



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

ATENCIÓN DE USUARIOS DURANTE PANDEMIA DE COVID-19

DEL 26 DE MARZO AL 31 DE OCTUBRE DE 2020

LIC. BERTHA LAURA HERNÁNDEZ VALDÉS
DIRECTORA GENERAL DE ORIENTACIÓN Y GESTIÓN



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

Siguiendo las medidas de sanidad, se dio prioridad a la atención de usuarios vía remota, pero sin suspender la atención presencial. Al 31 de octubre de 2020 se brindaron un total de 14,045 atenciones.

FORMA DE RECEPCION	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	TOTAL MENSUAL POR FORMA DE RECEPCION
CORREO POSTAL	24	199	93	153	248	313	330	373	1733
PRESENCIAL	12	42	41	86	107	156	183	169	796
CORREO ELECTRÓNICO	60	287	240	435	418	315	342	299	2396
TELEFÓNICA	197	861	824	955	1160	1206	1303	1296	7802
ENVÍOS DE RESPUESTA POR VÍA POSTAL	0	56	133	97	160	287	213	372	1318
TOTAL ATENCIONES	293	1445	1331	1726	2093	2277	2371	2509	14045



Durante el periodo de contingencia, comprendido del 26 de marzo al 31 de octubre de 2020, la Dirección de Orientación y Gestión y la Dirección General de Conciliación de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico continuaron la atención de inconformidades derivadas de la atención médica.

TIPO DE SERVICIO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	TOTAL MENSUAL POR TIPO SE SERVICIO
ORIENTACION	74	308	293	419	399	476	547	550	3066
ASESORIA	139	598	446	560	769	692	664	679	4547
GESTION INMEDIATA	22	136	110	126	155	130	120	105	904
SEGUIMIENTO GESTION INMEDIATA	39	218	241	336	347	239	244	201	1865
QUEJA MÉDICA	19	129	108	188	263	260	365	420	1752
PROGRAMACIÓN DE AUDIENCIAS	0	0	0	0	0	106	95	63	264
VALORACION DE EXPEDIENTES	0	0	0	0	0	41	52	56	149
AUDIENCIAS EXPLICATIVAS	0	0	0	0	0	1	1	1	3
AUDIENCIAS DE CONCILIACION	0	0	0	0	0	45	70	62	177
RESPUESTAS POR VÍA POSTAL	0	56	133	97	160	287	213	372	1318
TOTAL ATENCIONES	293	1445	1331	1726	2093	2277	2371	2509	14045

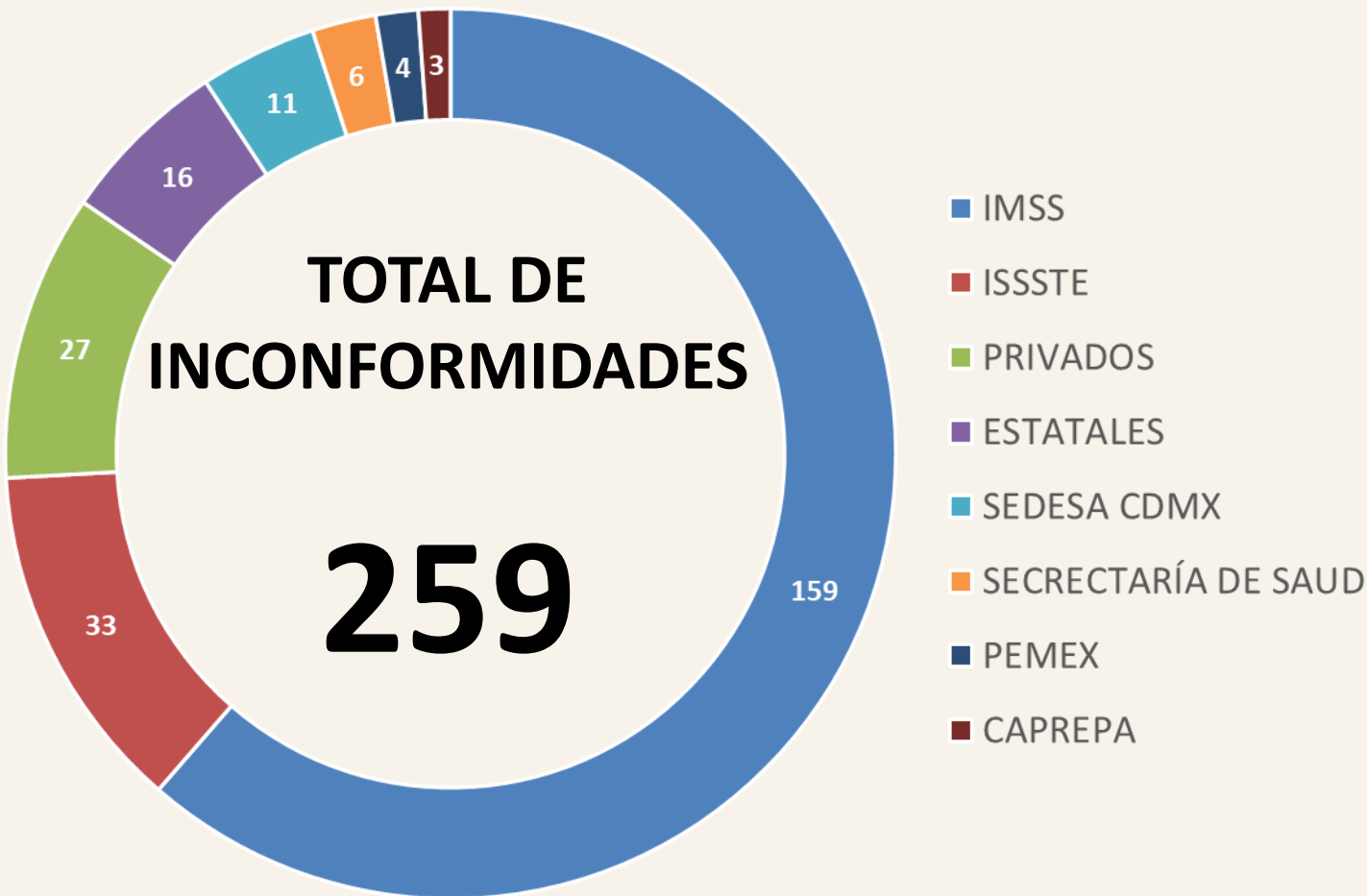


SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

INCONFORMIDADES RECIBIDAS POR COVID-19





MOTIVOS DE INCONFORMIDAD RELACIONADAS CON COVID

QUEJA MÉDICA

Solicitudes de reembolso e indemnización por:

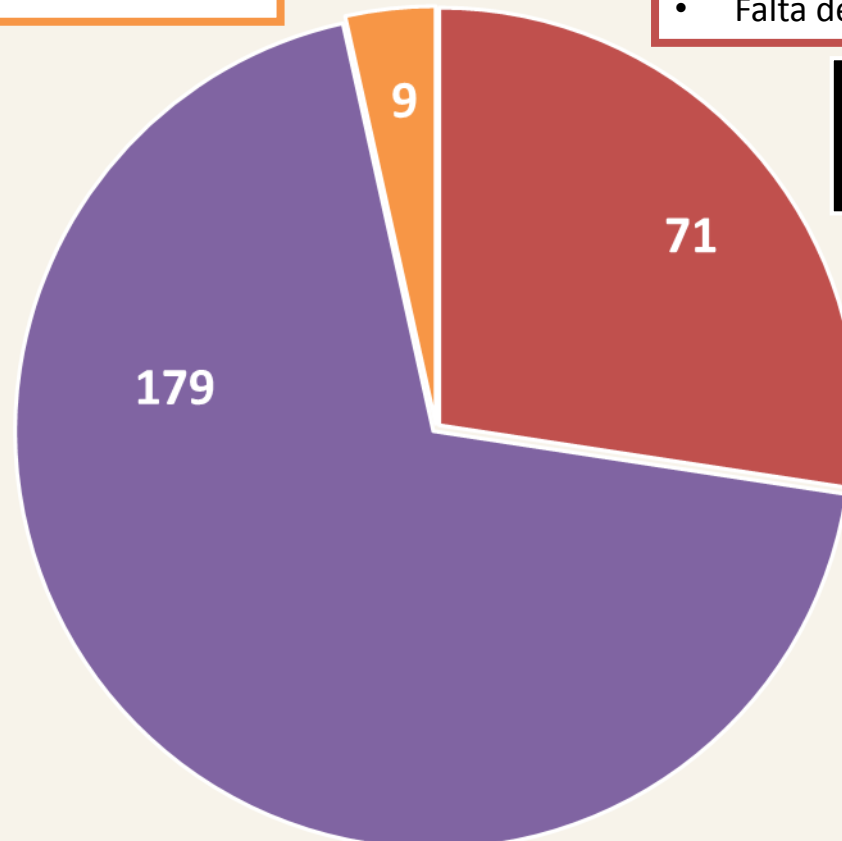
- Diagnóstico erróneo
- Diferimiento en la atención
- Fallecimiento

GESTIONES INMEDIATAS

- Falta de información
- Diferimiento en diagnóstico
- Diferimiento en tratamiento
- Falta de seguimiento

ASESORÍA ESPECIALIZADA

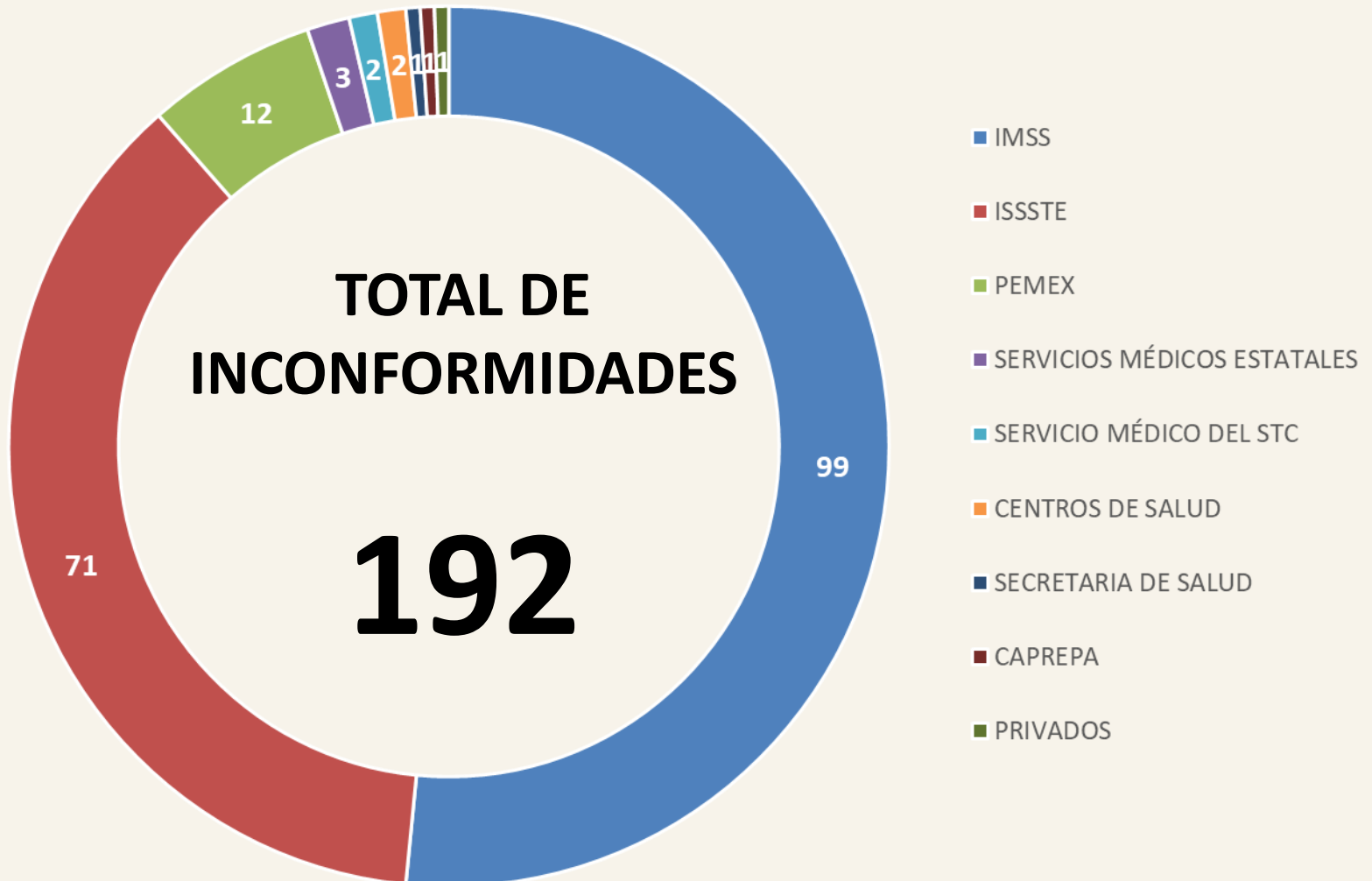
- Cobros excesivos y retención del paciente por falta de pago.
- Cuestiones Laborales.
- Solicitud de copias
- Protocolos de atención, medidas sanitarias y manejo de cadáveres.
- Denuncia de practicas inadecuadas
- Maltrato recibido de servidores públicos
- Orientación médica sobre la enfermedad
- Tramites en instituciones
- Requisitos para ingresar una queja



TASA DE ÉXITO
91.5%



INCONFORMIDADES RECIBIDAS POR FALTA DE MEDICAMENTOS





SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

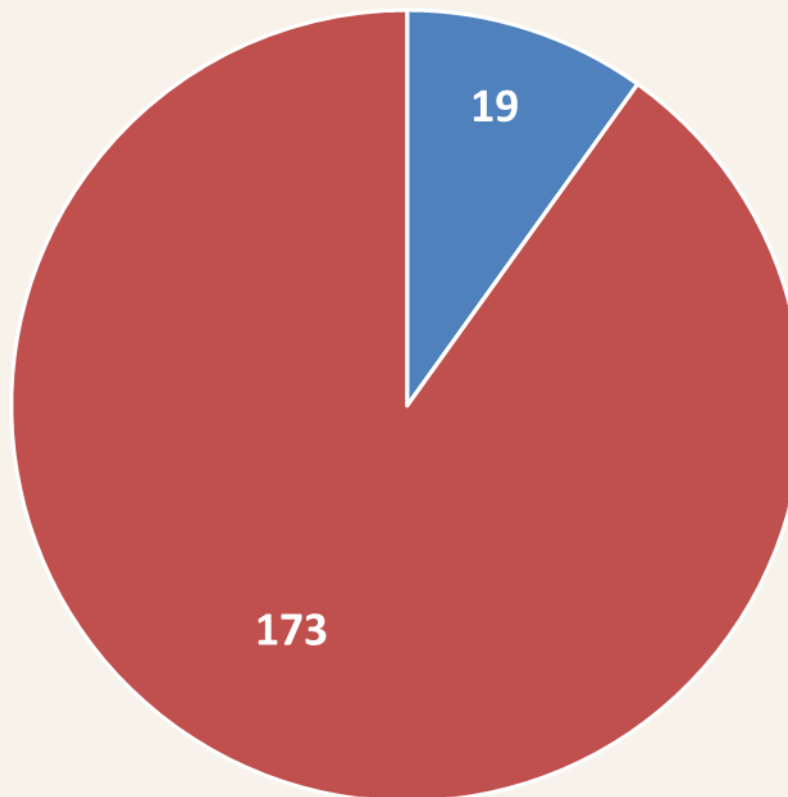
ATENCIONES BRINDADAS RELACIONADAS POR DESABASTO DE MEDICAMENTOS

GESTIONES INMEDIATAS

Realizadas al IMSS, al ISSSTE, a CAPREPA, al servicio médico de PEMEX y STC.

- 153 resueltas exitosamente
- 10 aun pendientes de respuesta
- 10 resueltas como no exitosas

TASA DE ÉXITO
93.8%



■ ASESORIAS ■ GESTIONES INMEDIATAS