

# AVANCES Y ANÁLISIS DE INDICADORES DERIVADOS DE LA PLATAFORMA DEL CMAM

Miguel Ángel Lezana Fernández

[mlezana@conamed.gob.mx](mailto:mlezana@conamed.gob.mx)

29 de abril de 2022



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**CONAMED**  
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO



CONSEJO MEXICANO DE ARBITRAJE MÉDICO

## Antecedentes

La integración de información constituye un elemento esencial para el conocimiento de la magnitud y las características de las quejas médicas presentadas por la población usuaria de los servicios de salud y representa una valiosa herramienta para implantar y evaluar potenciales impactos en los procesos de mejora de la calidad de la atención.

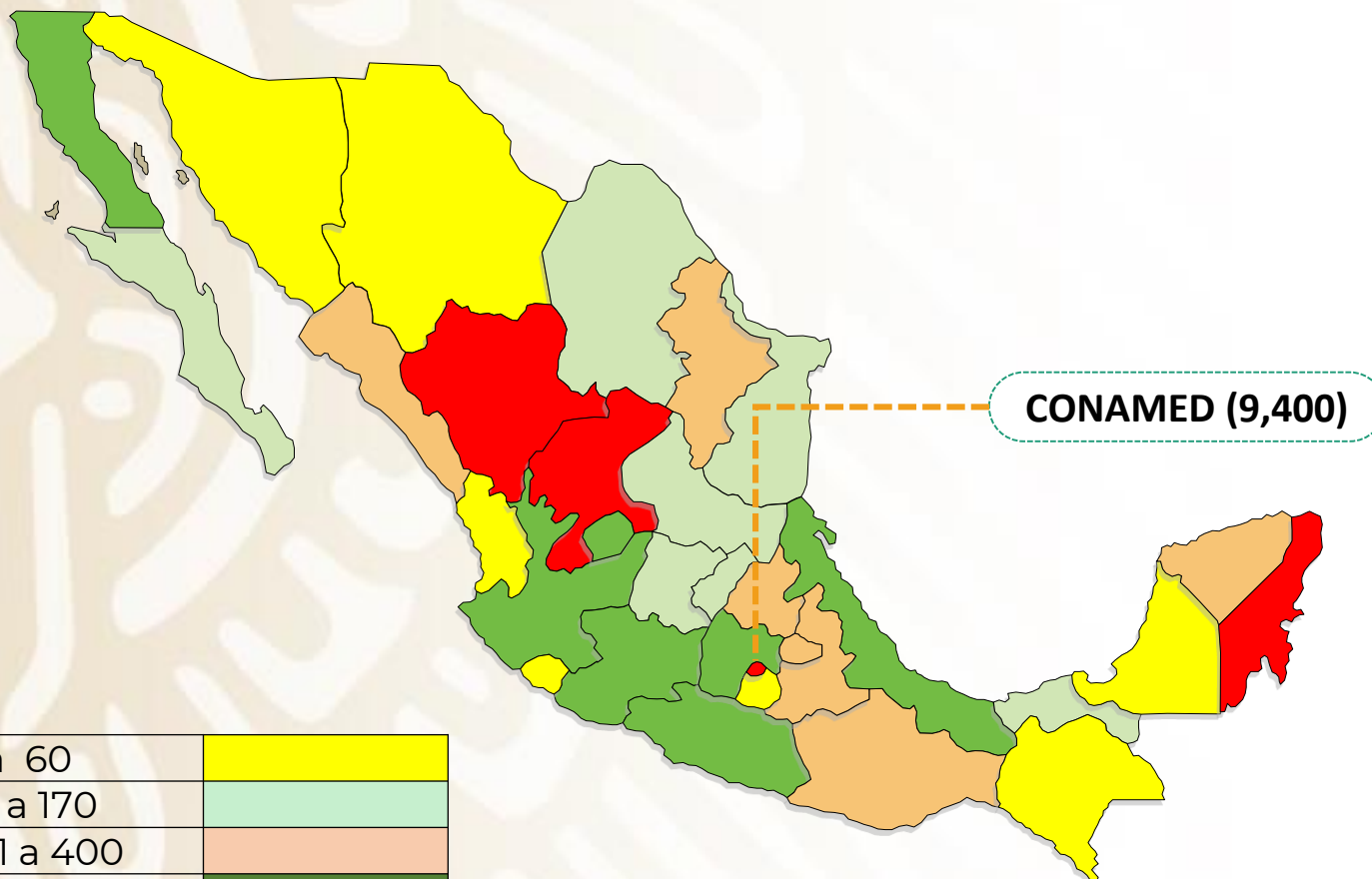
## Propósito

Contar con un mecanismo que permita la integración de información estadística homogénea, a través de una plataforma de registro de información estatal, con datos ya disponibles en las comisiones estatales de Arbitraje Médico.

## Beneficios

- ✓ La consolidación de cifras estatales sobre inconformidades y quejas concluidas.
- ✓ El reporte trimestral y anual de cuadros e indicadores con desagregación estatal.
- ✓ La promoción del trabajo conjunto en el seno del CMAM sobre asuntos y temas de interés comunes.

# Distribución de orientaciones concluidas, 2021\*



1 a 60	Yellow
61 a 170	Light Green
171 a 400	Orange
401 a 1530	Dark Green

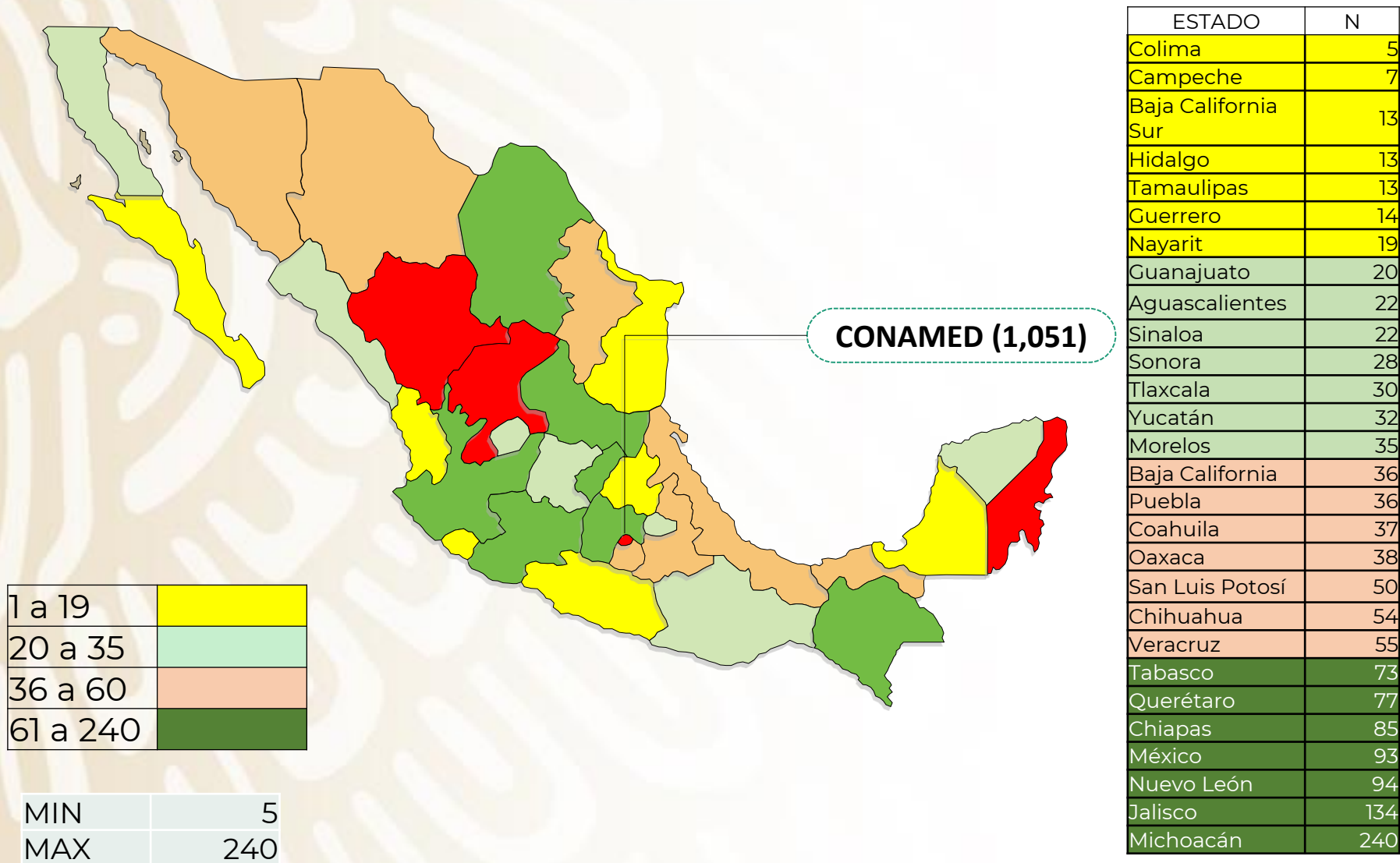
Min.	10
Max.	1,524

ESTADO	N
Chihuahua	10
Colima	15
Campeche	23
Morelos	27
Nayarit	32
Sonora	33
Chiapas	59
Guanajuato	65
San Luis Potosí	90
Querétaro	94
Coahuila	102
Tabasco	121
Baja California Sur	135
Tamaulipas	164
Yucatán	179
Sinaloa	188
Nuevo León	211
Hidalgo	213
Puebla	241
Tlaxcala	282
Oaxaca	364
Aguascalientes	437
México	441
Jalisco	519
Guerrero	540
Veracruz	591
Baja California	890
Michoacán	1524
CONAMED	9400

\* Se excluye a la CONAMED

Fuente: Plataforma para el registro de quejas médicas y dictámenes de las comisiones estatales de arbitraje médico, 2021

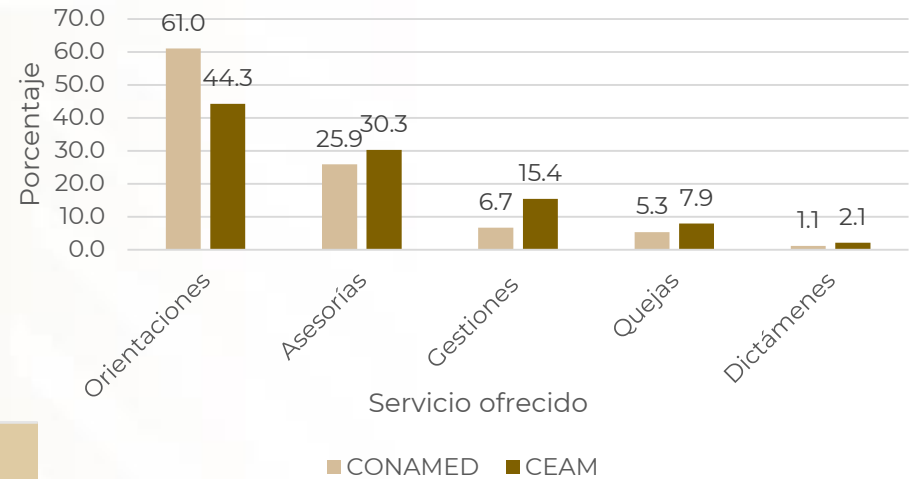
# Distribución de quejas médicas concluidas, 2021\*



\* Se excluye a la CONAMED

Fuente: Plataforma para el registro de quejas médicas y dictámenes de las comisiones estatales de arbitraje médico, 2021

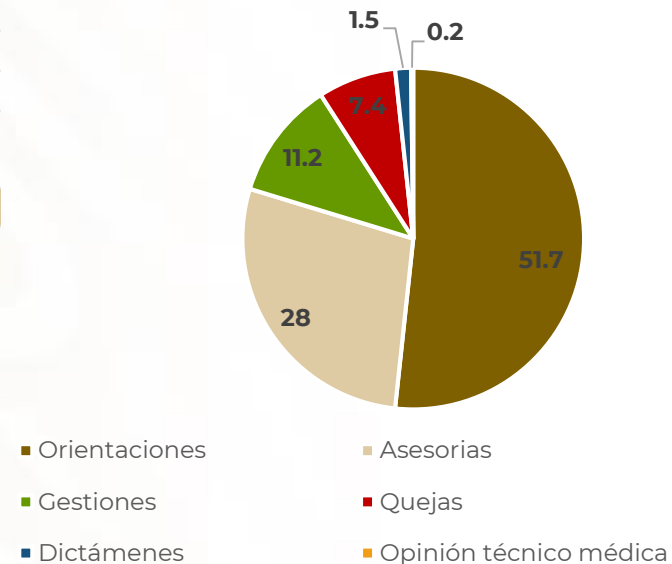
## Análisis comparativo entre los pesos relativos respecto al tipo de asuntos, entre las comisiones estatales y CONAMED, 2021



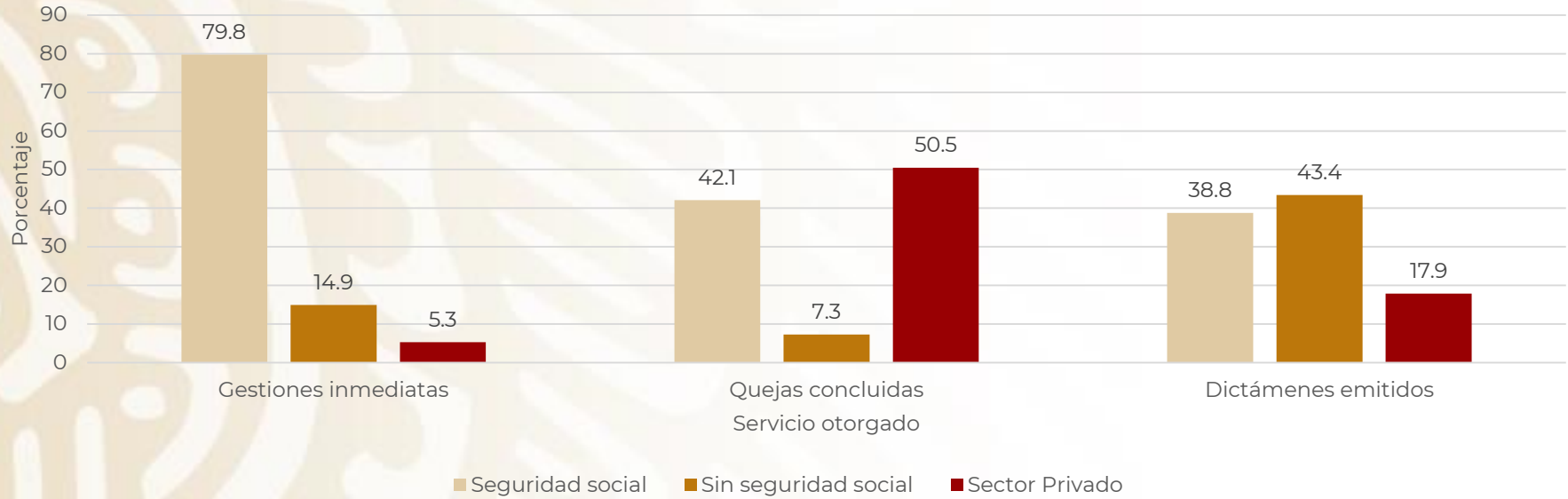
## Relación de asuntos recibidos y asuntos concluidos según tipo, 2021

Tipo de Asunto	Asuntos recibidos	Asuntos concluidos
Orientaciones	17002	16990
Asesorías especializadas	9188	9184
Gestiones inmediatas	3676	3675
Quejas	2167	2426
Dictámenes	523	498
Opinión técnico médica	0	69
<b>Totales</b>	<b>32556</b>	<b>32842</b>

## Distribución porcentual de los asuntos concluidos (cifras nacionales)

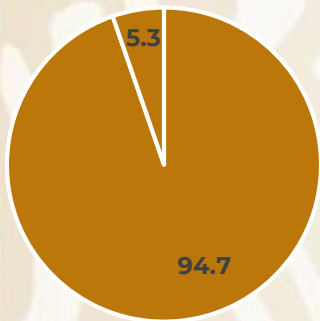


## Distribución porcentual de asuntos concluidos según tipo y subsistema involucrado, enero – diciembre 2021



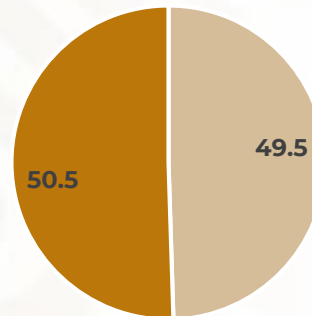
## Distribución porcentual de asuntos concluidos según tipo y subsistema involucrado, enero – diciembre 2021

Gestiones inmediatas concluidas según sector involucrado, 2021



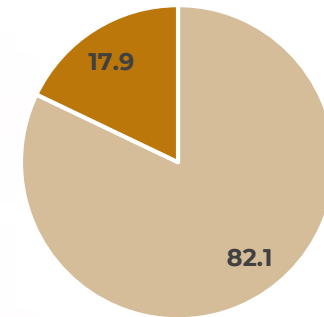
■ Sector público ■ Sector Privado

Quejas concluidas concluidas según sector involucrado, 2021



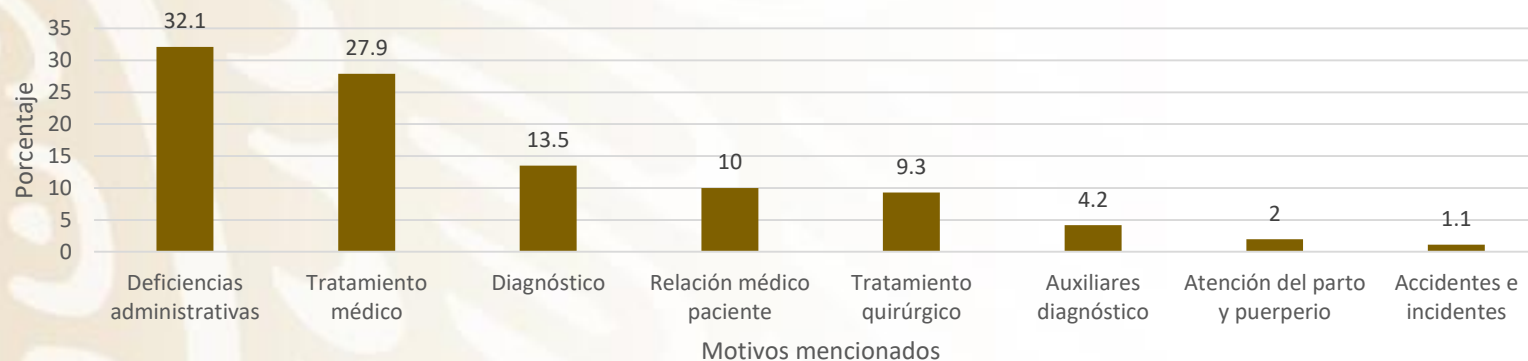
■ Sector público ■ Sector Privado

Dictámenes emitidos concluidos según sector involucrado, 2021

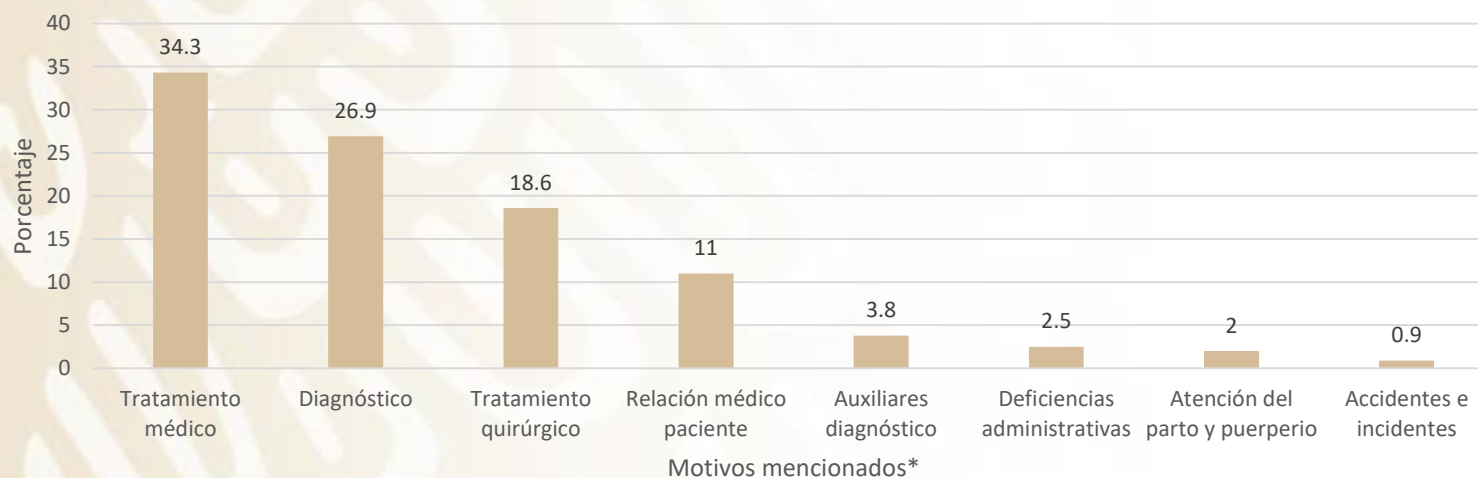


■ Sector público ■ Sector Privado

Distribución porcentual de los principales motivos de las **gestiones inmediatas** según grandes grupos, enero – diciembre 2021

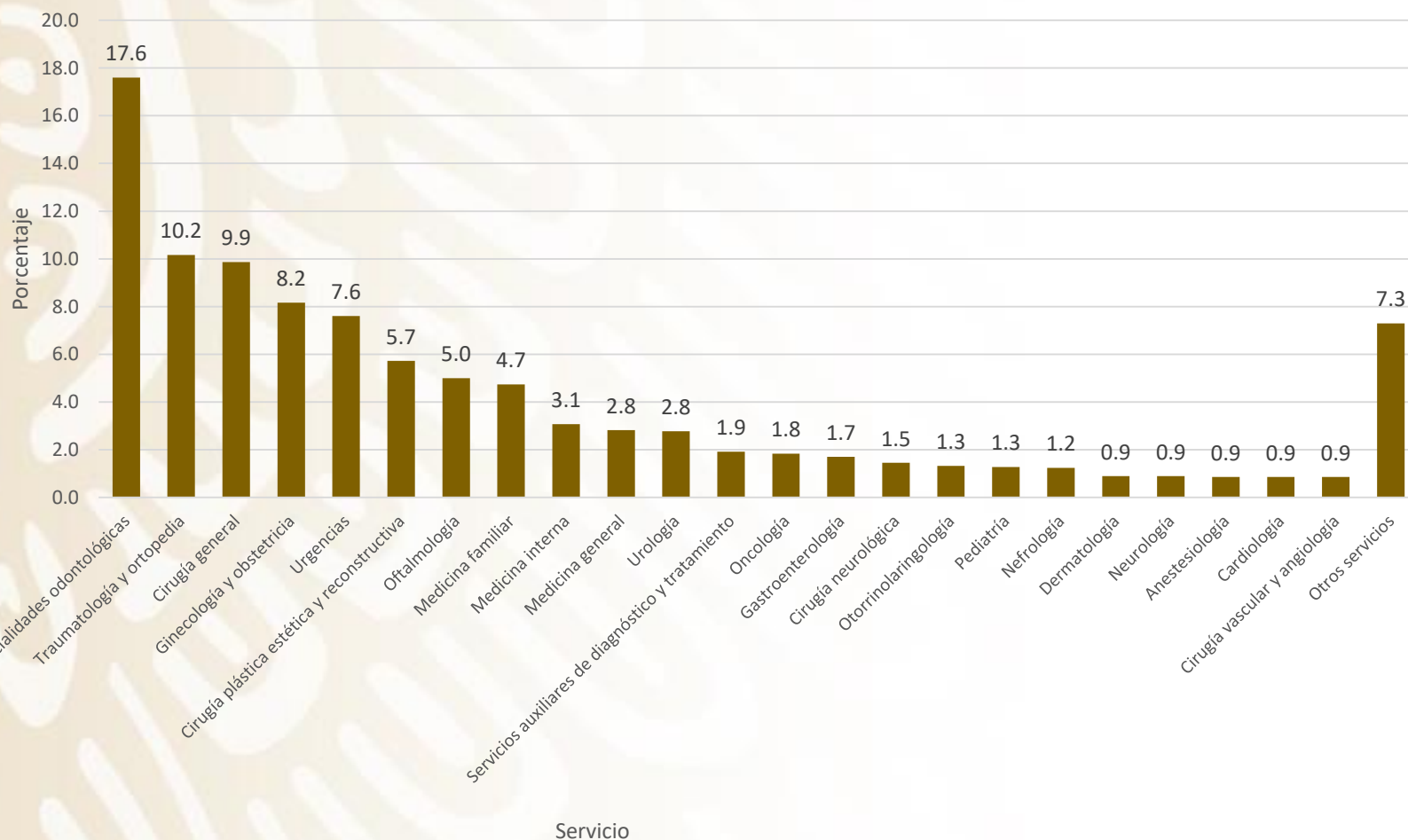


Distribución porcentual de los principales motivos de las **quejas concluidas** según grandes grupos, enero – diciembre 2021



\*Puede incluir mas de un motivo

## Distribución porcentual de la queja médica según los principales servicios clínicos involucrados, enero – diciembre 2021



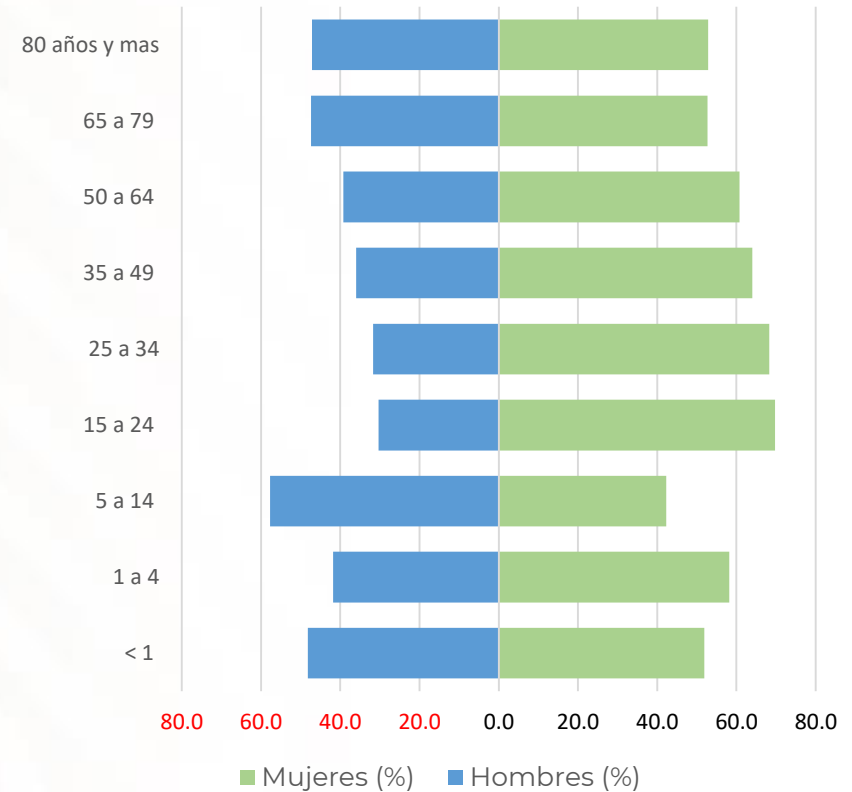
Odontología general y especialidades odontológicas incluyen: odontología general, ortodoncia, endodoncia, cirugía maxilofacial, prostodoncia, odontopediatría, implantología dental, periodoncia, entre otras).

Otros servicios incluye: Cirugía de gastroenterología, cirugía pediátrica, psiquiatría, reumatología, terapia intensiva, neumología, cirugía cardiotorácica, hematología, neonatología



# Distribución de quejas concluidas según grupos de edad y sexo, 2021

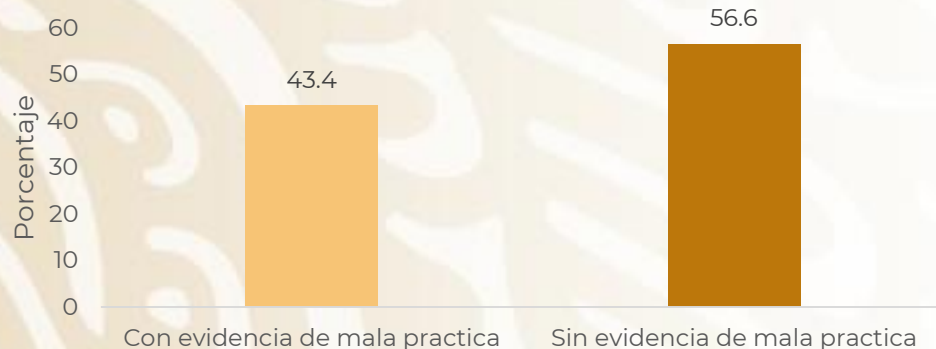
Edad	Mujer	%	Hombre	%	Total	%
< 1	14	51.9	13	48.1	27	1.1
1 a 4	32	58.2	23	41.8	55	2.3
5 a 14	33	42.3	45	57.7	78	3.3
15 a 24	145	69.7	63	30.3	208	8.9
25 a 34	276	68.3	128	31.7	404	17.2
35 a 49	368	64.0	207	36.0	575	24.5
50 a 64	338	60.8	218	39.2	556	23.7
65 a 79	198	52.7	178	47.3	376	16.0
80 y mas	37	52.9	33	47.1	70	3.0
Totales	1441	61.3	908	38.7	2349	100.0



# Distribución de quejas concluidas según modalidad de conclusión, 2021

MODALIDAD	n	%
CONCILIACION	1,032	42.5
NO CONCILIACION	774	31.9
ACUMULACION DE AUTOS	1	0
FALTA DE INTERES PROCESAL	405	16.7
LAUDO	59	2.4
SOBRESEIMIENTO	37	1.5
TURNADO A INSTANCIAS	118	4.9
TOTAL	2,426	

### Porcentaje de laudos según evaluación del acto médico, enero-diciembre 2021



### Porcentaje de laudos según sentido de la resolución, enero-diciembre 2021



### Porcentaje de laudos según subsistema involucrado, enero-diciembre 2021



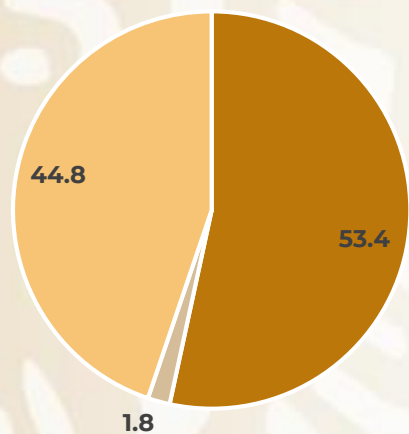
### Laudos concluidos, 2021

Número de laudos concluidos según sector involucrado, evaluación del acto médico y resolución, enero – diciembre 2021

Laudos	Total	Sector involucrado	
		Privado	Público
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>50</b>	<b>3</b>
<b>Evaluación del acto médico</b>			
Con evidencia de mala práctica	23	22	1
Sin evidencia de mala práctica	30	28	2
<b>Sentido de la resolución</b>			
Condenatorio	23	22	1
Absolutorio	30	28	2

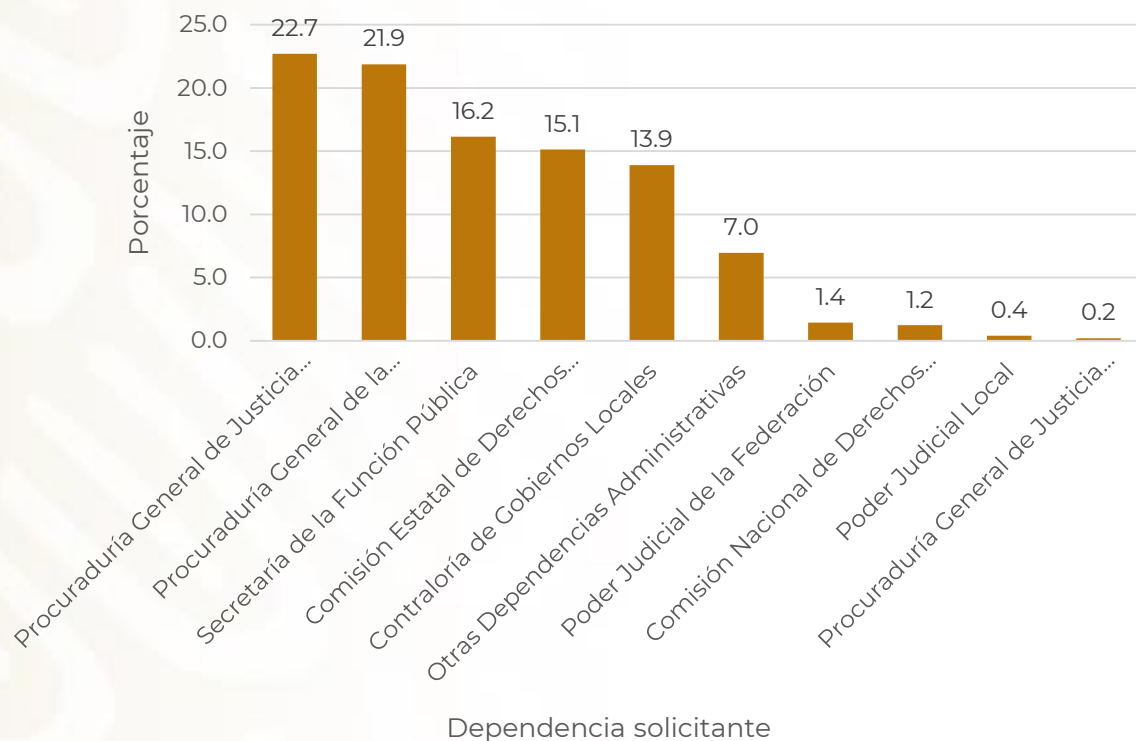
# Dictámenes emitidos según instancia solicitante, enero – diciembre, 2021

Porcentaje de dictámenes emitidos según tipo de instancia solicitante, enero – diciembre, 2021

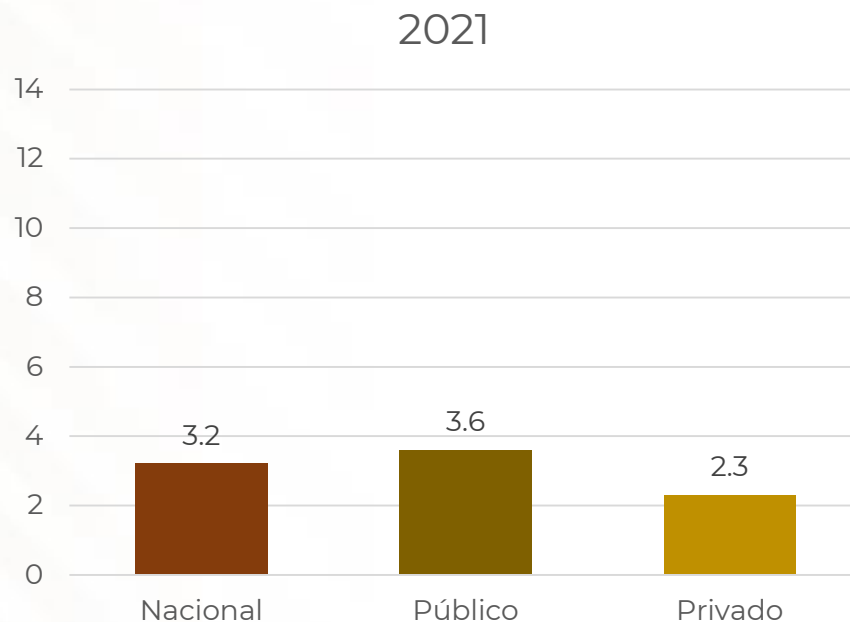


- Instituciones administrativas
- Instituciones de impartición de justicia
- Instituciones de procuración de justicia

Distribución porcentual de dictámenes emitidos según principales dependencias solicitantes

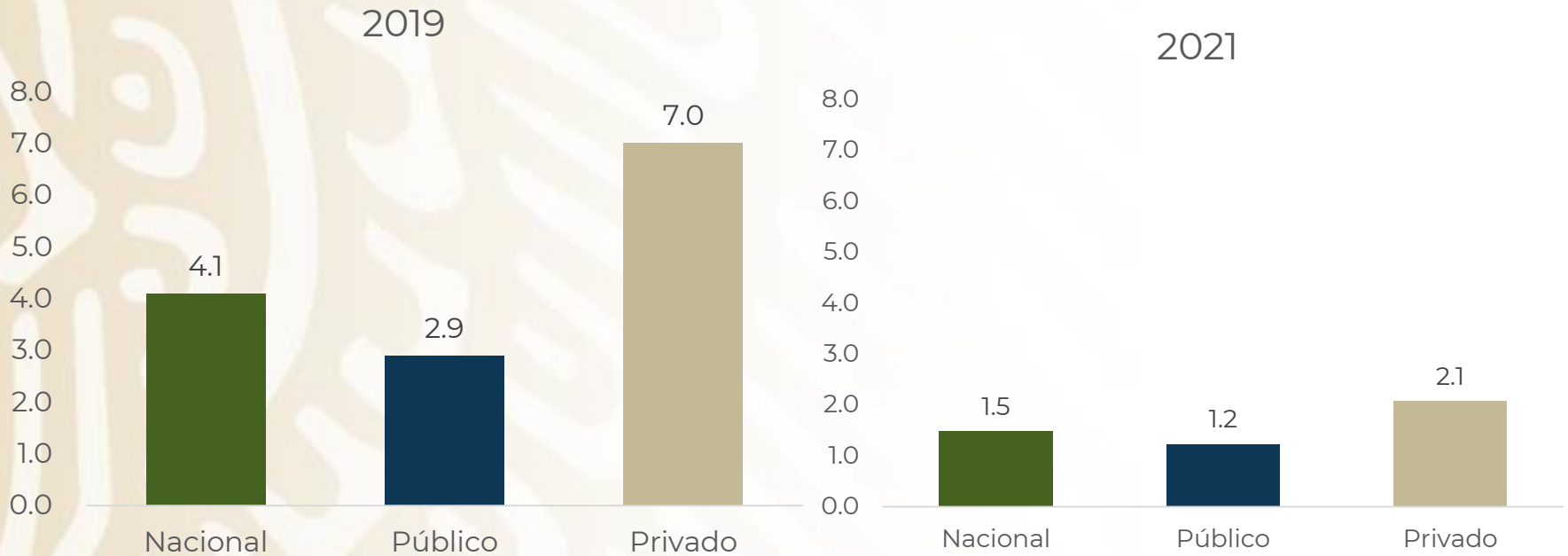


## Índice de inconformidades por cada diez mil egresos hospitalarios según subsistema



Año	Inconformidades			Egresos hospitalarios			Índice por diez mil egresos		
	Nacional	Públicas	Privadas	Nacional	Públicos	Privados	Nacional	Públicos	Privados
<b>2019</b>	<b>8,474</b>	6,938	1,536	<b>6,954,183</b>	5,214,026	1,740,157	<b>12.2</b>	13.3	8.9
<b>2021</b>	<b>2,250</b>	1,782	468	<b>7,084,000</b>	4,957,000	2,051,000	<b>3.2</b>	3.6	2.3

## Índice de quejas médicas por cada diez mil egresos hospitalarios según subsistema



Año	Quejas			Egresos hospitalarios			Índice por diez mil egresos		
	Nacional	Públicas	Privadas	Nacional	Públicos	Privados	Nacional	Públicos	Privados
<b>2019</b>	<b>2,812</b>	1,551	1,261	<b>6,954,183</b>	5,214,026	1,740,157	<b>4.1</b>	2.9	7.2
<b>2021</b>	<b>1,051</b>	1,051	610	<b>7,084,000</b>	4,957,000	2,127,000	<b>1.5</b>	1.2	2.1

# Algunas comparaciones

**enero-diciembre 2016-2021**

Cifras reportadas por las comisiones estatales de arbitraje  
médico y la CONAMED

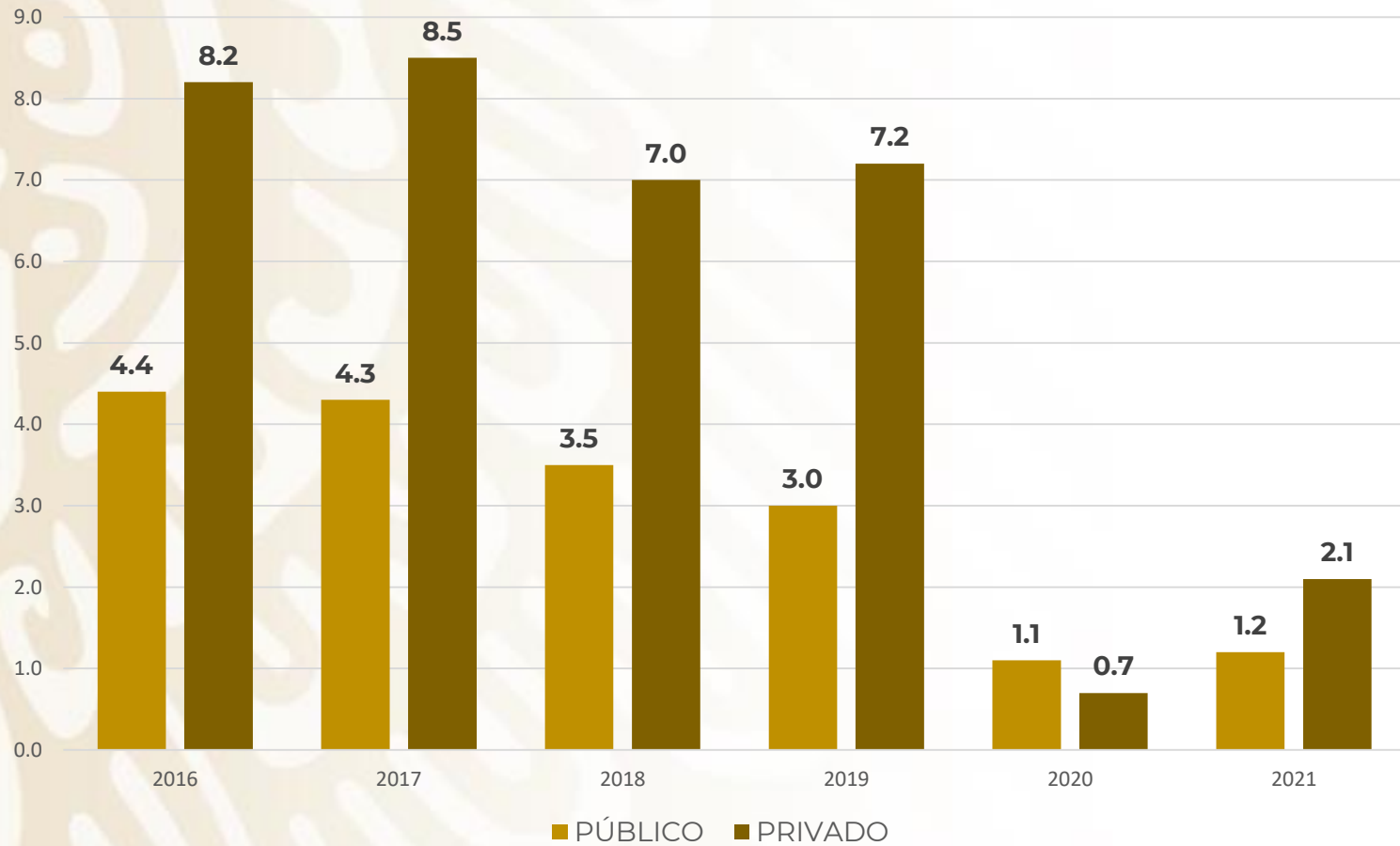


## Análisis comparativo del total de asuntos concluidos según tipo 2016-2021

Tipo de asunto	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Variación (%)
Orientaciones	22,066	22,975	18,850	22,961	13,214	16,990	23.0
Asesorías especializadas	8,921	8,770	8,874	10,381	8,379	9,184	2.9
Gestiones inmediatas	5,066	5,769	4,425	5,194	3,932	3,675	27.5
Quejas	3,757	3,782	3,060	2,812	1,687	2,426	35.4
Dictámenes	611	738	588	468	369	498	18.5
Opinión técnico médica	127	181	169	125	98	69	45.7
<b>Totales</b>	<b>40,548</b>	<b>42,212</b>	<b>35,966</b>	<b>41,941</b>	<b>27,679</b>	<b>32,842</b>	<b>19.0</b>

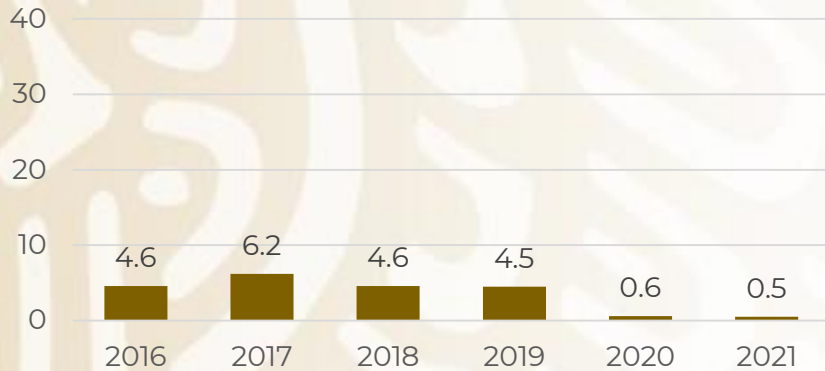


## Índice de quejas médicas por cada diez mil egresos hospitalarios según subsistema 2016-2021

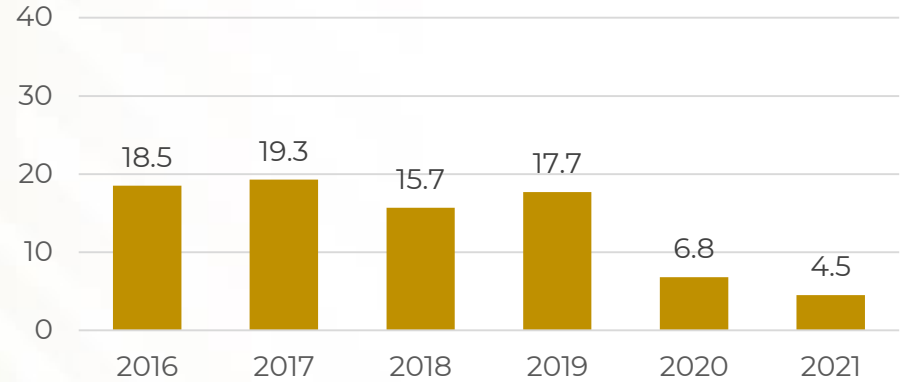


# Índice de inconformidades por cada diez mil egresos hospitalarios según institución 2016-2021

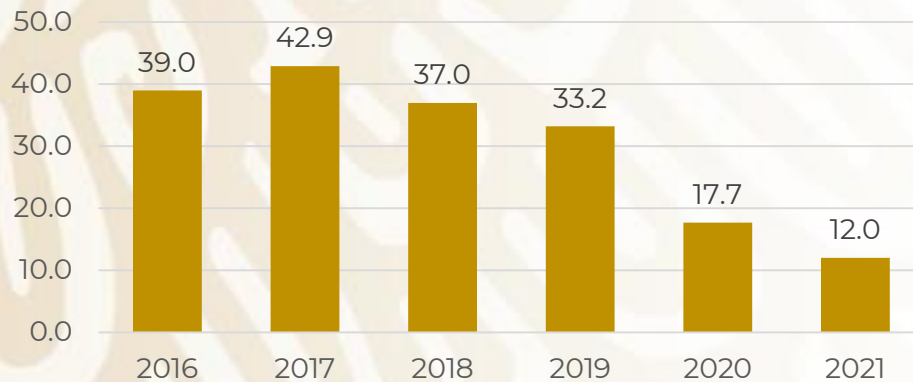
## SSA/SESA



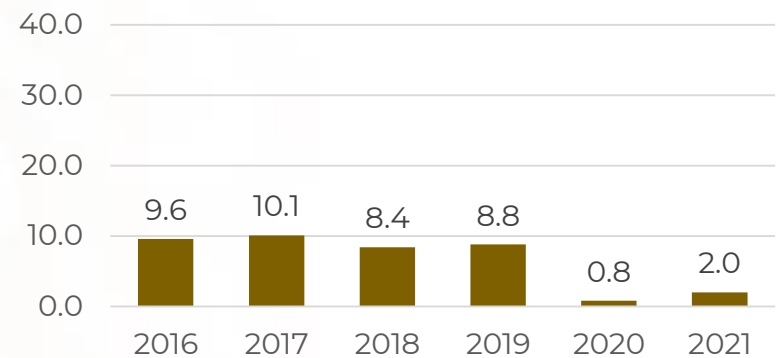
## IMSS



## ISSSTE



## PRIVADOS



## Laudos emitidos según sector involucrado , 2016-2021



## Laudos emitidos según sentido de la resolución, 2016-2021



Resolución	2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	Público	Privado	Público	Privado	Público	Privado	Público	Privado	Público	Privado	Público	Privado
<b>Total por sector</b>	38	54	27	52	16	45	10	42	3	25	3	50
<b>Absolutorio</b>	22	32	19	30	8	23	3	15	2	14	2	28
<b>Condenatorio</b>	16	22	8	22	8	22	7	27	1	11	1	22
<b>Total</b>	<b>92</b>		<b>79</b>		<b>61</b>		<b>52</b>		<b>28</b>		<b>53</b>	

# CONCLUSIONES

1. Las cifras reportadas por las diferentes comisiones reflejan una necesidad por incrementar la difusión, entre la población y los profesionales de la salud, de las bondades que tiene la conciliación y el arbitraje para resolver los conflictos derivados del acto médico
2. Las actividades de conciliación y arbitraje deben priorizarse al igual que las gestiones inmediatas, para focalizarse en el objetivo de los mecanismos alternativos para la solución de conflictos
3. Tenemos que lograr que los denunciantes acudan a las comisiones antes que a otra instancia, esto es, antes que judicialicen el conflicto

# Agradecimiento



Se agradece a todas las comisiones estatales el esfuerzo realizado y así haber hecho posible la integración de la información presentada en el informe actual.