



Irapuato, Gto., Enero del 2007
Asunto: Se rinde informe anual de actividades.

**C. LIC. JUAN MANUEL OLIVA RAMÍREZ
GOBERNADOR CONSTITUCIONAL DEL
ESTADO DE GUANAJUATO
P R E S E N T E.**

De conformidad con las facultades que me confiere el artículo 19 fracción XXVI, del Decreto mediante el cual se reestructura la organización interna de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico, y previa aprobación de los miembros del Consejo; *me permito poner a su consideración el informe de actividades* realizadas por esta Comisión, del período comprendido de *enero a diciembre del año 2006*, lo que hago de la siguiente manera:

La Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Guanajuato, abrió sus puertas a la ciudadanía hace ocho años y a partir de entonces las actividades llevadas a cabo por la COESAMED, cuyo fin es contribuir a la observancia del derecho a la protección de la salud y a la mejoría en la calidad de la prestación de los servicios médicos, han requerido que tomemos en cuenta los intereses de una población que demanda un modelo de atención médica que responda a sus expectativas de obtener servicios de mayor calidad, ya sea públicos o privados.

Durante estos ocho años, esta voluntad ciudadana ha orientado las políticas aplicadas en nuestras tareas cotidianas. Su legitimidad ha bastado para que trabajemos a conciencia, en hacer efectivo un derecho ampliamente reconocido por su impacto social, pues entendemos que para lograr que una institución se consolide, debe atender los reclamos de aquellos a cuyos intereses sirve.

Para asegurar que la marcha institucional siga por los caminos que lleven al cumplimiento de los objetivos y propósitos para los que fue creada, la Coesamed trabaja de manera coordinada con su Consejo Directivo, constituido de manera plural e independiente, integrado por personalidades de la sociedad civil con probada autonomía, quienes han contribuido aportando sus iniciativas y sus sugerencias invariablemente constructivas, siempre con el propósito de que la Comisión quede cada vez mas firme y arraigada no sólo en la cultura médica de nuestro estado, sino en la sociedad en su conjunto, contando además como parte de dicho Consejo con los representantes de diversas Dependencias estatales, que garantiza el cumplimiento eficaz de nuestras atribuciones.

Así pues, se ha puesto a disposición de la ciudadanía un modelo de resolución de controversias que día con día genera mayores expectativas para mejorar la relación que tradicionalmente existe entre el paciente y los profesionales, técnicos y auxiliares que velan por su salud.

Este modelo ha permitido a la COESAMED atender aquellos problemas que tienen su origen en un trato inadecuado con el paciente, ya que sin poner en duda la atención médica brindada, se quejan de insuficiente información sobre el diagnóstico, el tratamiento o la evolución de su padecimiento; de largas esperas para recibir atención o para conocer el estado de salud del familiar hospitalizado; y, en algunos casos reciben retrasos e incluso negativas para otorgarles servicios médicos por cuestiones de mera índole administrativa; lo cual genera malestar e inconformidad, además de que de ello deriva en poner en duda la calidad del servicio en su conjunto.

Se trata en muchas ocasiones, de apreciaciones subjetivas o mal informadas, que se generan en los pacientes o en sus familiares por problemas de comunicación con el prestador del servicio, por lo que este hecho se constituye para nosotros en una oportunidad para consolidar la relación del médico con su paciente; con ello, se fomenta de manera adicional una cultura de corresponsabilidad en el cuidado de la salud.

Reconocemos que como organismo conciliador, es indispensable asegurar la confianza en nuestros servicios por parte de los pacientes y del gremio médico, a través de la transparencia de los procesos y resultados de los asuntos encomendados a la Comisión. Por ello, una de nuestras mayores preocupaciones radica en instrumentar acciones que permitan continuar con el proceso de consolidación de la

Coesamed, como una instancia que aporte elementos para coadyuvar en la mejora continua de la calidad de la atención médica en nuestro sistema estatal de salud.

Para lograrlo, estimamos necesario afinar los mecanismos de coordinación con los prestadores de servicios médicos, las instituciones formadoras de recursos humanos para la salud y el sector salud en general, a fin de poder retroalimentarlos con información resultante del análisis de la gran variedad de casos que la ciudadanía expone ante la Coesamed, acerca de los problemas que inciden en la calidad de la atención.

Para conseguir un alto nivel de reconocimiento por parte de la sociedad a quien servimos, nos hemos planteado el ser una organización con altos estándares de calidad, que otorgue servicios de orientación, asesoría, gestión inmediata y recepción de quejas, con oportunidad, rapidez, profesionalismo y especialmente con un trato humano, digno, imparcial y gratuito.

Por lo anterior y a fin de dar cumplimiento a nuestras funciones, en el presente documento se informan las principales actividades desarrolladas durante el período de enero a diciembre de 2006 y se presenta también 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.

Actividades realizadas

En el período correspondiente al presente informe, que comprende el octavo año de labores, se proporcionaron un total de **950 atenciones. De éstos, 510 fueron Asesorías, 141 Gestiones Inmediatas, 173 orientaciones, 83 Quejas, 6 Opiniones Médicas, 29 Recomendaciones y 8 Peritajes; lo que se ilustra en el siguiente cuadro, que muestra el comportamiento mensual de los asuntos atendidos en el año 2006:**

ASUNTOS ATENDIDOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
ASESORIAS	36	40	35	43	56	42	58	52	34	46	42	26	510
GESTIONES INMEDIATAS	12	16	9	13	15	11	11	8	10	18	13	5	141
INFO. Y ORIENTACION	13	3	18	10	16	23	24	22	16	11	11	6	173
OPINIONES MEDICAS	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	2	1	6
OPINIONES TECNICAS O REC.	4	2	1	1	2	4	3	6	2	2	1	1	29
PERITAJES	0	0	0	0	1	0	1	1	2	2	0	1	8
QUEJAS	3	4	7	7	8	10	9	11	9	8	3	4	83
TOTAL ASUNTOS	68	65	70	74	98	91	106	102	73	87	72	44	950

De igual manera hago una referencia al número de asuntos atendidos durante Los años 2000-2006, la cual se presenta en la siguiente tabla comparativa:

Asuntos Atendidos	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	Total
Quejas	113	134	81	79	77	92	83	659
Asesorías	195	285	388	428	452	502	510	2760
Gestiones Inmediatas	0	0	60	102	99	130	141	532
Dictámenes	3	5	26	17	33	49	43	176
Información y Orientación	-----	-----	-----	98	144	174	173	589
Total	311	424	555	724	805	947	950	4716

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 2006 se realizaron **173** 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 510 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.**

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 141 gestiones inmediatas.**

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

PROCEDENCIA DE LAS GESTIONES INMEDIATAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
IMSS	8	10	6	10	13	7	8	3	6	12	6	2	91
ISSSTE	3	0	2	0	1	2	1	3	1	5	5	1	24
PEMEX	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
PRIVADOS	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1	7
SEDENA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SSG	1	2	0	2	1	1	0	0	1	1	1	0	10
OTROS	0	2	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	8
TOTAL	12	16	9	13	15	11	11	8	10	18	13	5	141

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 83 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 presentan en contra de las 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, excepto las quejas del I.M.S.S. e I.S.S.S.T.E., la cuales a partir del mes de septiembre se reciben y se tramitan en esta Comisión , como consecuencia del Convenio de Colaboración que se firmó con estas Instituciones y la Comisión Nacional de Arbitraje Medico.

En la siguiente tabla se muestra el número de las quejas por su procedencia, de manera mensual.

PROCEDENCIA DE LAS QUEJAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
IMSS	2	1	3	4	3	3	1	5	4	1	2	2	31
ISSSTE	0	0	0	0	1	2	1	0	1	1	0	0	6
PEMEX	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	4
PRIVADOS	1	3	3	2	2	4	6	5	3	3	1	1	34
SEDENA	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
SSG	0	0	0	0	2	1	0	0	0	3	0	1	7
OTROS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	3	4	7	7	8	10	9	11	9	8	3	4	83

Durante el período que se informa, las especialidades más frecuentes que generaron inconformidad fueron Traumatología, Cirugía General, Medicina Familiar, Urgencias, Odontología. 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, 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.

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 6 opiniones médicas y participamos en 8 solicitudes de peritajes; las cuales fueron solicitadas por el Ministerio Público de la Federación y por el Poder Judicial en materia civil y penal.

➤ ***Opiniones Técnicas o Recomendaciones***

A fin de 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 **29 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 346 consultas de salida.**

Otras Actividades Relevantes

- ✚ **Un logro relevante en este año, fue la firma del Convenio de Colaboración con el Colegio de Médicos del Estado, Federación, A.C., con el objeto de establecer mecanismos de coordinación en materia de emisión de opiniones médicas y solicitudes de dictámenes periciales hechas por las autoridades de procuración e Impartición de justicia. Este documento fue firmado ante la presencia del C. Gobernador del Estado y del Secretario de Salud, como Testigos de Honor.**
- ✚ **Otro logro relevante a nivel nacional, fue la firma del Convenio de Colaboración que celebramos con la CONAMED, I.M.S.S. e I.S.S.S.T.E., a fin de establecer las bases de colaboración, para que las quejas por presuntas irregularidades en la prestación de servicios médicos en las unidades médicas de dichas Instituciones, se desahoguen con la intervención de esta Comisión, tomando en cuenta los acuerdos suscritos entre la CONAMED, I.S.S.S.T.E. e I.M.S.S.**

➤ **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 2006, se realizó la primera reunión en el mes de mayo en el Distrito Federal y la segunda en la ciudad de Aguascalientes, Ags., a la cual acudimos el Comisionado y los dos Subcomisionados.

➤ **Colaboración Institucional:**

Es importante enfatizar que se acudió a **9** reuniones del Comité de Reembolsos del I.S.S.S.T.E. en la oficinas de la Delegación Celaya, en las que se nos invitaba a participar en el análisis y resolución de los casos, sin embargo a partir del mes de septiembre y como consecuencia del Convenio de Colaboración que se firmó con el I.S.S.S.T.E. y la CONAMED, dejamos de asistir a dichas reuniones, con el objeto de evitar conflicto de intereses en la resolución de los mismos.

➤ **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**

Ha sido y 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, con el apoyo del ISSEG, a través de sus farmacias en todo el Estado;
- Elaboración y distribución de 34,000 volantes informativos de la Coesamed, los cuales se distribuyeron mediante una intensa campaña, entre los cinco hospitales mas importantes de la ciudad de León; así como en las ciudades de Irapuato, Guanajuato y Celaya;
- **Se impartieron 66 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;

- **Se colocaron 6 espectaculares, los cuales se distribuyeron 2 en la ciudad de Celaya, 2 en Irapuato y 2 en León;**
- **Se realizaron 53 visitas a municipios** en los que se dieron pláticas informativas a grupos sociales y delegados comunitarios, con la participación de las presidencias y DIF municipales, a las que también se entregó material de difusión para que lo distribuyeran a la población en general, realizándose un total de 66 pláticas en el año;
- **Se realizaron dos campañas permanentes de radio**, durante los meses de mayo a noviembre del 2006, en 20 radiodifusoras de 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 11 entrevistas publicadas en la prensa impresa, 4 entrevista para la televisora local y 2 entrevistas para el radio.**

➤ **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 **18 solicitudes de acceso a la información**.

➤ **Capacitación:**

En el 2006 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 14 cursos respecto a diferentes materias.

Es importante resaltar que de acuerdo al Servicio Civil de Carrera, el personal correspondiente, acreditó las capacidades profesionales y de visión de gobierno y dos de ellos obtuvieron el nombramiento de servidores públicos de carrera.

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 2007
EL COMISIONADO ESTATAL

DR. BENJAMÍN L. GALLO CHICO

*****Se anexan gráficas y tablas.***

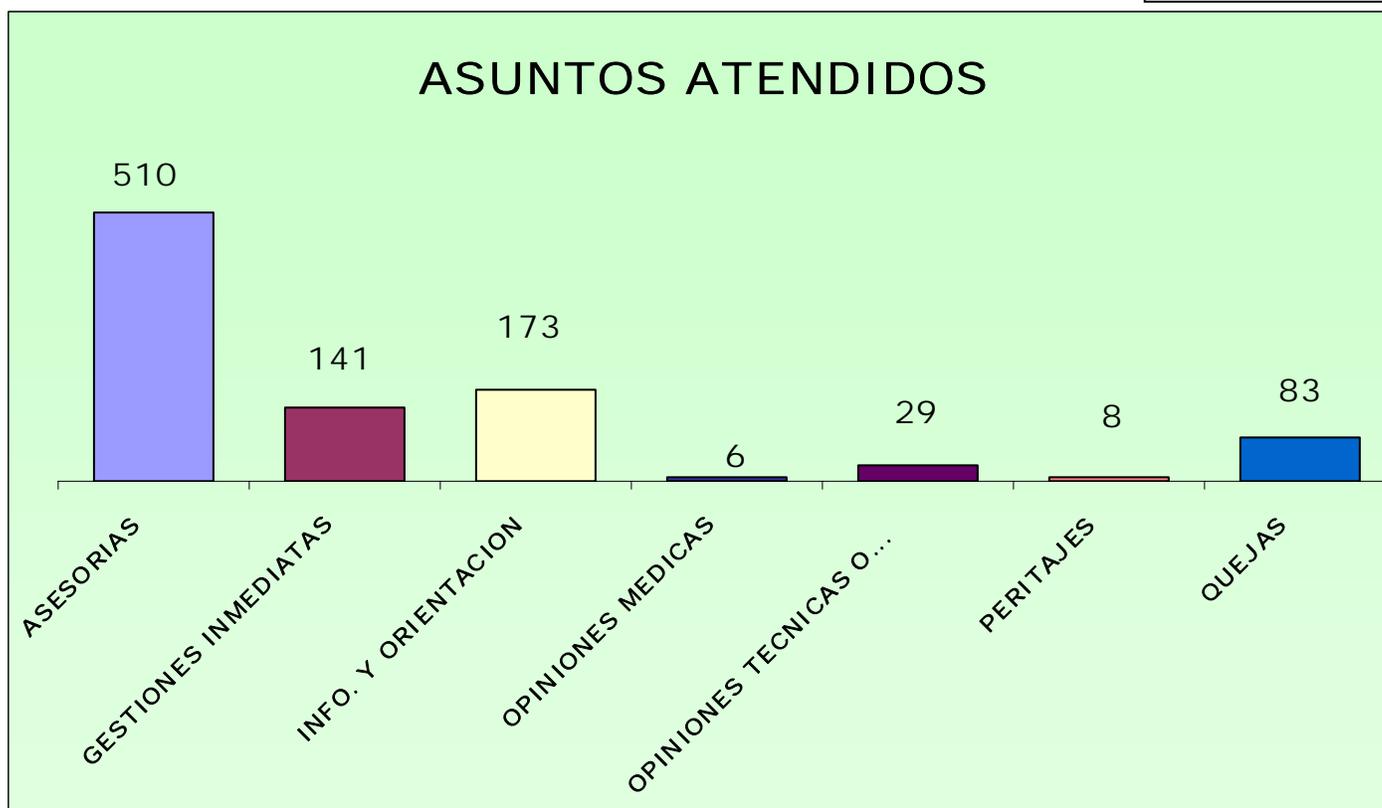
ASUNTOS ATENDIDOS 2006

Tabla-1

ASUNTOS ATENDIDOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
ASESORIAS	36	40	35	43	56	42	58	52	34	46	42	26	510
GESTIONES INMEDIATAS	12	16	9	13	15	11	11	8	10	18	13	5	141
INFO. Y ORIENTACION	13	3	18	10	16	23	24	22	16	11	11	6	173
OPINIONES MEDICAS	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	2	1	6
OPINIONES TECNICAS O REC.	4	2	1	1	2	4	3	6	2	2	1	1	29
PERITAJES	0	0	0	0	1	0	1	1	2	2	0	1	8
QUEJAS	3	4	7	7	8	10	9	11	9	8	3	4	83
TOTAL ASUNTOS	68	65	70	74	98	91	106	102	73	87	72	44	950

TOTAL DE ASUNTOS : 950

Grafica-1

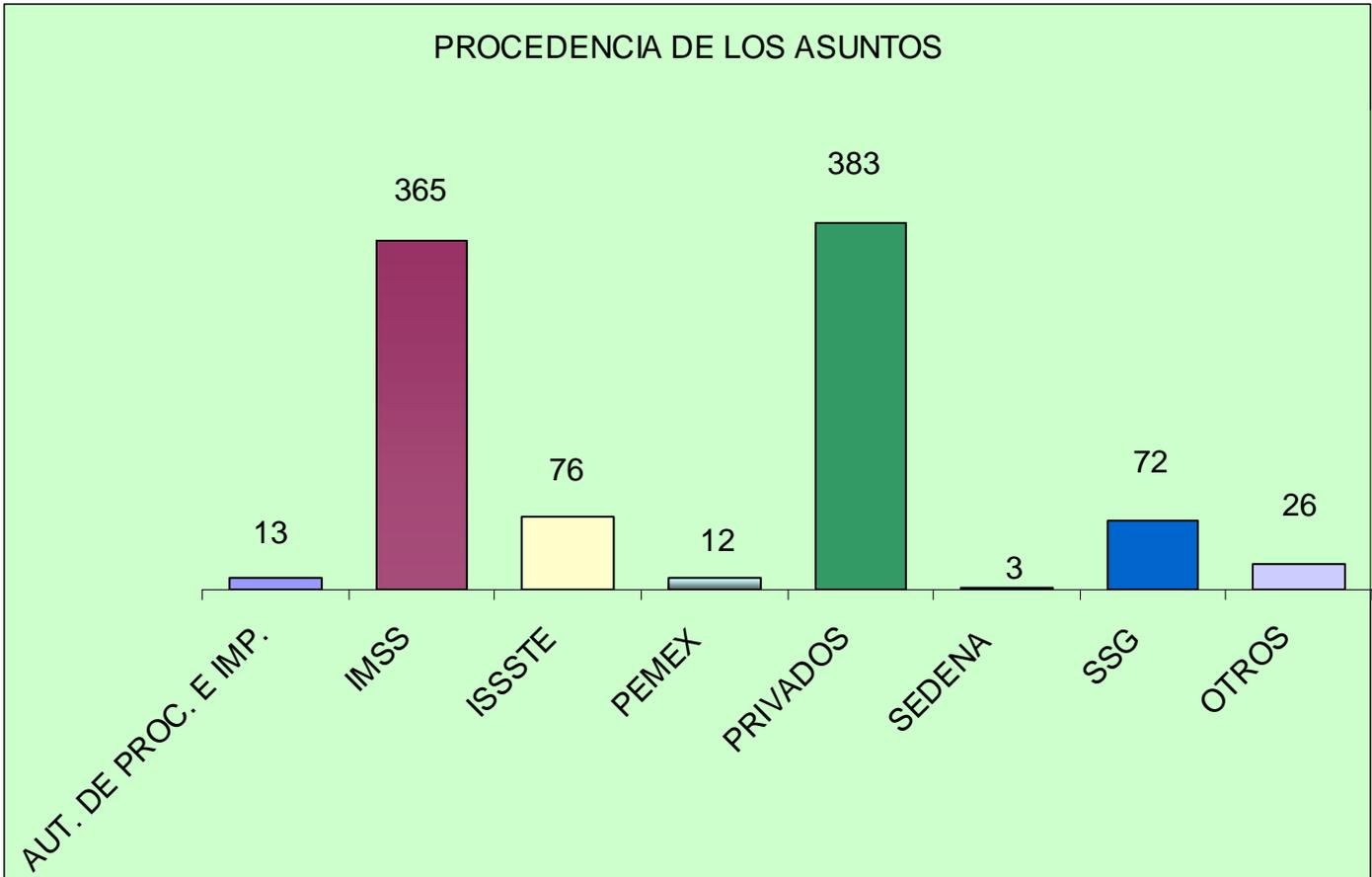


PROCEDENCIA DE LOS ASUNTOS

Tabla-2

PROCEDENCIA DE ASUNTOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
AUT. DE PROC. E IMP.	0	0	0	0	1	0	1	3	2	2	2	2	13
IMSS	27	29	25	37	51	29	36	28	24	34	31	14	365
ISSSTE	8	0	5	1	6	10	6	7	3	15	12	3	76
PEMEX	0	2	0	2	2	1	3	1	1	0	0	0	12
PRIVADOS	28	23	33	25	31	43	52	50	32	26	20	20	383
SEDENA	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	3
SSG	4	7	2	8	6	8	6	7	9	9	3	3	72
OTROS	1	4	5	1	1	0	2	4	2	0	4	2	26
TOTAL	68	65	70	74	98	91	106	102	73	87	72	44	950

Grafica-2



ASUNTOS POR MUNICIPIOS

Tabla-3

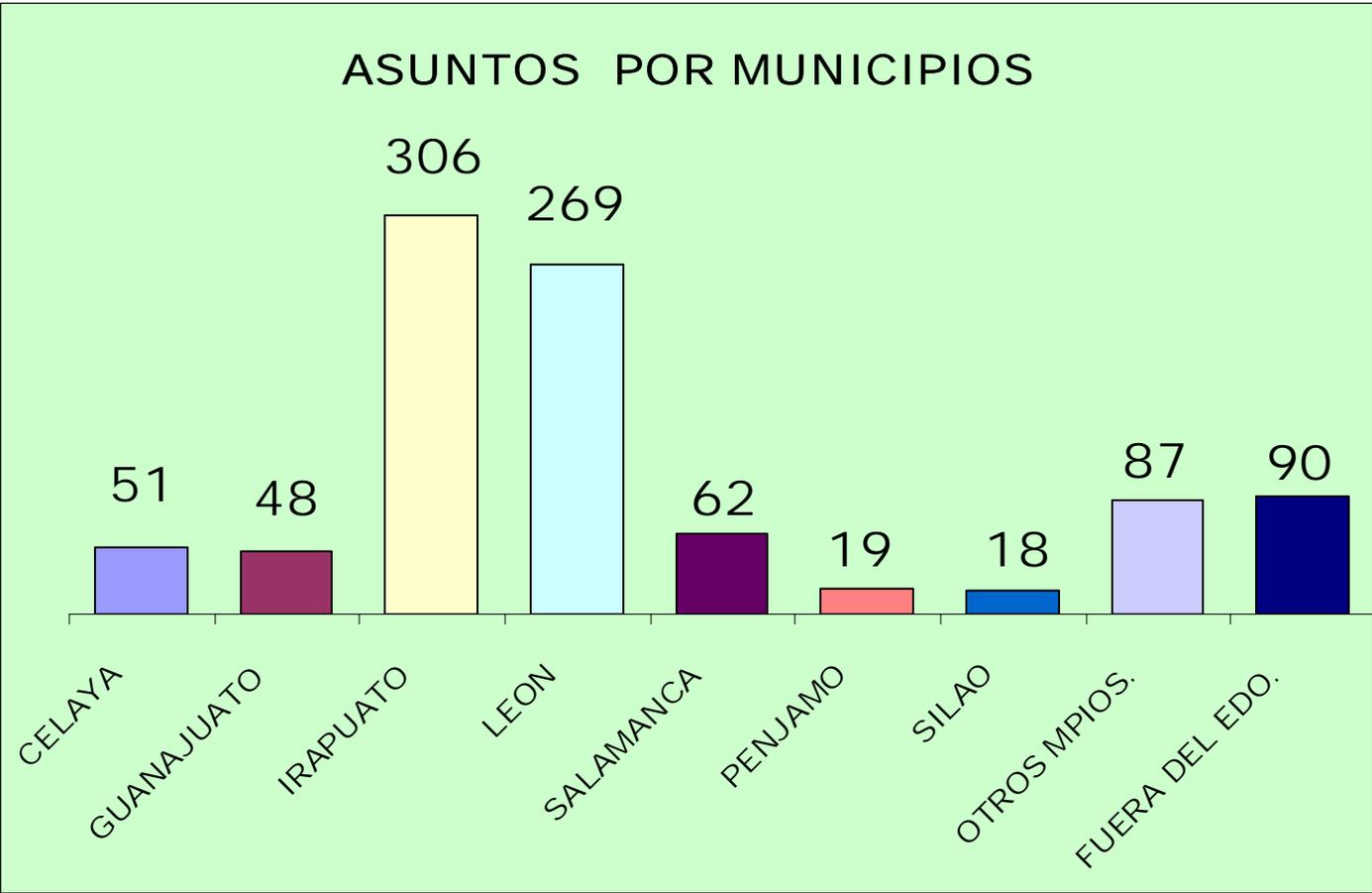
CLASIFICACION MUNICIPIOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
ABASOLO			1								1		2
ACAMBARO		5				3	3						11
ALLENDE						1		1				1	3
APASEO EL ALTO				1									1
APASEO EL GRANDE													0
ATARJEJA													0
CELAYA	8	1	1	5	4	9	5	4	3	3	6	2	51
COMONFORT						1		1					2
CORONEO													0
CORTAZAR				2									2
CUERAMARO	2												2
DOLORES HIDALGO	1				4	1	2						8
DR. MORA													0
GUANAJUATO	4	1	3	1	9	5	2	4	4	9	4	2	48
HUANIMARO													0
IRAPUATO	20	25	25	28	31	30	29	30	21	34	20	13	306
JARAL DEL PROGRESO		2									1		3
JERECUARO							1						1
LEON	13	13	20	22	28	25	33	28	25	22	28	12	269
MANUEL DOBLADO													0
MOROLEON		2		1	1			1			3	1	9
OCAMPO													0
PENJAMO	1	2		1	1	1	4	3	3		1	2	19

ASUNTOS POR MUNICIPIOS

Tabla-3

CLASIFICACION MUNICIPIOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PUEBLO NUEVO					2	1	2	1	1				7
PURISIMA DEL RINCON				1									1
ROMITA			1										1
S. FRANCISCO DEL RINCON	3	1									1		5
SALAMANCA	3	7	6	7	10	2	8	9	4	4	1	1	62
SALVATIERRA		2		1							2		5
SAN DIEGO DE LA UNION													0
SAN FELIPE													0
SAN JOSE ITURBIDE							2		1			1	4
SAN LUIS DE LA PAZ				1			2	1		1			5
SANTA CATARINA													0
SANTIAGO MARAVATIO													0
SILAO	3	2	1		2	1	2			2	1	4	18
STA. CRUZ DE JUVENTINO R.							1	1		1			3
TARANDACUAO						1							1
TARIMORO													0
TIERRA BLANCA													0
URIANGATO										2			2
VALLE DE SANTIAGO							1	3	2				6
VICTORIA													0
VILLAGRAN			2	1									3
XICHU													0
YURIRIA													0
FUERA DEL ESTADO	10	2	10	2	6	10	9	15	9	9	3	5	90
TOTAL	68	65	70	74	98	91	106	102	73	87	72	44	950

Grafica-3



PROCEDENCIA DE LAS GESTIONES INMEDIATAS

Tabla-4

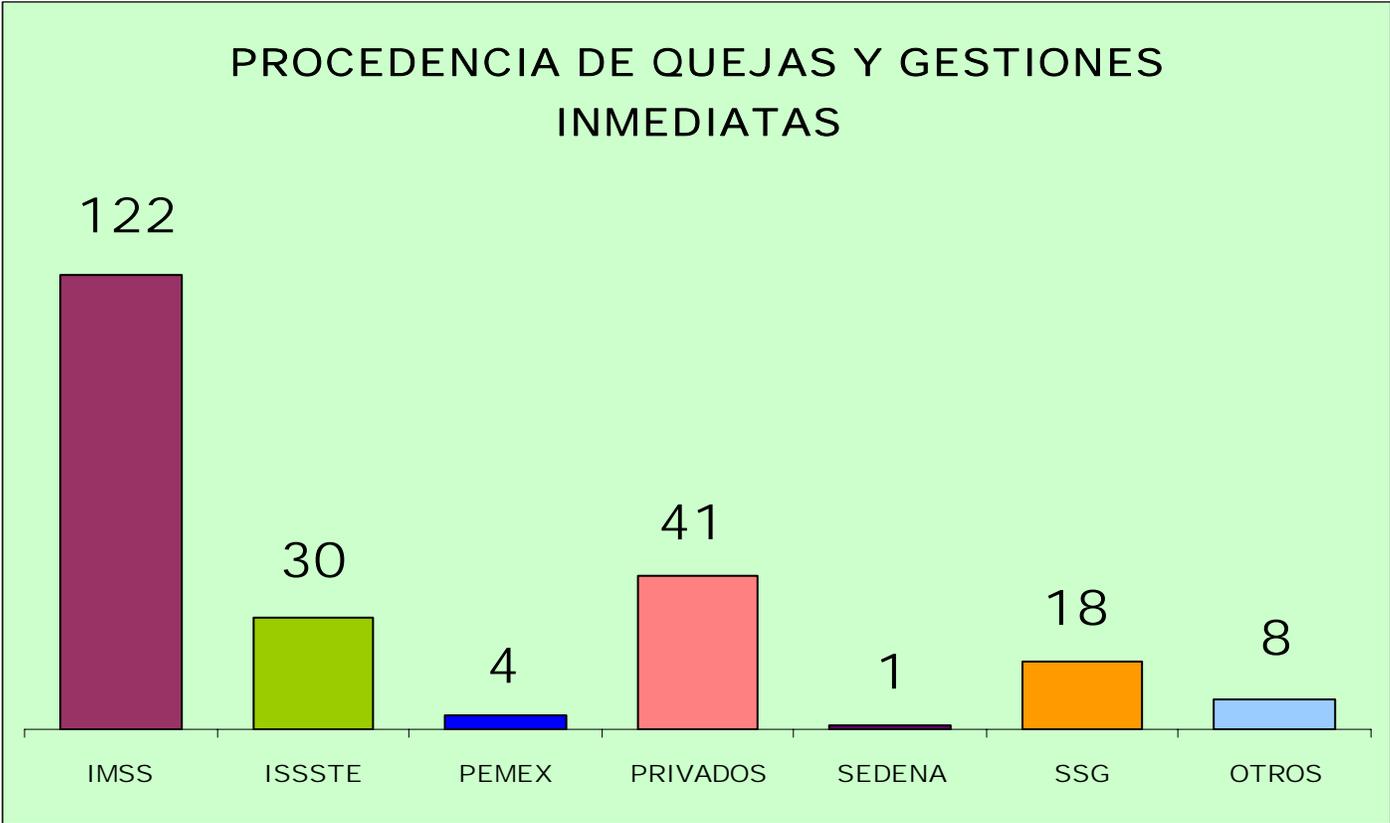
PROCEDENCIA DE LAS GESTIONES INMEDIATAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
IMSS	8	10	6	10	13	7	8	3	6	12	6	2	91
ISSSTE	3	0	2	0	1	2	1	3	1	5	5	1	24
PEMEX	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
PRIVADOS	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1	7
SEDENA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SSG	1	2	0	2	1	1	0	0	1	1	1	0	10
OTROS	0	2	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	8
TOTAL	12	16	9	13	15	11	11	8	10	18	13	5	141

PROCEDENCIA DE LAS QUEJAS

Tabla-5

PROCEDENCIA DE LAS QUEJAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
IMSS	2	1	3	4	3	3	1	5	4	1	2	2	31
ISSSTE	0	0	0	0	1	2	1	0	1	1	0	0	6
PEMEX	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	4
PRIVADOS	1	3	3	2	2	4	6	5	3	3	1	1	34
SEDENA	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
SSG	0	0	0	0	2	1	0	0	0	3	0	1	7
OTROS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	3	4	7	7	8	10	9	11	9	8	3	4	83

Grafica-4Y5



MOTIVO DE LAS QUEJAS

Tabla-6

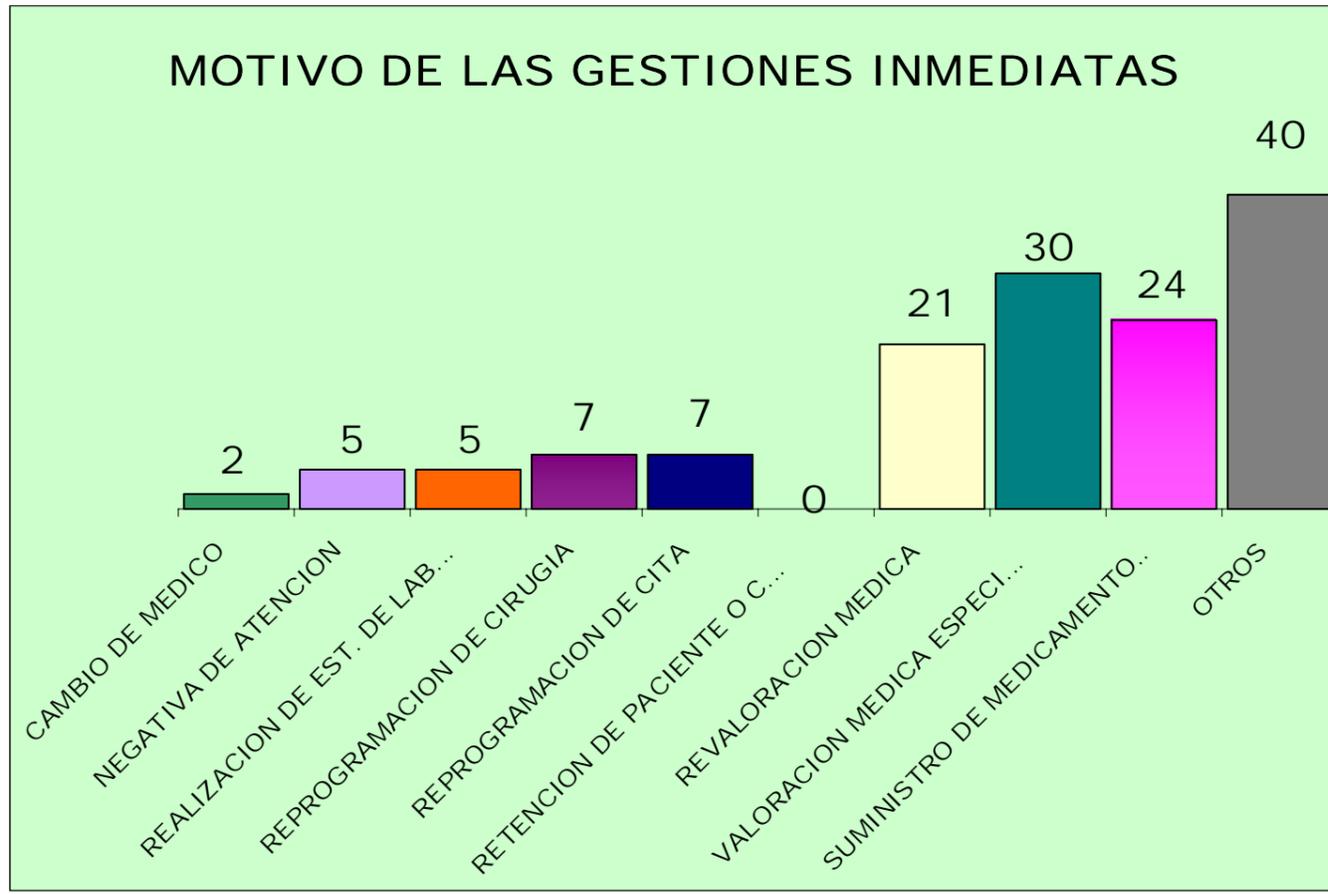
MOTIVO DE LAS QUEJAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
ATENCION DE PARTO	0	0	0	0	2	1	0	0	1	0	0	0	4
DIAGNOSTICO ERRONEO	0	2	1	0	0	0	3	4	2	2	0	1	15
DIFERIMIENTO DE ATENCION	0	0	1	0	2	3	0	2	0	0	0	0	8
NEGATIVA ATENCION DE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
PROBLEMAS ADMINIST.	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
RELACION MEDICO-PACIENTE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TRAT. ODONTOLOGICO	1	1	0	1	1	0	1	2	1	0	1	1	10
TRATAMIENTO MEDICO	1	0	0	1	1	2	1	1	2	1	1	0	11
TRATAMIENTO QUIRURGICO	1	0	3	5	2	4	4	1	3	5	1	1	30
OTROS	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
TOTAL	3	4	7	7	8	10	9	11	9	8	3	4	83

MOTIVO DE LAS GESTIONES INMEDIATAS

Tabla-7

MOTIVO DE LAS GESTIONES INMEDIATAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
CAMBIO DE MEDICO	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
NEGATIVA ATENCION DE	1	0	0	0	1	0	1	0	0	2	0	0	5
REALIZACION DE EST. DE LAB. Y GAB.	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	5
REPROGRAMACION DE CIRUGIA	2	1	0	1	0	0	0	0	0	1	2	0	7
REPROGRAMACION DE CITA	1	0	0	1	0	0	1	0	0	2	1	1	7
RETENCION DE PACIENTE O CADAVER	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
REVALORACION MEDICA	0	2	0	2	3	1	4	2	1	3	3	0	21
VALORACION MEDICA ESPECIALIZADA	2	4	5	4	3	3	3	2	2	1	1	0	30
SUMINISTRO DE MEDICAMENTO E INSUMOS	1	4	1	1	3	2	2	0	4	5	1	0	24
OTROS	4	4	3	3	5	4	0	3	3	4	4	3	40
TOTAL	12	16	9	13	15	11	11	8	10	18	13	5	141

Grafica-6Y7



**QUEJAS Y GESTIONES INMEDIATAS
POR ESPECIALIDAD**

Tabla - 8

QUEJAS Y GESTIONES POR ESPECIALIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
ADMINISTRATIVO	1	1		1		2	1	1	3	6	1		17
ALGOLOGIA Y CLINICA DEL DOLOR													0
ANATOMIA PATOLOGICA													0
ANESTESIOLOGIA			1										1
ANGIOLOGIA													0
AUDIOLOGIA													0
BANCO DE SANGRE													0
BIOLOGIA DE LA REPRODUCCION													0
CARDIOLOGIA	2	1					1						4
CIRUGIA ARTROSCOPICA													0
CIRUGIA CABEZA Y CUELLO													0
CIRUGIA CARDIOTORACICA			1	1						1			3
CIRUGIA DE GASTRO GENERAL						1				1			2
CIRUGIA GENERAL	2	2	3	1	2	4	2			2		2	20
CIRUGIA LAPAROSCOPICA								1					1
CIRUGIA MAXILOFACIAL													0
CIRUGIA NEUROLOGICA											1		1
CIRUGIA PEDIATRICA													0
CIRUGIA PLASTICA Y RECONSTRUCTIVA			1	2			1	1	1	1		1	8
DERMATOLOGIA				1									1
DIETOLOGIA													0
ENDODONCIA													0
ENDOSCOPIA													0
ENFERMERIA													0
EPIDEMIOLOGIA						1							1
FONIATRIA Y COMUNICACION HUMANA													0
GASTROENTEROLOGIA						1				1			2

**QUEJAS Y GESTIONES INMEDIATAS
POR ESPECIALIDAD**

Tabla - 8

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	2			7
HEMATOLOGIA													0
HOEMOPATIA		1											1
IMAGENOLOGIA Y RADIOLOGIA						1				1			2
IMPLANTOLOGIA													0
INFECTOLOGIA													0
INMUNOLOGIA Y ALERGOLOGIA													0
MEDICINA DEL DEPORTE													0
MEDICINA DEL TRABAJO					1						1		2
MEDICINA FAMILIAR	2	6	1	1			3	5	2	2			22
MEDICINA FORENSE													0
MEDICINA NUCLEAR													0
MEDICINA PREVENTIVA													0
MEDICINA GENERAL		2	1		2		3	3		1	1	1	14
MEDICINA INTERNA		1		2	1	1					1		6
NEFROLOGIA				2	2	1	1	1		2	1		10
NEONATOLOGIA													0
NEUMOLOGIA													0
NEUROCIRUGIA						2							2
NEUROFISIOLOGIA													0
NEUROLOGIA					1				1		1		3
NUTRICION													0
OBSTETRICIA	2	1		1	3	1			2	3		1	14
ODONTOLOGIA	1			1	1		1	1	1		1		7

QUEJAS Y GESTIONES INMEDIATAS POR ESPECIALIDAD

Tabla-8

QUEJAS Y GESTIONES POR ESPECIALIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
ODONTOPEDIATRIA													0
OFTALMOLOGIA	1			2	1		1				1	1	7
ONCOLOGIA				1	1						1		3
ONCOLOGIA QUIRURGICA													0
ORTODONCIA							1	1				1	3
ORTOPEDIA		1				1	2		1		3		8
OTORRINOLARINGOLOGIA			3			1			1			1	5
OTROS SERVS. AUX. DE DIAGNOSTICO						1		1				1	3
OTROS SERVS. AUX. DE TRATAMIENTO													0
PATOLOGIA CLINICA								1					1
PEDIATRIA	2		1										3
PERINATOLOGIA													0
PERIODONCIA													0
PLANIFICACION FAMILIAR		1											1
PROCTOLOGIA													0
PSICOLOGIA													0
PSIQUIATRIA			1		2	1				1	1		6
RADIOTERAPIA													0
REHABILITACION								1					1
REUMATOLOGIA					1								1
TERAPIA INTENSIVA			1										1
TECNICO EN URGENCIA													0
TECNICO QUIRURGICO													0
TRAUMATOLOGIA		1	1	1	3	2	1		4	1	2		16
URGENCIAS	1			1	2		1	2	2	1			10
UROLOGIA	1	1		1									3
TOTAL	15	20	16	20	23	21	20	19	19	26	16	9	224

Grafica-8



**QUEJAS Y GESTIONES INMEDIATAS
POR MUNICIPIOS**

Tabla-9

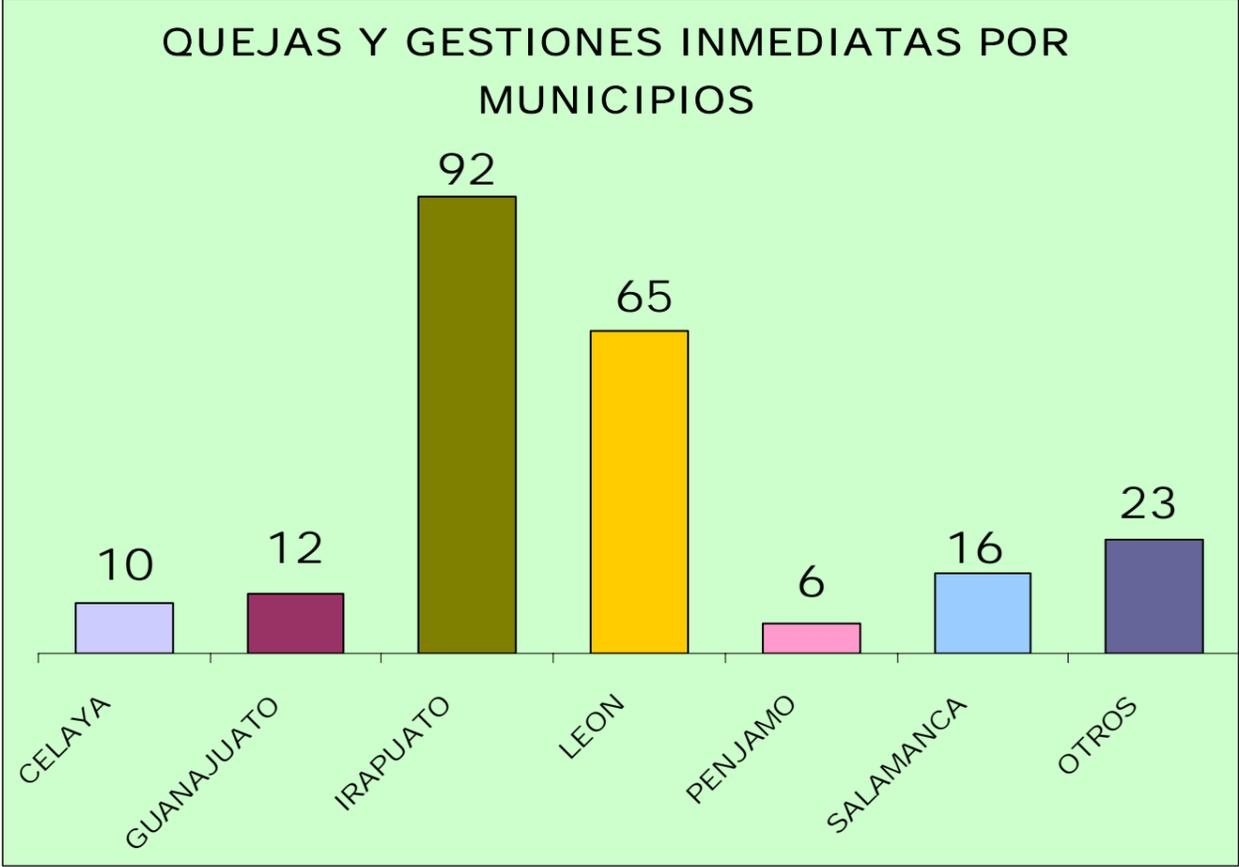
PROCEDENCIA POR MUNICIPIOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
ABASOLO													0
ACAMBARO		1											1
ALLENDE													0
APASEO EL ALTO													0
APASEO EL GRANDE													0
ATARJEA													0
CELAYA	3				2	3	1		1				10
COMONFORT				1							2		3
CORONEO													0
CORTAZAR				1									1
CUERAMARO	1												1
DOLORES HIDALGO						1							1
DR. MORA													0
GUANAJUATO	1	1			3	1			2	3		1	12
HUANIMARO													0
IRAPUATO	5	7	11	8	6	8	8	12	7	12	5	3	92
JARAL DEL PROGRESO		1											1
JERECUARO													0
LEON	3	4	3	7	8	7	7	3	6	8	7	2	65
MANUEL DOBLADO													0
MOROLEON		1									1	1	3
OCAMPO													0
PENJAMO		1					1	2	1			1	6

**QUEJAS Y GESTIONES INMEDIATAS
POR MUNICIPIOS**

Tabla-9

PROCEDENCIA POR MUNICIPIOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PUEBLO NUEVO						1	1						2
PURISIMA DEL RINCON													0
ROMITA													0
S. FRANCISCO DEL RINCON	1												1
SALAMANCA	1	3	1	3	4		1		2	1			16
SALVATIERRA											1		1
SAN DIEGO DE LA UNION													0
SAN FELIPE													0
SAN JOSE ITURBIDE													0
SAN LUIS DE LA PAZ							1						1
SANTA CATARINA													0
STA. CRUZ DE JUVENTINO R.													0
SANTIAGO MARAVATIO													0
SILAO		1								1		1	3
TARANDACUAO													0
TARIMORO													0
TIERRA BLANCA													0
URIANGATO										1			1
VALLE DE SANTIAGO								1					1
VICTORIA													0
VILLAGRAN				1									1
XICHU													0
YURIRIA													0
FUERA DEL ESTADO								1					1
TOTAL	15	20	16	20	23	21	20	19	19	26	16	9	224

Grafica-9



SEGUIMIENTO DE QUEJAS

SEGUIMIENTO DE LAS QUEJAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
CONCILIADAS	1	2	2		1	1	1	2	1	1			12
EN TRAMITE							1			2	1	2	6
INCOMPETENCIA								1					1
NO CONCILIADAS		1	1		3	3	2	1	2	2			15
NO CONT. CON PROC. MED				1		1	2						4
NO CONT. CON PROC. USUARIO			1	1						1			3
TURNADAS A CONAMED	2	1	3	5	4	5	3	7	6	2	2	2	42
TOTAL	3	4	7	7	8	10	9	11	9	8	3	4	83

FORMAS DE CONCILIACION

Tabla - 10 A

	EXPLICACION	NUEVO TRATAMIENTO	NUEVA CIRUGIA	REEMBOLSO	REDUCC. DEL COSTO DEL SERV. MED.	TOTAL
CONCILIADAS POR	1	1	1	7	2	12

NO CONCILIADAS

Tabla - 10 B

	ARBITRAJE	DERECHOS SALVO	A	TOTAL
NO CONCILIADAS	6	9		15

Grafica- 10

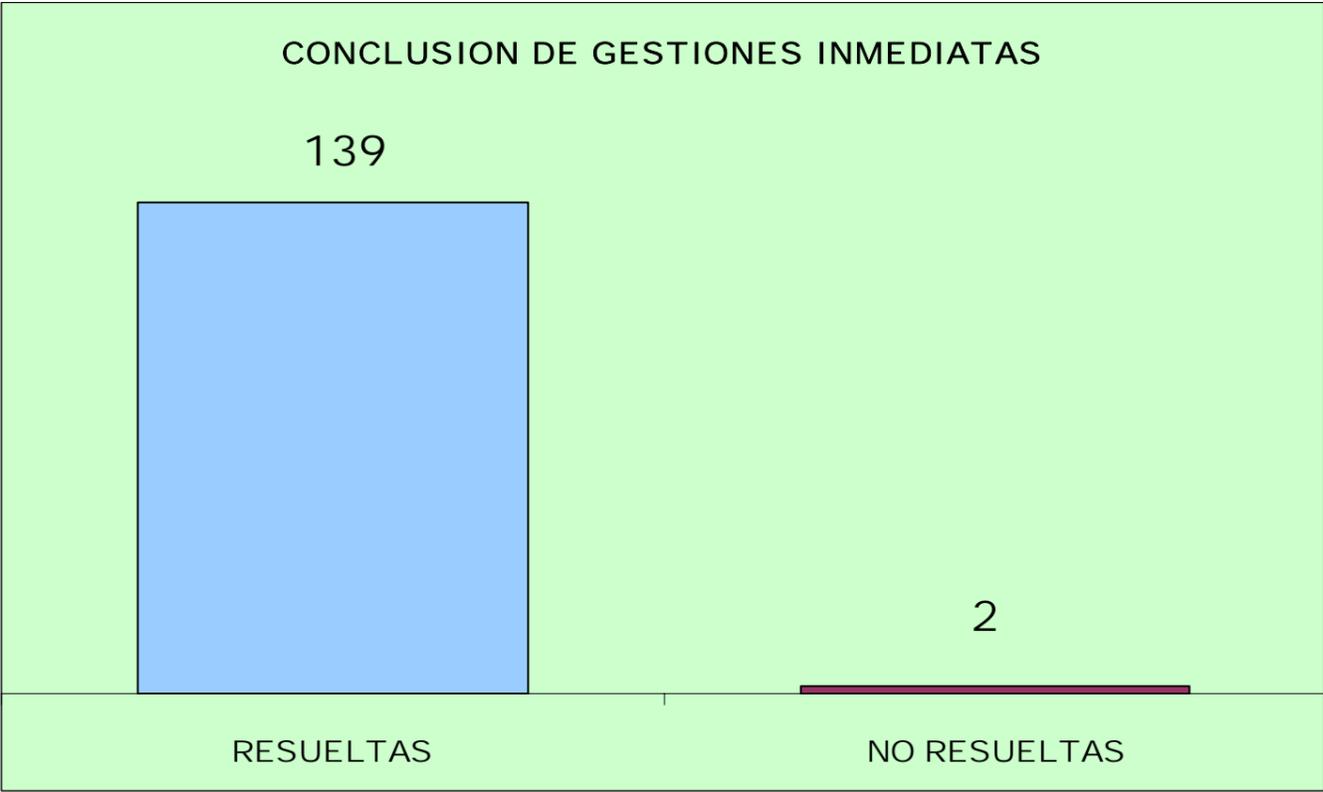


Tabla - 11

SEGUIMIENTO DE LAS GESTIONES INMEDIATAS

CONCILIADAS POR:	EN TRAMITE	DE ACUERDO A LO SOLICITADO	NUEVA PROPUESTA	NEGATIVA DEL PREST. DE SERV.	DESINTERES DEL USUARIO	NO ACEPT. DEL USUARIO	TOTAL
RESUELTA	0	129	10	0	0	0	139
NO RESUELTA	0	0	0	2	0	0	2

Grafica - 11



**MEDIOS POR LOS QUE SE
ENTERARON DE LA
COESAMED**

Tabla- 12

MEDIOS POR LOS QUE SE ENTERARON	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
ABOGADOS	2	3	1	2	3	2	1	1	2	2	1	2	22
ASUNTO ANTERIOR	2	2	7	3	3	7	3	3	1	6	9	4	50
CARTELES	2	8	8	5	3	4	5	6	0	10	6	2	59
DIRECTORIO TELEFONICO	4	3	9	5	1	3	5	1	9	7	3	2	52
INTERNET	1	0	3	0	5	6	4	2	0	5	2	2	30
MEDICOS Y ODONTOLOGOS	5	3	0	3	6	1	10	2	4	6	2	1	43
PERIODICO	0	0	1	0	0	2	2	3	1	0	0	0	9
PLATICAS	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
POR OTRAS DEPENDENCIAS	19	18	16	22	19	27	32	24	19	23	19	9	247
POR OTRAS PERSONAS	24	16	16	22	22	20	21	25	19	17	23	12	237
RADIO	3	4	3	6	25	7	12	12	6	1	7	4	90
TELEVISION	6	6	2	4	4	4	5	14	5	8	0	6	64
VOLANTES	0	2	4	2	6	8	6	9	7	2	0	0	46
TOTAL	68	65	70	74	98	91	106	102	73	87	72	44	950

Grafica- 12

