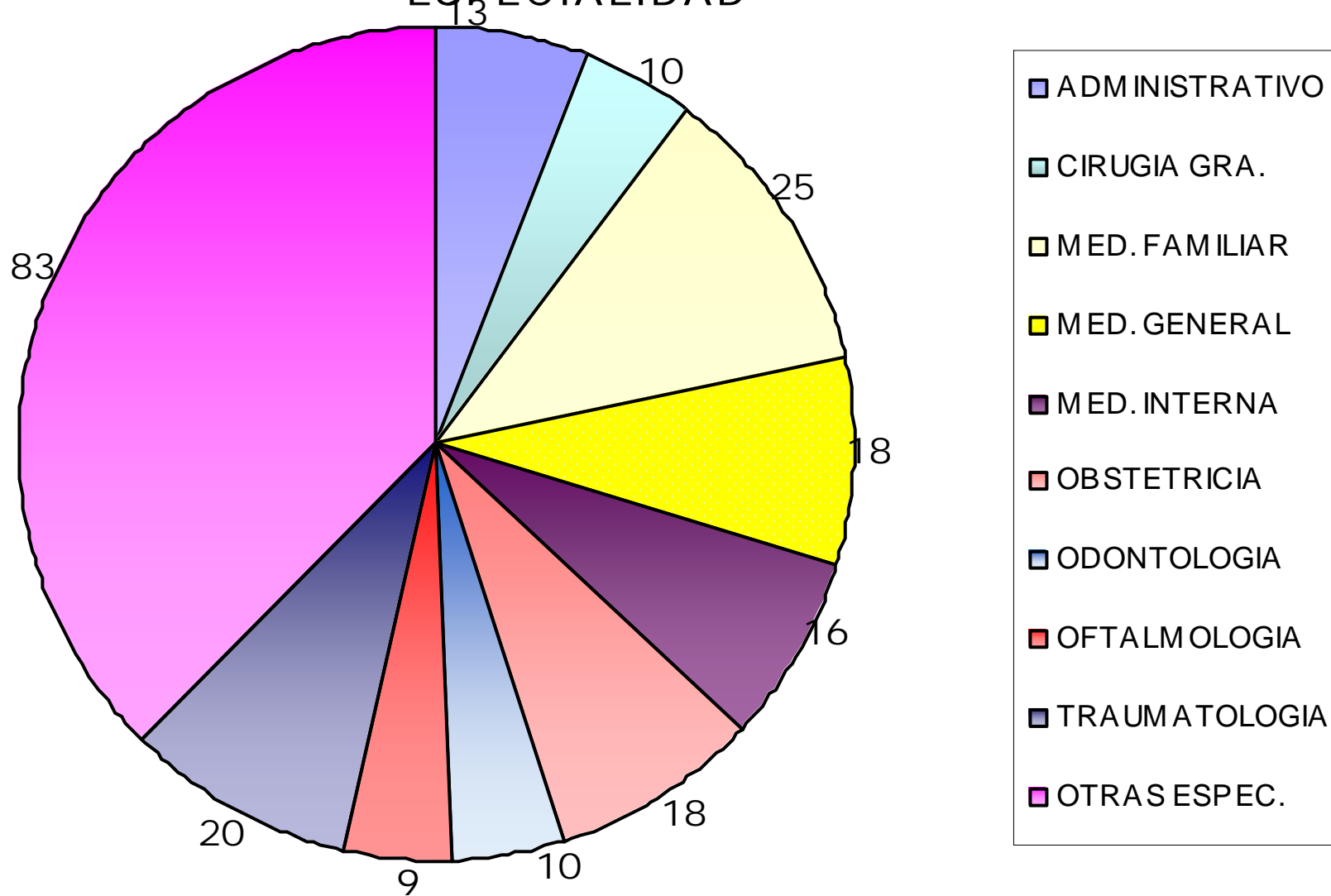


Tabla 8

QUEJAS Y GESTIONES INMEDIATAS POR MUNICIPIO

PROCEDENCIA POR MUNICIPIOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
ABASOLO													0
ACAMBARO							1				2		3
ALLENDE						1	1						2
APASEO EL ALTO													0
APASEO EL GRANDE													0
ATARJEA													0
CELAYA	2	3	2	3		1	4	1		2	2	2	22
COMONFORT													0
CORONEO													0
CORTAZAR													0
CUERAMARO													0
DOLORES HIDALGO													0
DR. MORA													0
GUANAJUATO	3	2		2			3						10
HUANIMARO													0
IRAPUATO	11	8	13	8	6	6	4	8	5	11	6	3	89
JARAL DEL PROGRESO							1						1
JERECUARO													0
LEON	4	8	5	2	9	3	2	5	4	4	0	2	48
MANUEL DOBLADO													0
MOROLEON													0
OCAMPO													0
PENJAMO				2			1	1		1	1		6

Tabla 8

QUEJAS Y GESTIONES INMEDIATAS POR MUNICIPIO

PROCEDENCIA POR MUNICIPIOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PUEBLO NUEVO				1		1	1			1			4
PURISIMA DEL RINCON													0
ROMITA												1	1
S. FRANCISCO DEL RINCON								1		1			2
SALAMANCA	1	3	5		2	3	2	2			1	1	20
SALVATIERRA											1		1
SAN DIEGO DE LA UNION													0
SAN FELIPE			1										1
SAN JOSE ITURBIDE			1							1			2
SAN LUIS DE LA PAZ													0
SANTA CATARINA													0
STA. CRUZ DE JUVENTINO R.													0
SANTIAGO MARAVATIO													0
SILAO					1						2	1	4
TARANDACUAO													0
TARIMORO													0
TIERRA BLANCA													0
URIANGATO		1											1
VALLE DE SANTIAGO		3		1							1		5
VICTORIA													0
VILLAGRAN													0
XICHU													0
YURIRIA													0
FUERA DEL ESTADO													0
TOTAL	21	28	27	19	18	15	20	18	9	21	16	10	222

QUEJAS Y GESTIONES INMEDIATAS POR MUNICIPIOS

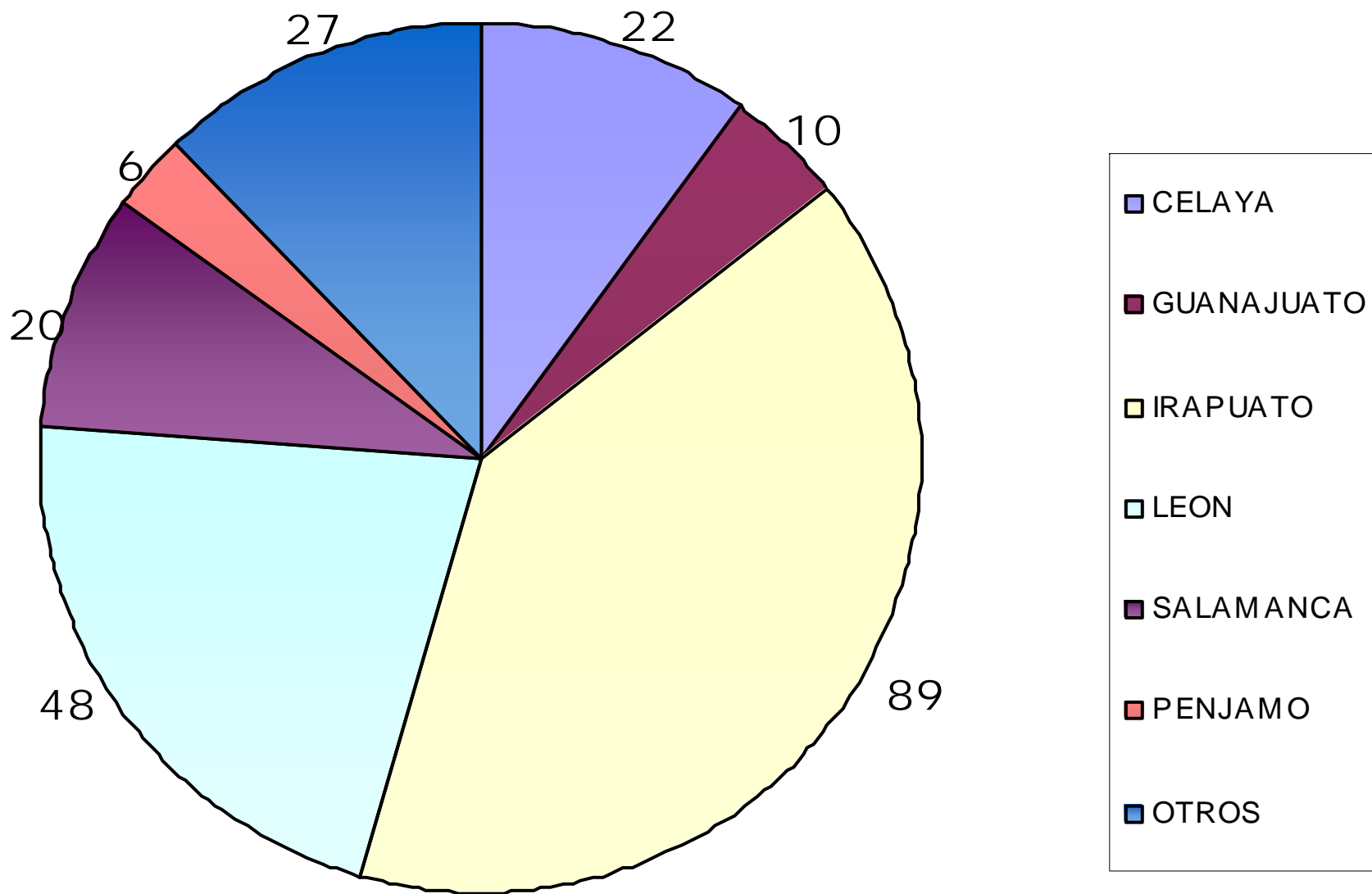


Tabla 9

SEGUIMIENTO DE QUEJAS

SEGUIMIENTO DE LAS QUEJAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
CONCILIADAS	1	4			2	2	3	3	1	4		1	21
EN TRAMITE	0	0		0	0	0	0	1	0	2	3	1	7
INCOMPETENCIA	0		1										1
NO CONCILIADAS		1	2	1	1	3	1	1					10
NO CONT. CON PROC. MED		1	1	1	2						1		6
NO CONT. CON PROC. USUARIO		1					1						2
TURNADAS A CONAMED	7	8	7	4	8	2	3	1	0	1	2	2	45
TOTAL	8	15	11	6	13	7	8	6	1	7	6	4	92

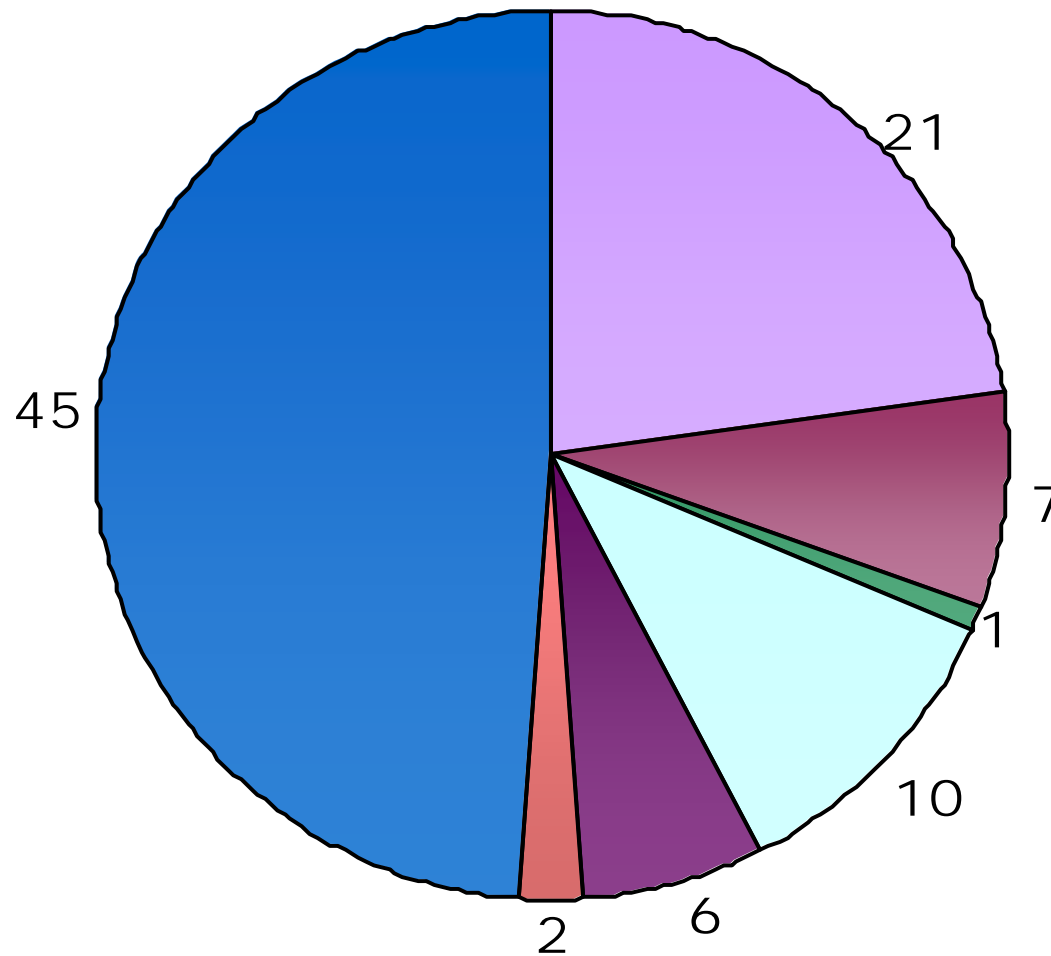
QUEJAS CONCILIADAS

CONCILIADAS	EXPLICACION	NUEVO TRATAMIENTO	NUEVA CIRUGIA	REEMBOLSO	TOTAL
	4	2	1	14	21

QUEJAS NO CONCILIADAS

NO CONCILIADAS	ARBITRAJE	DERECHOS A SALVO	TOTAL
	5	5	10

SEGUIMIENTOS DE QUEJAS



- | | |
|------------------------|----------------------------|
| CONCILIADAS | EN TRAMITE |
| INCOMPETENCIA | NO CONCILIADAS |
| NO CONT. CON PROC. MED | NO CONT. CON PROC. USUARIO |

Tabla 10

CONCLUSIÓN DE GESTIONES INMEDIATAS

CONCILIADAS POR:	EN TRAMITE	DE ACUERDO A LO SOLICITADO	NUEVA PROPUESTA	NEGATIVA DEL PREST. DE SERVICIO	DESINTERES USUARIO	NO ACEPTACIÓN USUARIO	TOTAL
RESUELTA	0	111	12	0	0	0	123
NO RESUELTA	0	0	0	2	1	4	7

CONCLUSION DE GESTIONES INMEDIATAS

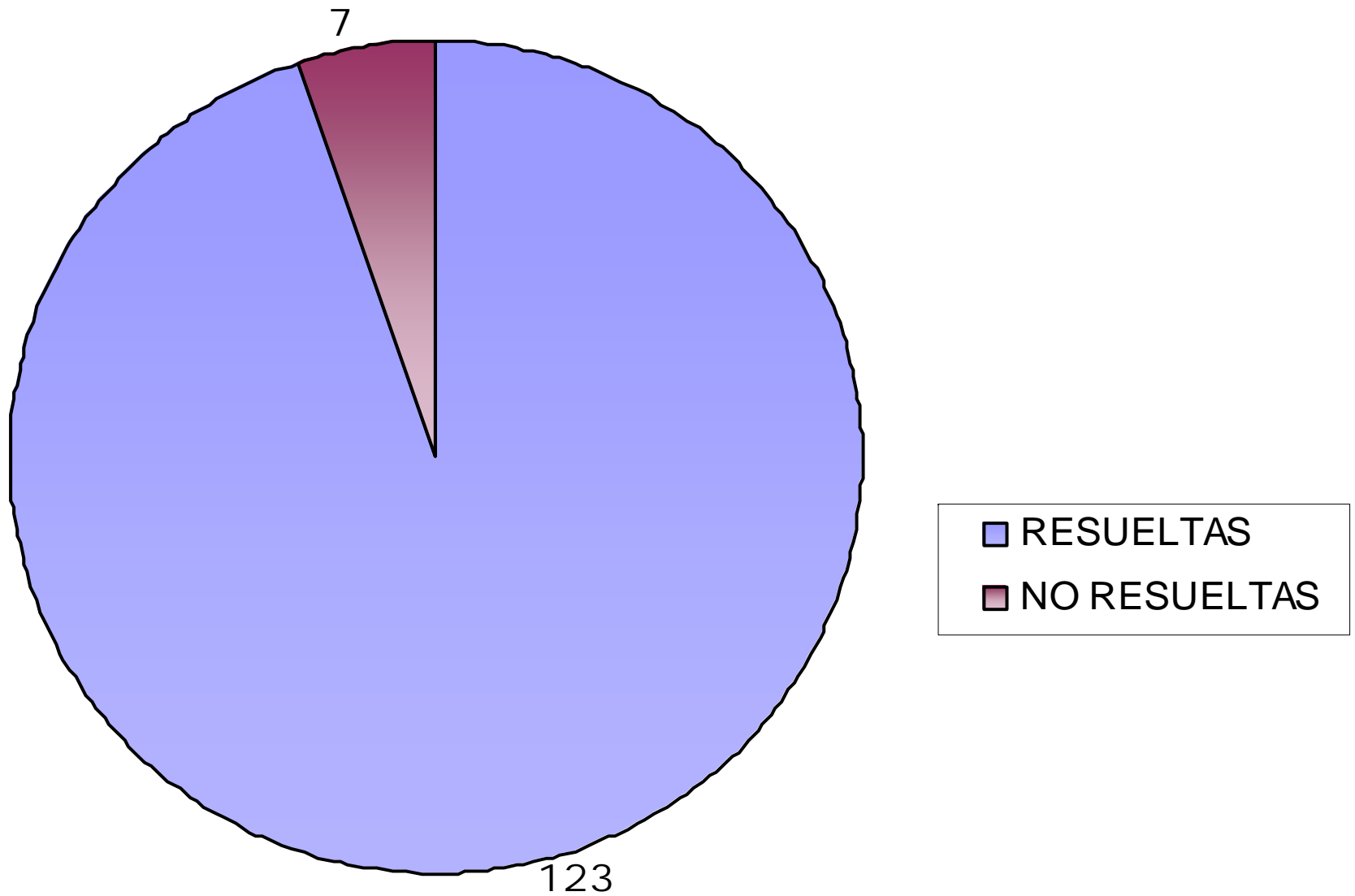
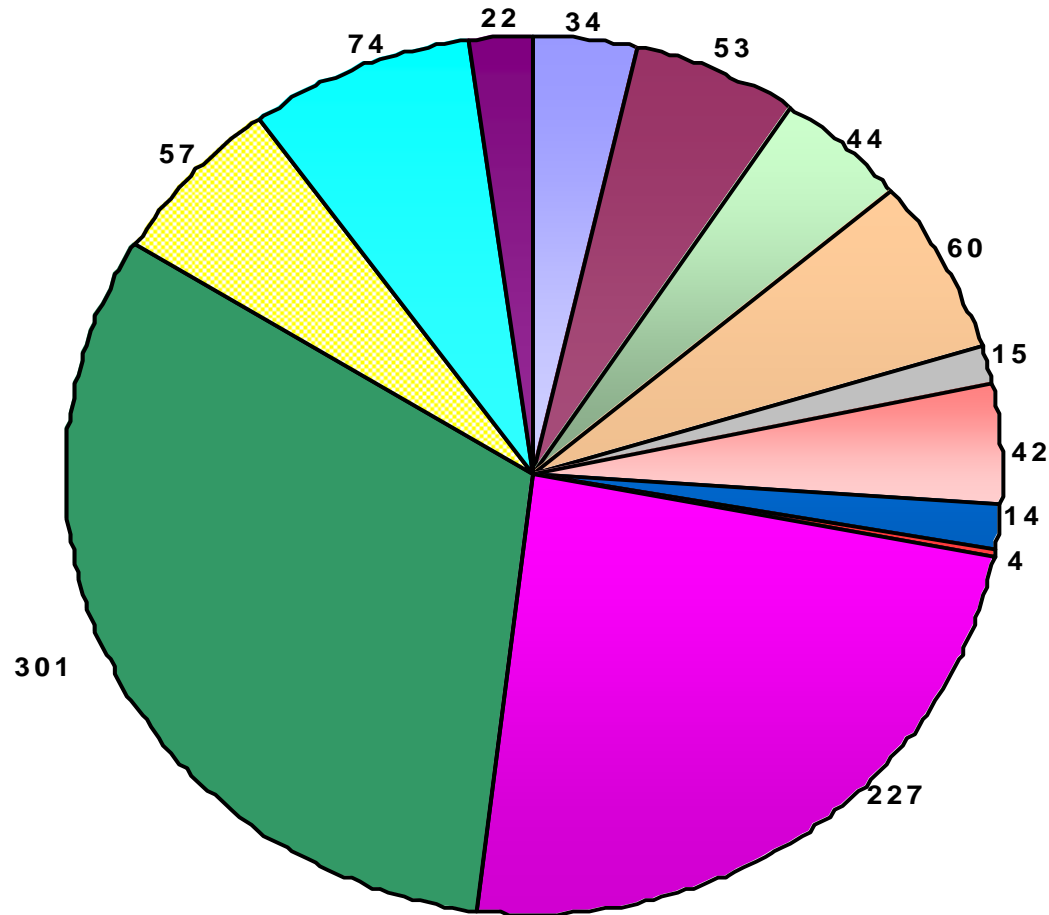


Tabla 11

MEDIOS POR LOS CUALES SE ENTERARON DE LA COESAMED

MEDIOS POR LOS QUE SE ENTERARON	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	TOTAL
ABOGADOS	1	7	2	2	5	3	1	4	2	4	0	34
ASUNTO ANTERIOR	5	3	4	1	9	7	5	4	4	7	2	53
CARTELES	4	4	4	5	6	6	4	0	3	3	2	44
DIRECTORIO TELEFONICO	8	3	6	7	11	8	2	10	2	0	0	60
INTERNET	2	5	0	1	0	1	2	0	2	2	0	15
MEDICOS Y ODONTOLOGOS	6	8	3	1	2	5	4	1	4	2	5	42
PERIODICO	0	3	0	2	4	1	1	0	1	2	0	14
PLATICAS	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	4
POR OTRAS DEPENDENCIAS	22	17	13	13	17	17	26	26	18	31	23	227
POR OTRAS PERSONAS	12	30	39	37	24	24	21	27	7	31	35	301
RADIO	0	3	3	9	10	7	8	2	7	0	1	57
TELEVISION	8	6	14	12	4	4	8	6	3	1	8	74
VOLANTES	5	1	1	0	3	2	4	0	2	2	0	22
TOTAL	73	90	90	90	95	86	87	80	56	85	76	947

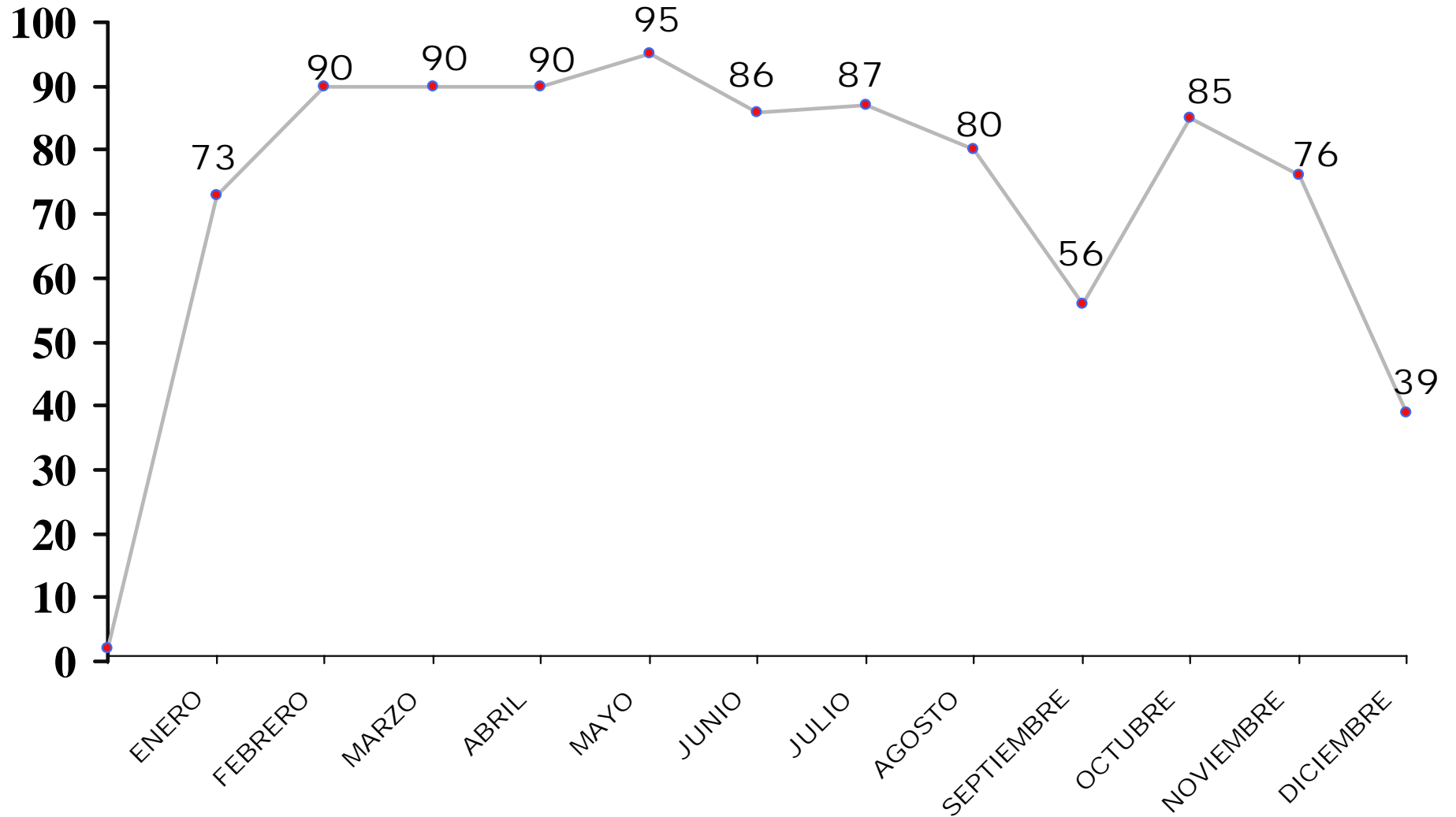
MEDIOS POR LOS QUE SE ENTERARON DE LA COESAMED



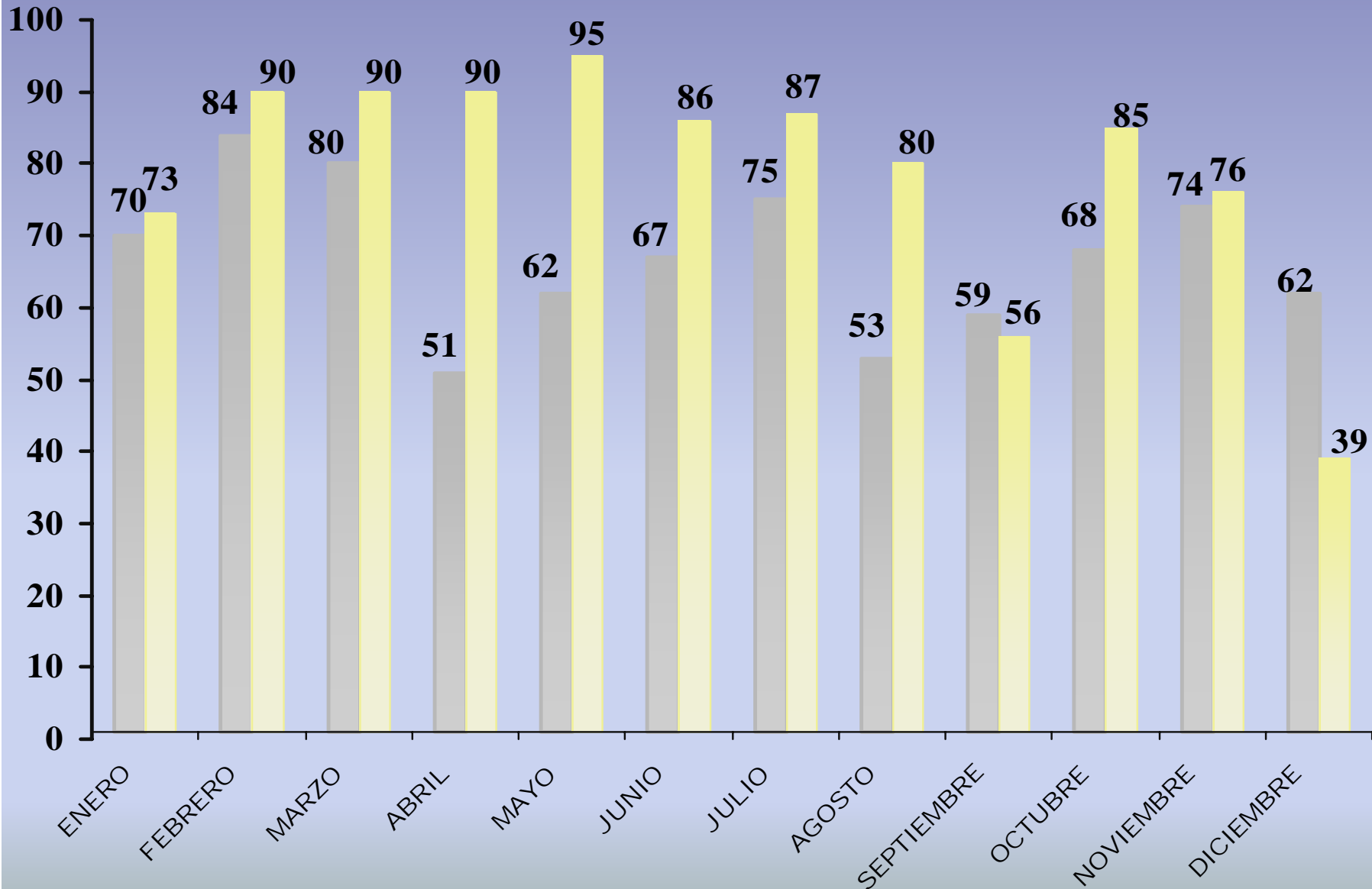
- | | | | |
|--------------------------|------------------------|-------------|-------------------------|
| ■ ABOGADOS | ■ ASUNTO ANTERIOR | ■ CARTELES | ■ DIRECTORIO TELEFONICO |
| ■ INTERNET | ■ MEDICOS Y DONTOLOGOS | ■ PERIODICO | ■ PLATICAS |
| ■ POR OTRAS DEPENDENCIAS | ■ POR OTRAS PERSONAS | ■ RADIO | ■ TELEVISION |
| ■ VOLANTES | | | |

ASUNTOS ATENDIDOS 2005

TOTAL: 947



COMPARATIVO MENSUAL 2004-2005



■ ASUNTOS 2004 TOTAL: 805

■ ASUNTOS 2005 TOTAL : 947