



CONSEJO MEXICANO DE ARBITRAJE MÉDICO

# Plataforma de registro de quejas médicas y dictámenes.

*Presentación de resultados 2017*

*Dirección General de Difusión e Investigación  
Febrero 2018*



## INTRODUCCIÓN

El proyecto cuyos resultados ahora se presentan por segundo año consecutivo, se enmarca en el contexto del proceso de mejora de los servicios de salud, el cual requiere para su atención y seguimiento del conocimiento de la calidad de la atención médica brindada, que se refleja entre otros aspectos, a través de las inconformidades y quejas médicas presentadas por los usuarios de los servicios de salud, siendo por ello pertinente su cuantificación y caracterización en el ámbito nacional.

La integración de la información estadística que es compartida y analizada a continuación resulta de la aplicación de un mecanismo iniciado en 2016 de recolección nacional: la Plataforma de registro de quejas médicas y dictámenes, proyecto propuesto en el seno del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico en la XXIX reunión efectuada en la Ciudad de Morelia, Michoacán, en el mes de noviembre de 2016.

De esta forma, el presente documento técnico muestra por segunda ocasión la magnitud y las características de las quejas médicas atendidas por las 26 comisiones estatales y la CONAMED, contribuyendo al acervo estadístico en torno al arbitraje médico en México.

## Propósito

El proyecto para el cual se ha diseñado la Plataforma para el registro de quejas médicas y dictámenes de las comisiones estatales de Arbitraje Médico, tiene como propósito integrar información estadística proveniente de las comisiones estatales de Arbitraje Médico, en la medida que dicha integración 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 cuyo conocimiento representa una valiosa herramienta para implantar posibles soluciones y evaluar potenciales impactos en los procesos de mejora de la calidad de la atención.

El proyecto pretende asegurar un registro adecuado y completo de la información relacionada con las principales variables definidas en el marco conceptual de información estadística sobre el arbitraje médico, a fin de asegurar su inscripción estandarizada, facilitar la elaboración de los productos estadísticos y generar indicadores básicos que permitan dar seguimiento al desempeño de las comisiones estatales de Arbitraje Médico.

## Contexto legal del proyecto

El proyecto de integración de información fue propuesto y aprobado en el seno del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico (CMAM), el cual está integrado por todos los titulares de las Comisiones de Arbitraje Médico del país. Dicho Consejo tiene como objetivo principal la coordinación de acciones de las instituciones que aplican el Modelo de Arbitraje Médico en México, ello a fin de promover propuestas conjuntas que permitan mejorar la práctica de la medicina y elevar la calidad de la atención que se brinda a la ciudadanía en los ámbitos federal y estatal.

Entre sus múltiples funciones destacan las siguientes, que de alguna manera representan un sustento para la integración de información y definición de procesos homogéneos:

- Coordinar acciones para fortalecer el Modelo de Arbitraje Médico en el país, con apego a la legislación aplicable en cada una de las entidades federativas.
- Homologar conceptos y criterios, ajustándose a una metodología estandarizada que permita mejorar continuamente el servicio prestado.
- Concertar acciones tendientes a la homologación de procesos relacionados con la atención de quejas y la emisión de dictámenes médicos que coadyuven en forma efectiva con las tareas de las autoridades de procuración y administración de justicia.

## Fortalezas del proyecto

- Ha permitido aprovechar la información disponible en las comisiones estatales de Arbitraje Médico (CEAM) independientemente de la fuente de información de donde se haya obtenido, ya que no en todos los estados se lleva el Sistema Automatizado de Quejas Médicas (SAQMED). Lo anterior se ha logrado mediante la consolidación de cifras nacionales a partir de un conjunto homogéneo de variables, todas ellas desagregadas por entidad federativa.
- La información integrada permitirá conocer la magnitud de las inconformidades que se presentan a nivel nacional así como las características de las quejas médicas presentadas por la población usuaria de los servicios de salud. Dicha información facilitará el análisis de un conjunto de indicadores básicos construidos de manera homogénea a fin de hacer factible la descripción del quehacer de las diferentes entidades federativas.
- El trabajo hasta ahora desarrollado ha propiciado el acercamiento entre las áreas técnicas de los niveles estatales con los niveles federales, sentando las bases para futuras colaboraciones en proyectos específicos seleccionados de la información ahora disponible y comparable. Esta misma interacción ha dado curso a la generación de nuevas dinámicas de vinculación entre la CONAMED y las comisiones estatales, utilizando medios de comunicación alternativos como el correo electrónico, teleconferencias, acceso directo a bases de datos y redes, entre otros.

## Debilidades del proyecto

- El conocimiento de las cifras ha dejado al descubierto situaciones técnicas respecto a diversos aspectos que deberán ser analizadas con detalle, considerando procesos de adecuación y de mejora: tal es el caso de ciertos volúmenes de servicios o distribuciones porcentuales atípicas que pueden cuestionar la confiabilidad de la información, a este respecto se ha logrado un avance en la mejora de la calidad de la información, logrando así mayor confiabilidad en las cifras reportadas.
- A pesar de que todas las comisiones estatales aseguran partir del Modelo Mexicano de Arbitraje Médico, el reporte de algunos volúmenes de información disímiles y heterogéneos, hace pensar en la utilización de diferentes marcos conceptuales, cuyos glosarios pudieran diferir entre sí.
- El ejercicio logró la consolidación de información para un conjunto de variables básicas que consideramos son la esencia de la actividad del arbitraje médico; no obstante durante el proceso y la interacción técnica pudo percibirse que no necesariamente todas las comisiones estatales registran las mismas variables ni que estas cuentan con las mismas desagregaciones.

## Pasos a seguir

### a) De parte de CONAMED

- Asegurar el adecuado mantenimiento informático de la Plataforma de registro de quejas médicas y dictámenes, a fin de facilitar la validación captura y reporte de la información proporcionada por las Comisiones estatales.
- Distribuir al personal técnico de enlace de las comisiones estatales un ejemplar del Glosario de términos relacionados con el arbitraje médico, la calidad de la atención y la seguridad del paciente a fin de que este sea analizado, y en su caso utilizado durante el proceso de integración y análisis de la información.
- Convocar a todas las comisiones estatales para asistir a un taller que se efectuará durante el mes de marzo de 2018 en las instalaciones de la CONAMED con el fin de analizar tanto el contenido conceptual como los procedimientos de integración y validación de la información

### a) De parte de las Comisiones Estatales:

- Continuar con el proceso de integración de información para los primeros trimestres de 2018, asegurando la observancia de los lineamientos de operación establecidos por la Plataforma.
- Revisar, comentar y en caso procedente, utilizar los conceptos establecidos en el Glosario elaborado por CONAMED

# Información consolidada de nivel nacional, 2017

**Cuadro 1**

Relación de asuntos recibidos y asuntos concluidos según tipo,  
2017

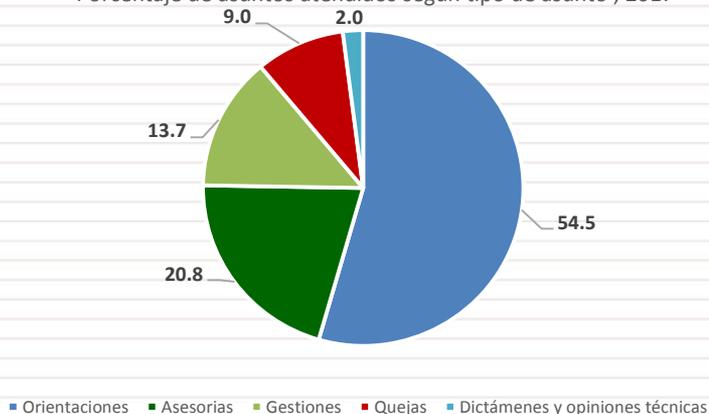
Tipo de Asunto	Asuntos recibidos	Asuntos concluidos
Orientaciones	22,975	22,975
Asesorías especializadas	8,770	8,769
Gestiones Inmediatas	5,769	5,767
Quejas	3,345	3,801
Dictámenes	603	699
Opinión técnico médica	174	162
<b>Totales</b>	<b>41,636</b>	<b>42,173</b>

## Gráfica 1 Distribución de asuntos concluidos según tipo, 2017

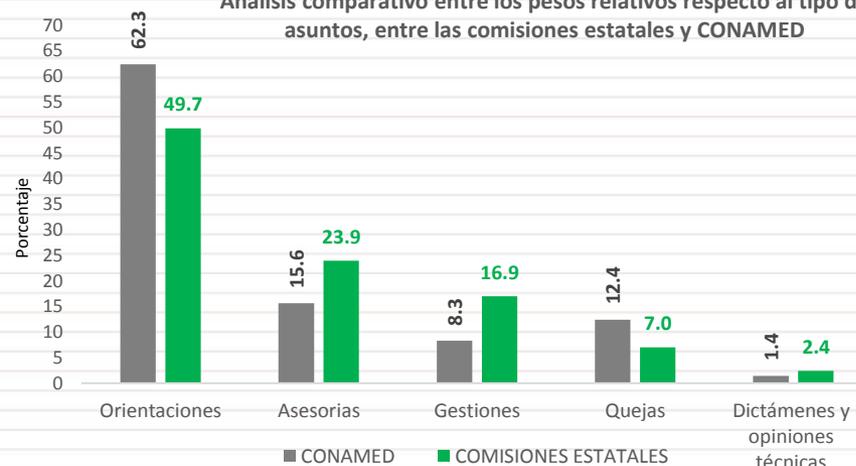
Principales asuntos atendidos en las comisiones de arbitraje médico, 2017

TIPO DE ASUNTO	CONAMED		COMISIONES ESTATALES		TOTAL		Contribución CEAM
	Número	porcentaje	Número	porcentaje	Número	porcentaje	
Orientaciones	9,894	62.3	13,081	49.7	22,975	54.5	56.9
Asesorías	2,481	15.6	6,288	23.9	8,769	20.8	71.7
Gestiones	1,312	8.3	4,455	16.9	5,767	13.7	77.2
Quejas	1,964	12.4	1,837	7.0	3,801	9.0	48.3
Dictámenes y opiniones técnicas	227	1.4	634	2.4	861	2.0	73.6
<b>TOTAL ASUNTOS</b>	<b>15,878</b>	<b>100.0</b>	<b>26,295</b>	<b>100.0</b>	<b>42,173</b>	<b>100.0</b>	<b>62.4</b>

Porcentaje de asuntos atendidos según tipo de asunto, 2017



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

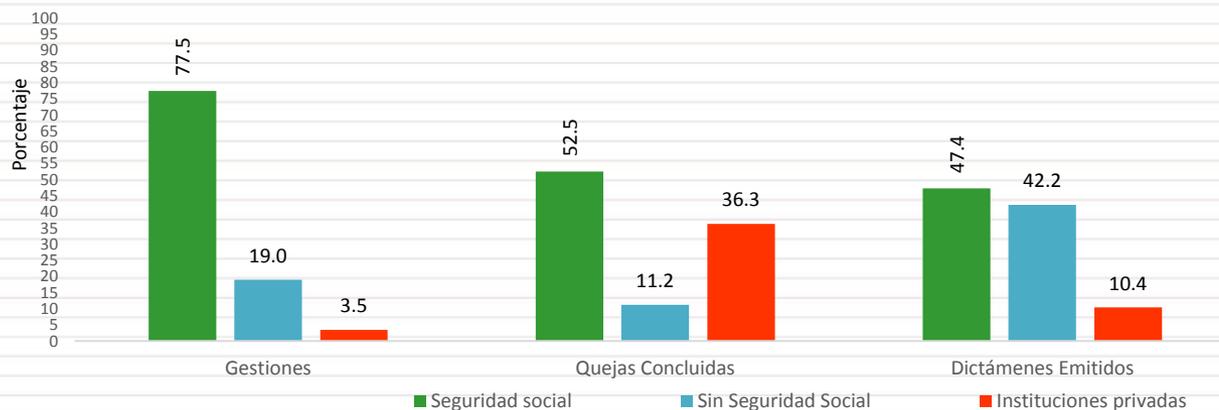


**Cuadro 2**  
**Principales asuntos concluidos según institución involucrada,**  
**2017**

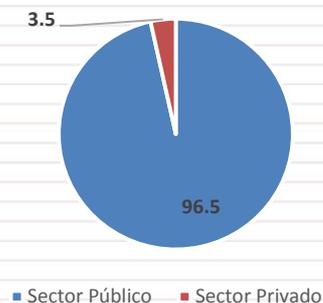
Sector /Grupo	Institución	Gestiones inmediatas	Quejas concluidas	Dictámenes emitidos
Sector público		<b>5,567</b>	<b>2,421</b>	<b>626</b>
Seguridad social		<b>4,469</b>	<b>1,995</b>	<b>331</b>
	IMSS	3,537	1,292	171
	ISSSTE	747	632	57
	Instituciones de Seguridad Social Estatales	160	33	75
	PEMEX	25	28	20
	SEDENA	0	9	8
	SEMAR	0	1	0
Sin seguridad social		<b>1,098</b>	<b>426</b>	<b>295</b>
	SSA	267	209	86
	Servicios Estatales de Salud	748	193	183
	Otros	83	24	26
Sector privado		<b>200</b>	<b>1,380</b>	<b>73</b>
	Servicios privados	179	1,219	71
	Asistencia privada	21	161	2
<b>Totales:</b>		<b>5,767</b>	<b>3,801</b>	<b>699</b>

## Gráfica 2

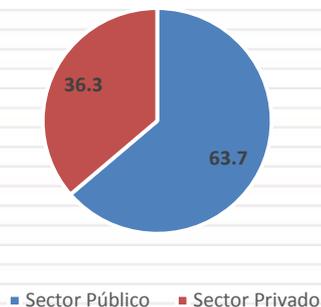
### Distribución porcentual de los asuntos concluidos según tipo y subsector involucrado, 2017



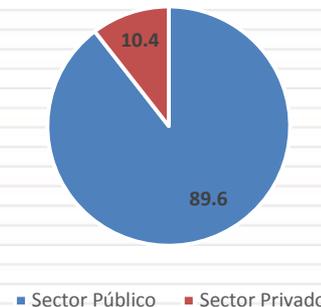
Gestiones inmediatas concluidas según sector involucrado, 2017



Quejas concluidas según sector involucrado, 2017



Dictámenes emitidos según sector involucrado, 2017



### Cuadro 3

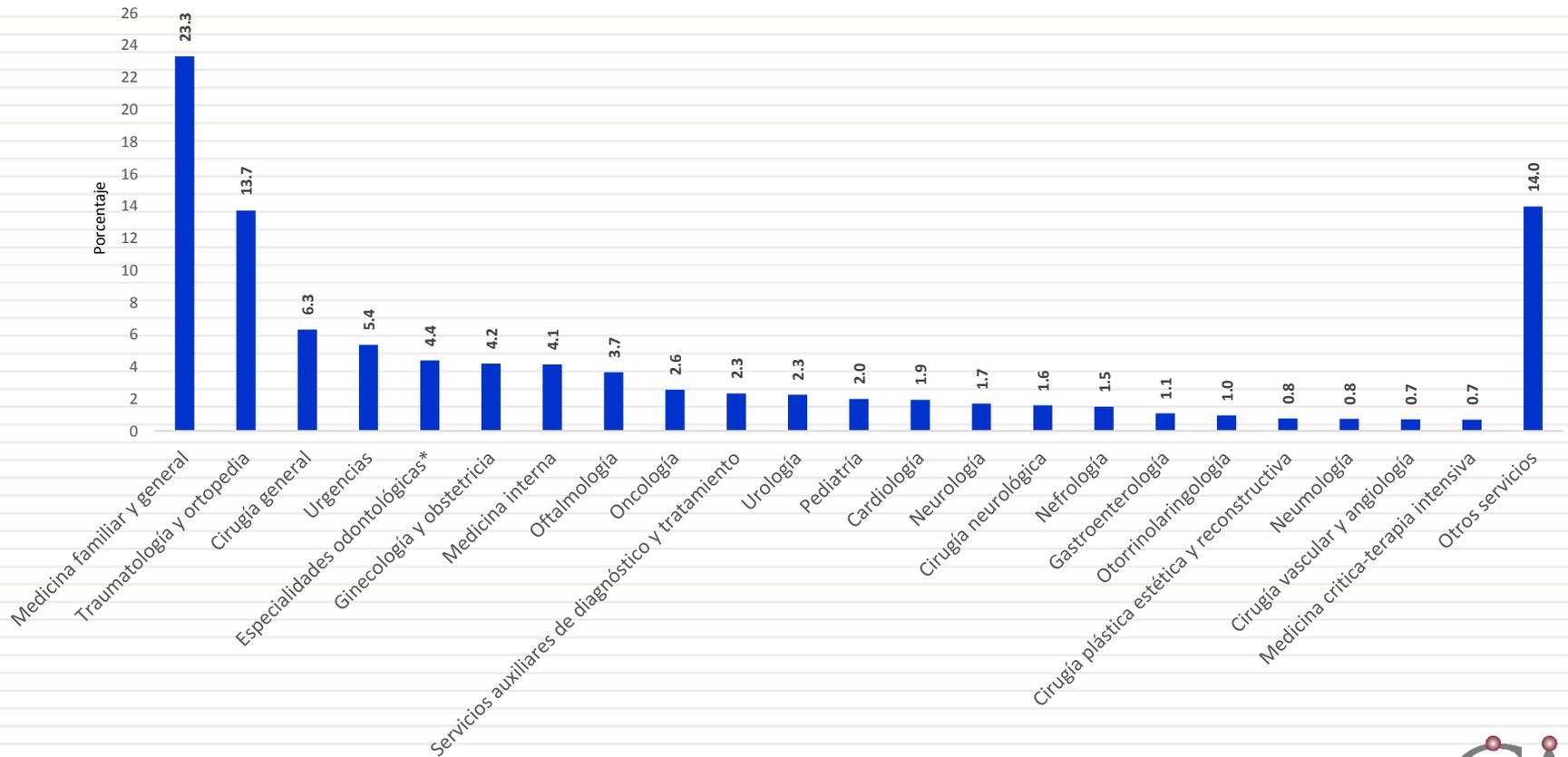
#### Principales asuntos concluidos según tipo y servicio involucrado, 2017

Servicio Involucrado	Gestiones inmediatas	Quejas concluidas	Dictámenes emitidos
Anestesiología	14	30	6
Cardiología	112	63	9
Cirugía cardiotorácica	3	7	2
Cirugía de gastroenterología	5	36	0
Cirugía general	364	357	110
Cirugía neurológica	92	78	13
Cirugía pediátrica	38	21	4
Cirugía plástica estética y reconstructiva	45	138	14
Cirugía vascular y angiología	42	18	4
Dermatología	19	22	1
Especialidades odontológicas*	118	230	2
Gastroenterología	63	42	3
Ginecología y obstetricia	242	369	202
Hematología	28	13	1
Medicina crítica-terapia intensiva	41	13	0
Medicina familiar	820	192	9
Medicina general	524	98	27
Medicina interna	239	66	52
Nefrología	87	37	7
Neonatología	30	10	3
Neumología	44	13	3
Neurología	98	37	7
Odontología general	135	243	2
Oftalmología	211	202	21
Oncología	148	27	7
Otorrinolaringología	56	44	2
Pediatría	115	69	39
Psiquiatría	31	15	5
Reumatología	14	19	0
Servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento	135	35	1
Traumatología y ortopedia	791	557	47
Urgencias	309	356	41
Urología	131	78	23
Otros servicios	623	266	32
<b>Totales:</b>	<b>5,767</b>	<b>3,801</b>	<b>699</b>

\* Incluyen (ortodoncia, endodoncia, cirugía maxilofacial, prostodoncia, odontopediatría, implantología dental, periodoncia, entre otras).

**Gráfica 3**

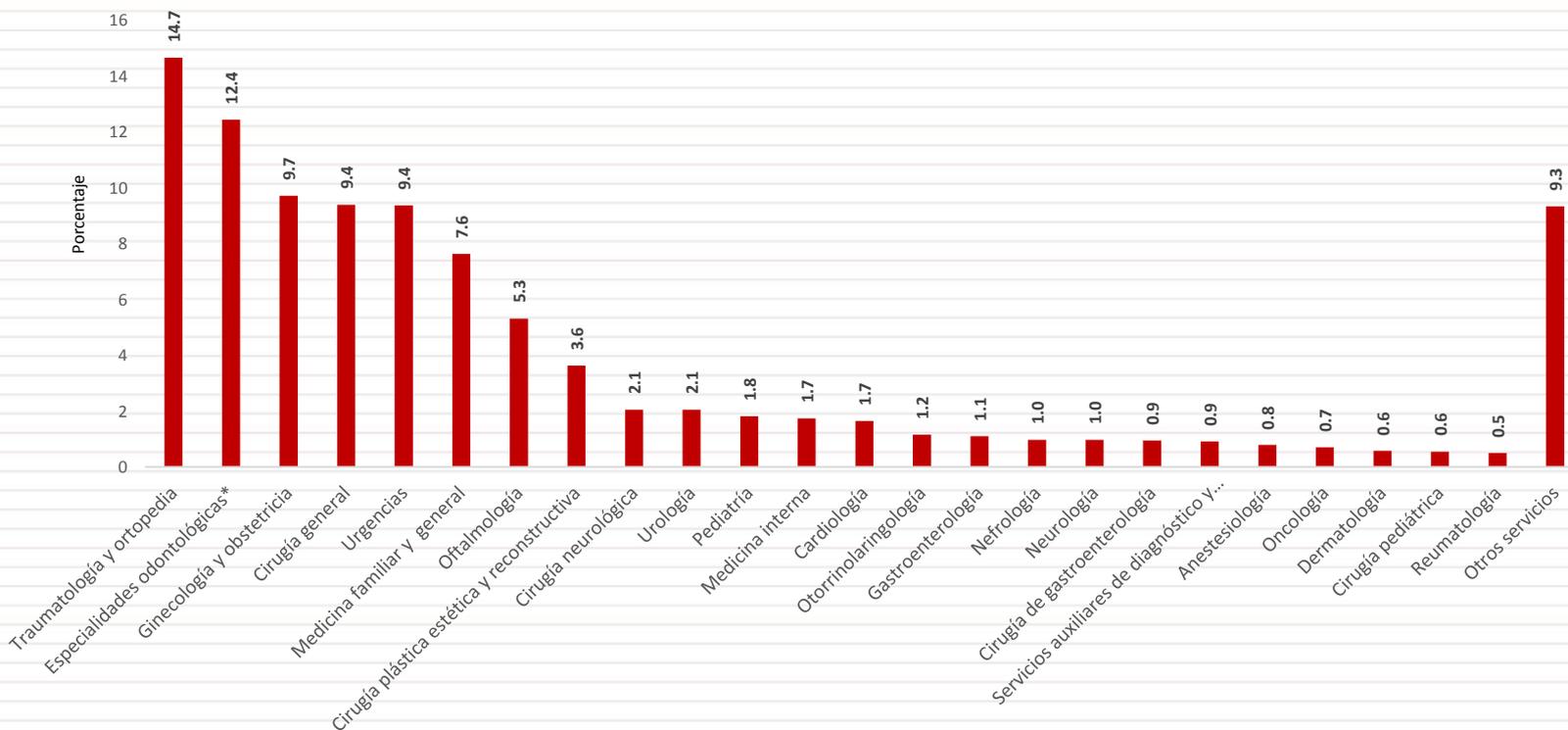
**Distribución porcentual de las gestiones inmediatas según los principales servicios médicos involucrados, 2017**



\* Incluyen (odontología general, ortodoncia, endodoncia, cirugía maxilofacial, prostodoncia, odontopediatría, implantología dental, periodoncia, entre otras).

**Gráfica 4**

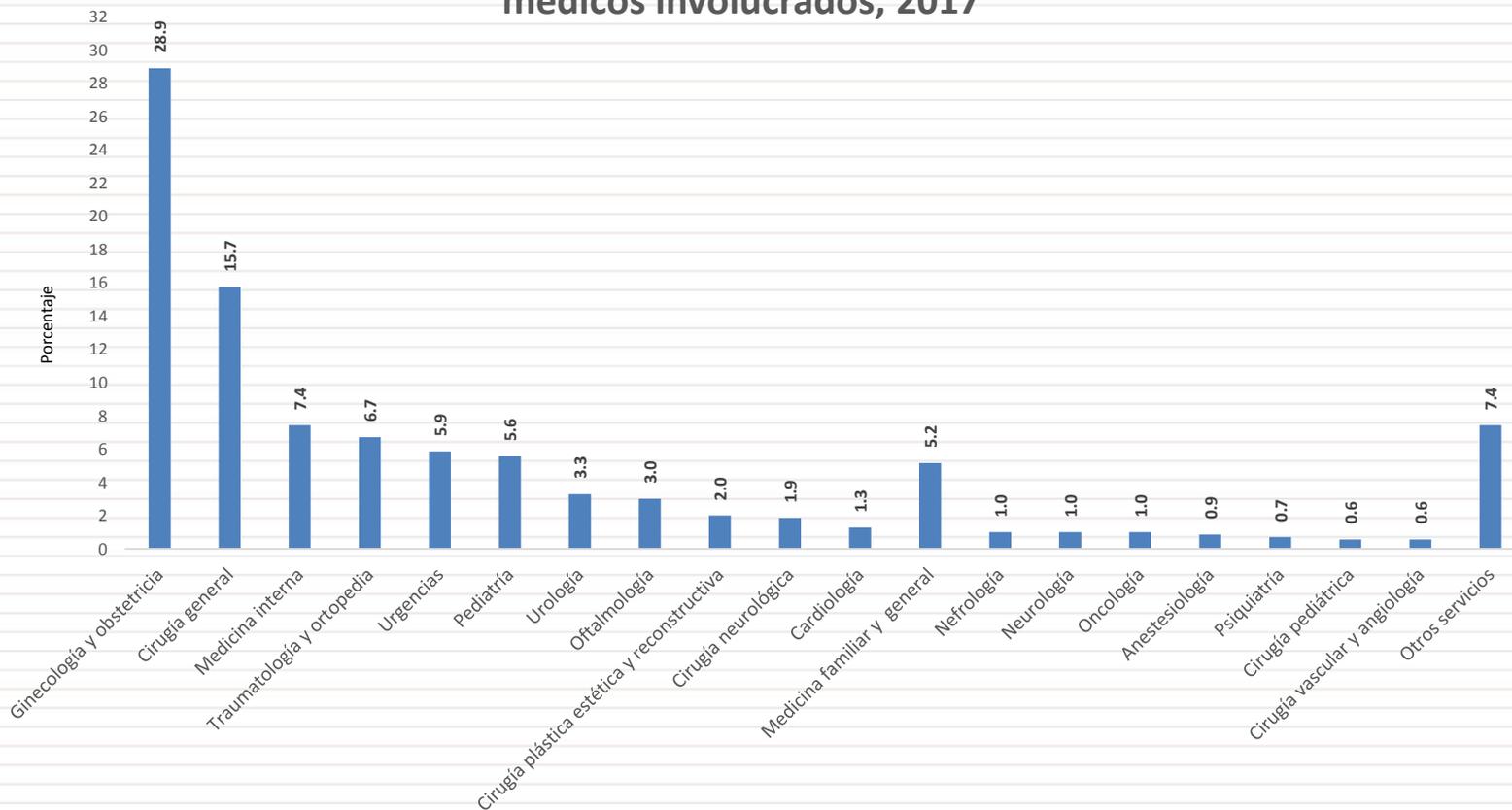
**Distribución porcentual de la queja médica según los principales servicios médicos involucrados, 2017**



\* Incluyen (odontología general, ortodoncia, endodoncia, cirugía maxilofacial, prostodoncia, odontopediatría, implantología dental, periodoncia, entre otras).

**Gráfica 5**

**Distribución porcentual de los dictámenes emitidos, según los principales servicios médicos involucrados, 2017**



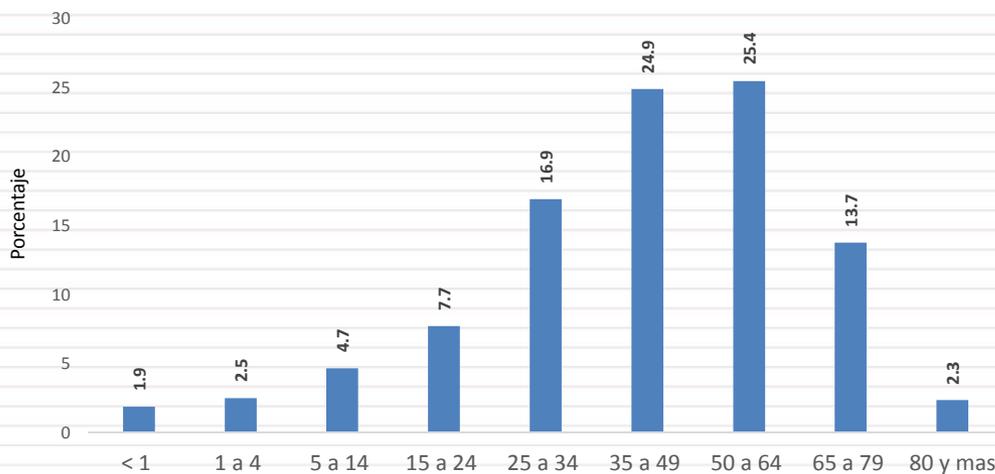
**Cuadro 4**  
**Quejas concluidas según grupos de edad y sexo del usuario, 2017**

Grupos de edad	Mujeres	Hombres	Total
< 1 año	34	37	71
1 a 4 años	45	50	95
5 a 14 años	85	92	177
15 a 24 años	182	111	293
25 a 34 años	419	223	642
35 a 49 años	562	383	945
50 a 64 años	571	396	967
65 a 79 años	273	249	522
80 años y mas	58	31	89
<b>Totales</b>	<b>2,229</b>	<b>1,572</b>	<b>3,801</b>

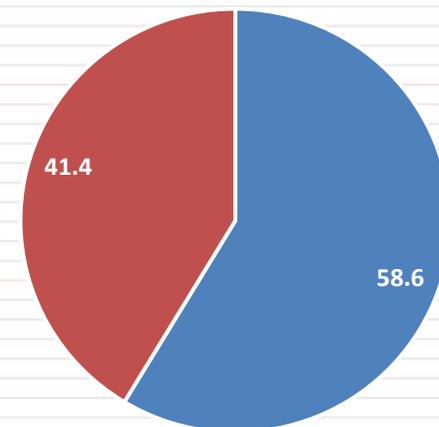
## Gráfica 6

### Quejas concluidas según grupos de edad y sexo del usuario, 2017

Distribución porcentual de las quejas concluidas según grupos de edad, 2017



Distribución porcentual de las quejas concluidas, según sexo 2017

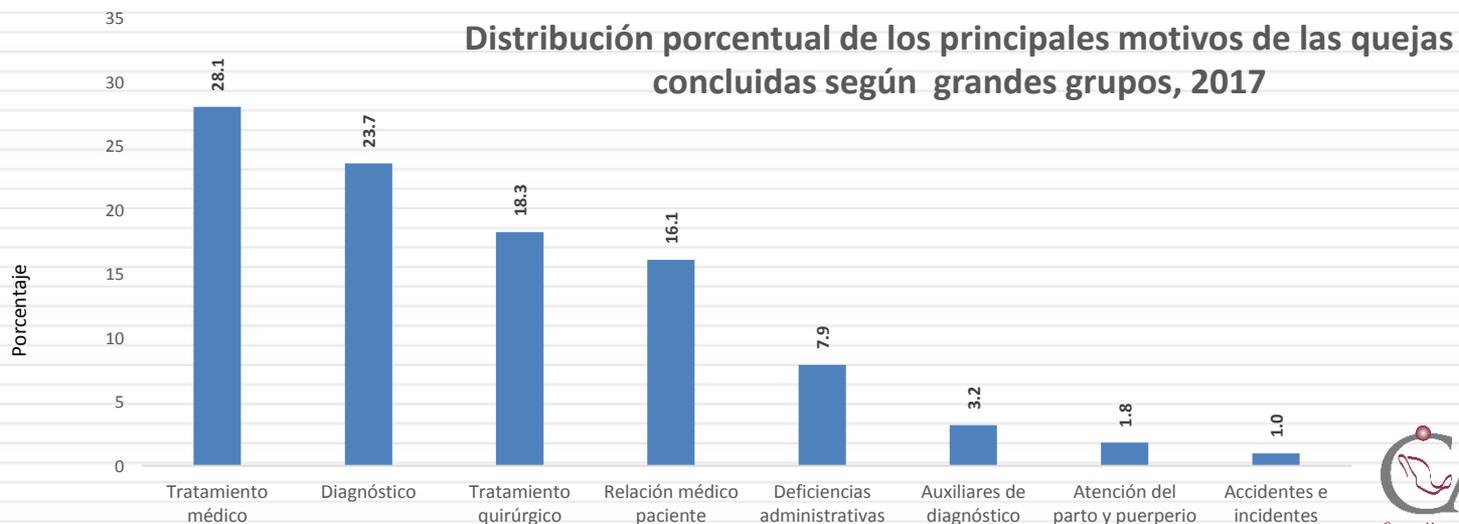
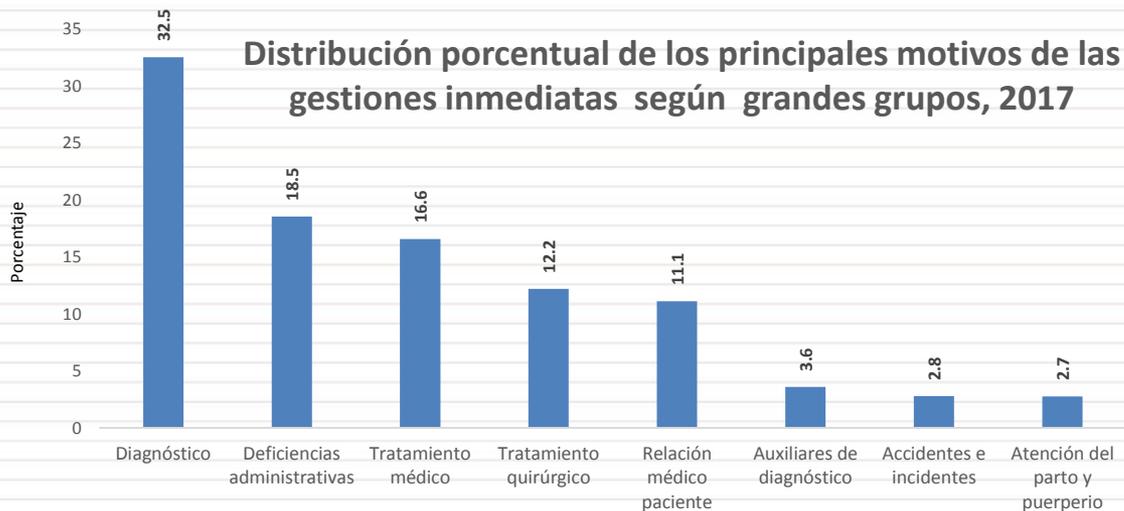


■ Mujeres ■ Hombres

**Cuadro 5**  
**Principales motivos mencionados en la presentación del tipo de asunto, año 2017**

Motivos de la queja	Gestiones inmediatas	Quejas concluidas
Accidentes e incidentes	309	140
Atención del parto y puerperio	305	262
Auxiliares de diagnóstico	399	460
Deficiencias administrativas	2,060	1,141
Diagnóstico	3,611	3,413
Relación médico paciente	1,234	2,323
Tratamiento médico	1,841	4,049
Tratamiento quirúrgico	1,355	2,635
<b>Totales</b>	<b>11,114</b>	<b>14,423</b>

**Gráfica 7**



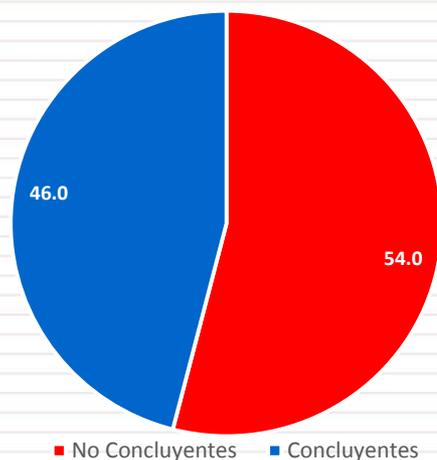
**Cuadro 6**  
**Quejas concluidas según modalidad de la conclusión, 2017**

Modalidad de la conclusión		Número de casos
<b>CONCILIACIÓN</b>		<b>1,559</b>
	Aclaración aceptada	318
	Desistimiento de la acción	41
	Transacción	1,200
<b>NO CONCILIACION</b>		<b>1,367</b>
	Caducidad	15
	Desistimiento de la instancia	37
	Falta de voluntad conciliatoria	1,315
<b>ACUMULACIÓN DE AUTOS</b>		<b>3</b>
		3
<b>FALTA DE INTERES PROCESAL</b>		<b>556</b>
		556
<b>LAUDO</b>		<b>79</b>
	Absolutorio	49
	Absolutorio con mala práctica no vinculatoria	0
	Condenatorio	30
<b>SOBRESEIMIENTO</b>		<b>52</b>
	Por fallecimiento del usuario	13
	Por falta de legitimación procesal	13
	Por falta de materia conciliatoria	26
<b>TURNADO A OTRAS INSTANCIAS</b>		<b>185</b>
	CONAMED	140
	Instancia de procuración de justicia	4
	Contralorías	1
	Otras(especifique en observaciones)	40
<b>Totales:</b>		<b>3,801</b>

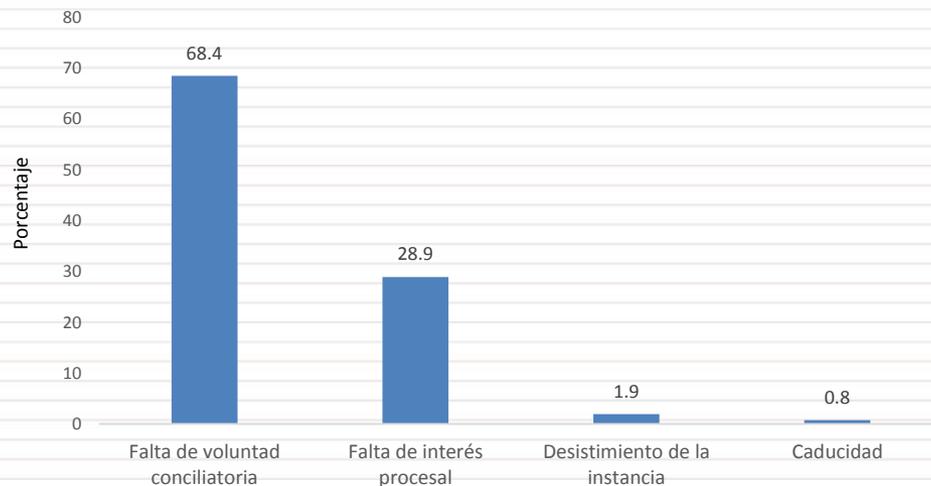
### Gráfica 8

## Quejas concluidas según modalidad de la conclusión, 2017

Porcentaje de quejas según modalidad de la conclusión, 2017



Distribución porcentual de las quejas no concluyentes, según submodalidad, 2017



Quejas concluyentes: incluye conciliaciones (firma de convenio) y laudos.

Quejas no concluyentes: incluye la no conciliación y la falta de interés procesal, se excluye el sobreseimiento.

### Cuadro 7

#### Número de dictámenes concluidos según instancia solicitante, 2017

Tipo de Instancia Jurídica	Instancia Jurídica	Total de Dictámenes
<b>INSTITUCIONES ADMINISTRATIVAS</b>		<b>381</b>
	Comisión Estatal de Derechos Humanos	59
	Comisión Nacional de Derechos Humanos	167
	Contraloría de Gobiernos Locales	17
	Secretaría de la Función Pública.	94
	Otras Dependencias Administrativas	44
<b>INSTITUCIONES DE IMPARTICION DE JUSTICA</b>		<b>15</b>
	Poder Judicial de la Federación	7
	Poder Judicial Local	8
<b>INSTITUCIONES DE PROCURACIÓN DE JUSTICIA</b>		<b>303</b>
	Procuración General de Justicia Estatal	152
	Procuración General de Justicia Militar	4
	Procuraduría General de la República	147
<b>Totales:</b>		<b>699</b>

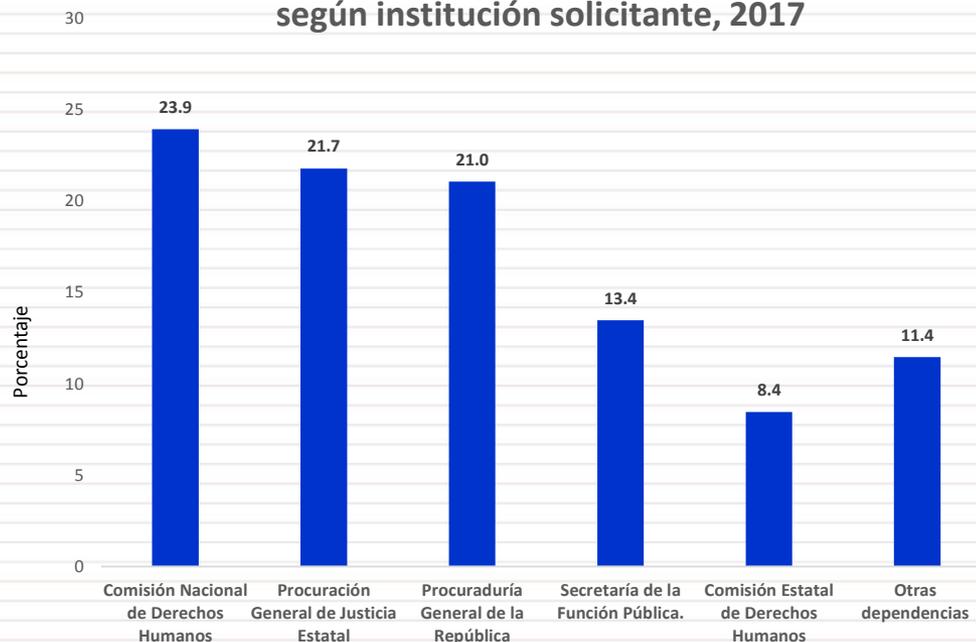
### Gráfica 9

## Dictámenes emitidos según instancia solicitante, 2017

Porcentaje de dictámenes emitidos según tipo de instancia solicitante, 2017



Distribución porcentual de dictámenes emitidos según institución solicitante, 2017



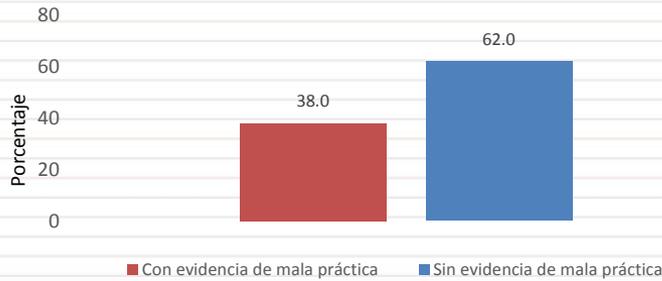
### Cuadro 8

Quejas concluidas a través de la emisión de un laudo, según evaluación del acto médico y tipo de veredicto, 2017

Sector /Grupo	Institución	Evaluación del acto médico			Sentido de la resolución del laudo		
		Con evidencia de Mala Práctica	Sin evidencia de Mala Práctica	Total	Condenatorio	Absolutorio	Total
Sector público					<b>27</b>		<b>27</b>
Seguridad social					<b>24</b>		<b>24</b>
	ISSSTE	6	18	24	6	18	24
	Instituciones de Seguridad Social Estatales	0	0	0	0	0	0
	PEMEX	0	0	0	0	0	0
	SEDENA	0	0	0	0	0	0
	SEMAR	0	0	0	0	0	0
Sin seguridad social					<b>3</b>		<b>3</b>
	SSA	0	1	1	0	1	1
	Servicios Estatales de Salud	1	0	1	1	0	1
	Otros	1	0	1	1	0	1
Sector privado					<b>52</b>		<b>52</b>
	Servicios privados	19	25	44	19	25	44
	Asistencia privada	3	5	8	3	5	8
<b>Totales:</b>		<b>30</b>	<b>49</b>	<b>79</b>	<b>30</b>	<b>49</b>	<b>79</b>

**Gráfica 10**

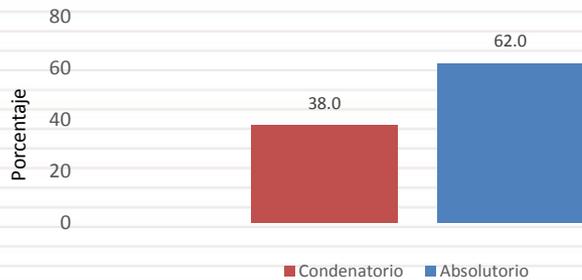
**Porcentaje de laudos concluidos según evaluación del acto médico, 2017**



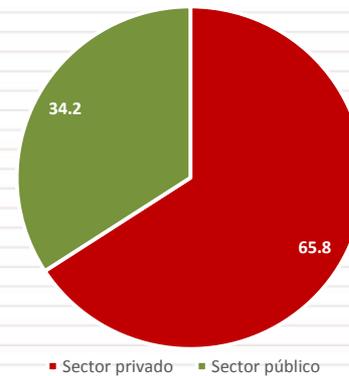
**Número de laudos concluidos según sector involucrado, evaluación del acto médico y sentido de la resolución, 2017**

Total de laudos	TIPO DE SECTOR	
	Sector privado	Sector público
<b>79</b>	<b>52</b>	<b>27</b>
Total de laudos	Evaluación del acto médico	
	Con evidencia de mala práctica	Sin evidencia de mala práctica
<b>79</b>	<b>30</b>	<b>49</b>
Total de laudos	Sentido de la resolución	
	Condenatorio	Absolutorio
<b>79</b>	<b>30</b>	<b>49</b>

**Porcentaje de laudos concluidos según el sentido de la resolución, 2017**



**Porcentaje de laudos concluidos según, sector involucrado, 2017**





*Información consolidada a  
nivel de entidad federativa,  
2017*



**Cuadro 1**  
Asuntos recibidos según entidad federativa, 2017

Comisión Estatal	Orientaciones	Asesorías	Gestiones	Quejas	Dictámenes	Opiniones	Total
Aguascalientes	472	39	77	23	3	3	617
Baja California	269	188	185	74	0	0	716
Campeche	32	47	54	17	2	0	152
Coahuila	410	293	47	44	5	0	799
Chiapas	73	2	95	48	0	31	249
Colima	824	79	31	32	0	0	966
CONAMED	9,894	2,481	1,312	1,416	153	0	15,256
Guanajuato	580	664	156	124	17	55	1,596
Guerrero	5,208	71	10	16	19	0	5,324
Hidalgo	213	28	75	15	27	0	358
Jalisco	29	206	197	157	21	0	610
México	0	1,595	520	136	157	0	2,408
Michoacán	2,649	1,208	1,785	439	20	25	6,126
Morelos	69	59	12	38	0	0	178
Nayarit	90	82	43	17	11	0	243
Nuevo León	183	97	81	116	8	0	485
Oaxaca	354	377	74	49	0	23	877
Puebla	202	233	88	51	44	0	618
Querétaro	152	174	72	73	0	15	486
San Luis Potosí	110	162	304	108	0	0	684
Sinaloa	332	74	127	58	17	0	608
Sonora	36	137	76	67	0	19	335
Tabasco	30	36	67	54	3	0	190
Tamaulipas	226	31	19	7	2	2	287
Tlaxcala	79	195	114	37	0	1	426
Veracruz	310	167	85	82	94	0	738
Yucatán	149	45	63	47	0	0	304
<b>Total:</b>	<b>22,975</b>	<b>8,770</b>	<b>5,769</b>	<b>3,345</b>	<b>603</b>	<b>174</b>	<b>41,636</b>

**Cuadro 2**  
**Asuntos concluidos según entidad federativa, 2017**

Comisión Estatal	Orientaciones	Asesorías	Gestiones	Quejas	Dictámenes	Opiniones	Total
Aguascalientes	472	39	77	18	3	0	609
Baja California	269	188	185	73	0	0	<b>715</b>
Campeche	32	47	54	17	6	0	156
Coahuila	410	293	47	41	5	0	<b>796</b>
Chiapas	73	2	95	48	0	31	249
Colima	824	79	31	31	0	0	<b>965</b>
CONAMED	9,894	2,481	1,312	1,964	227	0	15,878
Guanajuato	580	664	156	117	15	55	<b>1,587</b>
Guerrero	5,208	71	10	9	16	1	5,315
Hidalgo	213	28	75	15	33	0	<b>364</b>
Jalisco	29	206	194	181	16	0	626
México	0	1,595	520	126	232	0	<b>2,473</b>
Michoacán	2,649	1,208	1,785	402	20	25	6,089
Morelos	69	59	12	42	0	0	<b>182</b>
Nayarit	90	82	43	21	23	0	259
Nuevo León	183	97	81	110	3	0	<b>474</b>
Oaxaca	354	377	74	46	0	14	865
Puebla	202	233	88	36	26	0	<b>585</b>
Querétaro	152	174	72	64	0	15	477
San Luis Potosí	110	161	304	102	0	0	<b>677</b>
Sinaloa	332	74	127	63	13	0	609
Sonora	36	137	76	76	0	19	<b>344</b>
Tabasco	30	36	67	46	0	0	179
Tamaulipas	226	31	19	6	1	1	<b>284</b>
Tlaxcala	79	195	115	37	0	1	427
Veracruz	310	167	85	63	60	0	<b>685</b>
Yucatán	149	45	63	47	0	0	304
<b>Total:</b>	<b>22,975</b>	<b>8,769</b>	<b>5,767</b>	<b>3,801</b>	<b>699</b>	<b>162</b>	<b>42,173</b>

### Cuadro 3

Total de gestiones inmediatas atendidas según sector e institución involucrada por entidad federativa, 2017

Comisión Estatal	Total de gestiones atendidas	TIPO SECTOR		SEGURIDAD SOCIAL							SIN SEGURIDAD SOCIAL			
		Sector Privado	Sector público	Seguridad social	IMSS	ISSSTE	Instituciones Estatales de Seguridad Social	PEMEX	SEDENA	SEMAR	Sin Seguridad Social	SSA	Servicios Estatales de Salud	Otros
Aguascalientes	77	5	72	64	62	2	0	0	0	0	8	0	8	0
Baja California	185	9	176	129	111	6	10	2	0	0	47	22	24	1
Campeche	54	0	54	50	46	4	0	0	0	0	4	0	4	0
Coahuila	47	0	47	37	31	6	0	0	0	0	10	9	0	1
Chiapas	95	15	80	69	55	5	9	0	0	0	11	0	11	0
Colima	31	0	31	29	25	4	0	0	0	0	2	0	2	0
CONAMED	1,312	22	1,290	1,226	837	380	0	9	0	0	64	27	31	6
Guanajuato	156	0	156	121	95	25	0	1	0	0	35	1	34	0
Guerrero	10	0	10	5	3	2	0	0	0	0	5	0	5	0
Hidalgo	75	4	71	54	36	18	0	0	0	0	17	17	0	0
Jalisco	194	16	178	147	142	3	1	1	0	0	31	2	24	5
México	520	38	482	221	90	21	110	0	0	0	261	14	224	23
Michoacán	1,785	51	1,734	1,402	1,294	108	0	0	0	0	332	169	136	27
Morelos	12	0	12	8	5	3	0	0	0	0	4	0	4	0
Nayarit	43	2	41	30	24	6	0	0	0	0	11	0	11	0
Nuevo León	81	4	77	70	57	4	9	0	0	0	7	0	2	5
Oaxaca	74	9	65	54	38	16	0	0	0	0	11	0	9	2
Puebla	88	7	81	60	42	11	7	0	0	0	21	0	21	0
Querétaro	72	3	69	60	52	8	0	0	0	0	9	0	9	0
San Luis Potosí	304	6	298	182	143	37	2	0	0	0	116	0	112	4
Sinaloa	127	2	125	118	111	7	0	0	0	0	7	0	2	5
Sonora	76	1	75	66	55	4	7	0	0	0	9	0	9	0
Tabasco	67	1	66	64	17	35	5	7	0	0	2	0	1	1
Tamaulipas	19	2	17	16	14	2	0	0	0	0	1	1	0	0
Tlaxcala	115	1	114	61	45	16	0	0	0	0	53	0	53	0
Veracruz	85	1	84	69	57	7	0	5	0	0	15	0	12	3
Yucatán	63	1	62	57	50	7	0	0	0	0	5	5	0	0
<b>Total:</b>	<b>5,767</b>	<b>200</b>	<b>5,567</b>	<b>4,469</b>	<b>3,537</b>	<b>747</b>	<b>160</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,098</b>	<b>267</b>	<b>748</b>	<b>83</b>

### Cuadro 4

#### Total de quejas concluidas según sector e institución involucrada por entidad federativa, 2017

Comisión Estatal	Total de quejas concluidas	TIPO SECTOR		SEGURIDAD SOCIAL							SIN SEGURIDAD SOCIAL			
		Sector Privado	Sector público	Seguridad social	IMSS	ISSSTE	Instituciones Estatales de Seguridad Social	PEMEX	SEDENA	SEMAR	Sin Seguridad Social	SSA	Servicios Estatales de Salud	Otros
Aguascalientes	18	7	11	8	8	0	0	0	0	0	3	0	3	0
Baja California	73	73	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Campeche	17	6	11	9	7	2	0	0	0	0	2	0	2	0
Coahuila	41	24	17	15	11	4	0	0	0	0	2	2	0	0
Chiapas	48	17	31	25	19	3	3	0	0	0	6	0	5	1
Colima	31	0	31	29	25	4	0	0	0	0	2	0	2	0
CONAMED	1,964	535	1,429	1,305	798	482	0	15	9	1	124	51	63	10
Guanajuato	117	53	64	50	32	14	0	4	0	0	14	1	13	0
Guerrero	9	7	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0
Hidalgo	15	4	11	6	4	1	0	1	0	0	5	5	0	0
Jalisco	181	128	53	30	23	6	1	0	0	0	23	10	10	3
México	126	90	36	20	8	0	12	0	0	0	16	0	16	0
Michoacán	402	49	353	210	142	68	0	0	0	0	143	128	15	0
Morelos	42	38	4	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4	0
Nayarit	21	15	6	5	3	2	0	0	0	0	1	0	1	0
Nuevo León	110	68	42	37	34	1	2	0	0	0	5	0	0	5
Oaxaca	46	18	28	21	10	11	0	0	0	0	7	0	7	0
Puebla	36	21	15	7	2	1	4	0	0	0	8	0	8	0
Querétaro	64	48	16	10	10	0	0	0	0	0	6	0	6	0
San Luis Potosí	102	48	54	41	34	7	0	0	0	0	13	0	10	3
Sinaloa	63	26	37	30	28	2	0	0	0	0	7	4	2	1
Sonora	76	23	53	43	32	3	8	0	0	0	10	0	10	0
Tabasco	46	17	29	27	15	3	3	6	0	0	2	0	2	0
Tamaulipas	6	1	5	1	1	0	0	0	0	0	4	4	0	0
Tlaxcala	37	16	21	12	5	7	0	0	0	0	9	0	9	0
Veracruz	63	25	38	35	29	4	0	2	0	0	3	0	3	0
Yucatán	47	23	24	19	12	7	0	0	0	0	5	4	0	1
<b>Total:</b>	<b>3,801</b>	<b>1,380</b>	<b>2,421</b>	<b>1,995</b>	<b>1,292</b>	<b>632</b>	<b>33</b>	<b>28</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>426</b>	<b>209</b>	<b>193</b>	<b>24</b>

**Cuadro 5**

**Total de dictámenes emitidos según sector e institución involucrada por entidad federativa, 2017**

Comisión Estatal	Total de dictámenes emitidos	TIPO SECTOR		SEGURIDAD SOCIAL							SIN SEGURIDAD SOCIAL			
		Sector Privado	Sector público	Seguridad social	IMSS	ISSSTE	Instituciones Estatales de Seguridad Social	PEMEX	SEDENA	SEMAR	Sin Seguridad Social	SSA	Servicios Estatales de Salud	Otros
Aguascalientes	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	0
Baja California	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Campeche	6	3	3	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	5	1	4	0	0	0	0	0	0	0	4	4	0	0
Chiapas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Colima	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONAMED	227	22	205	141	82	34	0	19	6	0	64	52	12	0
Guanajuato	15	0	15	0	0	0	0	0	0	0	15	0	15	0
Guerrero	16	1	15	2	2	0	0	0	0	0	13	0	13	0
Hidalgo	33	9	24	5	5	0	0	0	0	0	19	18	0	1
Jalisco	16	2	14	8	5	3	0	0	0	0	6	6	0	0
México	232	13	219	106	29	5	72	0	0	0	113	1	102	10
Michoacán	20	1	19	10	2	8	0	0	0	0	9	2	0	7
Morelos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nayarit	23	4	19	14	8	6	0	0	0	0	5	0	5	0
Nuevo León	3	0	3	2	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1
Oaxaca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Puebla	26	9	17	3	1	0	2	0	0	0	14	0	13	1
Querétaro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
San Luis Potosí	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sinaloa	13	1	12	5	2	1	0	0	2	0	7	2	0	5
Sonora	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tabasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tamaulipas	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0
Tlaxcala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veracruz	60	7	53	32	31	0	0	1	0	0	21	0	20	1
Yucatán	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total:</b>	<b>699</b>	<b>73</b>	<b>626</b>	<b>331</b>	<b>171</b>	<b>57</b>	<b>75</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>295</b>	<b>86</b>	<b>183</b>	<b>26</b>

**Cuadro 6**

**Total de gestiones inmediatas atendidas según servicio médico involucrado por entidad federativa, 2017**

Servicio médico	Total Nacional	AGS	BC	CAMP	COAH	CHIS	COL	CONAM ED	GTO	GRO	HGO	JAL	MEX	MICH	MOR	NAY	NL	OAX	PUE	QRO	SLP	SIN	SON	TAB	TAMS	TLAX	VER	YUC
Anestesiología	14	1	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	1	1	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Cardiología	112	3	9	2	0	3	3	38	0	0	1	3	6	11	0	0	2	0	3	3	10	4	6	0	1	0	0	4
Cirugía cardiorádica	3	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cirugía de gastroenterología	5	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cirugía general	364	6	10	4	7	13	3	102	11	2	15	7	38	34	1	3	6	11	3	9	37	13	5	6	1	7	7	3
Cirugía neurológica	92	3	10	2	0	0	0	23	2	0	0	8	8	2	0	4	3	1	1	0	12	4	1	2	0	1	0	5
Cirugía pediátrica	38	0	1	0	0	0	0	2	1	0	1	0	1	24	0	0	0	1	0	0	2	0	0	1	0	1	2	1
Cirugía plástica estética y reconstructiva	45	1	3	0	0	3	0	9	0	1	0	5	7	3	0	0	1	0	0	2	6	2	0	0	0	0	2	0
Cirugía vascular y angiología	42	1	0	1	0	0	0	23	0	1	0	3	1	1	0	0	1	0	2	0	4	0	0	1	0	0	3	0
Dermatología	19	0	1	1	0	0	0	6	0	0	1	0	1	6	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Especialidades odontológicas*	118	1	1	0	0	0	0	5	1	0	1	0	6	96	0	0	2	0	0	0	0	0	0	3	0	1	1	0
Gastroenterología	63	5	1	1	1	1	2	9	2	1	0	5	1	9	0	0	3	2	0	0	8	3	0	6	0	0	2	1
Ginecología y obstetricia	242	3	14	0	5	8	0	42	10	0	5	12	30	47	1	2	4	4	4	3	17	6	4	2	0	12	6	1
Hematología	28	1	0	1	0	1	0	7	0	0	3	1	0	7	0	0	2	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0
Medicina crítica-terapia intensiva	41	0	2	0	0	2	0	12	1	0	2	1	7	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	6	0	2	2	0
Medicina familiar	820	4	2	1	3	5	2	127	22	0	1	3	13	574	1	1	3	1	6	0	17	0	1	1	0	18	3	11
Medicina general	524	0	17	0	1	4	0	0	4	1	1	4	16	436	0	0	0	0	0	4	9	3	2	5	5	11	0	1
Medicina interna	239	3	5	1	3	2	0	88	7	0	5	13	28	22	1	1	3	5	5	0	19	7	2	2	0	10	6	1
Nefrología	87	6	3	0	0	0	0	32	3	0	0	8	5	6	0	0	1	2	2	0	10	0	1	0	0	4	4	0
Neonatología	30	0	0	0	0	1	0	8	0	0	0	0	3	18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Neumología	44	2	1	0	1	0	0	9	0	0	2	3	1	13	0	0	1	0	1	0	5	2	0	0	1	0	1	1
Neurología	98	0	8	0	0	2	1	26	2	0	1	3	6	8	1	1	6	1	4	2	13	5	0	0	0	0	6	2
Odontología general	135	0	1	0	0	4	0	4	0	0	2	0	9	104	2	1	0	3	3	0	0	0	0	0	2	0	0	0
Oftalmología	211	2	7	7	5	3	9	69	6	0	3	6	8	32	0	2	2	1	5	4	7	13	4	5	1	3	4	3
Oncología	148	6	5	1	0	9	0	32	7	0	5	7	15	8	0	1	8	4	4	0	14	4	5	1	0	4	4	4
Otorrinolaringología	56	0	4	4	2	1	1	17	3	0	0	4	1	9	0	0	2	1	0	0	2	0	0	0	2	1	0	2
Pediatría	115	0	6	1	1	6	1	21	4	0	2	2	17	25	0	0	1	0	1	0	13	4	2	0	0	6	1	1
Psiquiatría	31	1	5	0	0	0	0	8	1	0	0	5	2	0	0	3	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0
Reumatología	14	1	2	0	0	1	0	4	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0
Servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento	135	4	3	8	1	4	0	79	6	0	1	9	3	2	0	0	2	1	4	0	5	0	0	0	2	0	1	0
Traumatología y ortopedia	791	17	40	9	7	9	0	229	35	4	6	58	50	72	1	10	18	13	17	18	54	41	30	13	4	11	14	11
Urgencias	309	4	6	0	1	8	1	69	4	0	9	9	26	125	4	3	0	6	0	3	12	1	4	0	0	9	2	3
Urología	131	2	7	2	0	0	0	55	2	0	3	4	9	14	0	1	2	1	3	0	6	2	2	6	0	2	5	3
Otros servicios	623	0	11	8	9	5	8	146	22	0	5	11	200	70	0	5	6	13	19	23	16	13	6	7	0	10	7	3
<b>Totales:</b>	<b>5,767</b>	<b>77</b>	<b>185</b>	<b>54</b>	<b>47</b>	<b>95</b>	<b>31</b>	<b>1,312</b>	<b>156</b>	<b>10</b>	<b>75</b>	<b>194</b>	<b>520</b>	<b>1,785</b>	<b>12</b>	<b>43</b>	<b>81</b>	<b>74</b>	<b>88</b>	<b>72</b>	<b>304</b>	<b>127</b>	<b>76</b>	<b>67</b>	<b>19</b>	<b>115</b>	<b>85</b>	<b>63</b>

\* Incluyen (ortodoncia, endodoncia, cirugía maxilofacial, prostodoncia, odontopediatría, implantología dental, periodoncia, entre otras).

### Cuadro 7

#### Total de quejas concluidas según servicio médico involucrado por entidad federativa, 2017

Servicio médico	Total Nacional	AGS	BC	CAMP	COAH	CHIS	COL	CONAMED	GTO	GRO	HGO	JAL	MEX	MICH	MOR	NAY	NL	OAX	PUE	QRO	SLP	SIN	SON	TAB	TAMS	TLAX	VER	YUC
Anestesiología	30	0	0	0	1	0	0	18	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	2	0	0	0	0	0	2	1
Cardiología	63	0	0	0	0	3	3	23	1	0	0	1	1	23	0	1	3	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0
Cirugía cardiotorácica	7	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cirugía de gastroenterología	36	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	27	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cirugía general	357	1	2	1	1	4	3	158	16	0	0	13	15	60	4	1	12	5	5	5	18	6	10	5	0	3	4	5
Cirugía neurológica	78	0	0	1	0	0	0	47	7	0	0	3	0	13	2	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	2
Cirugía pediátrica	21	1	1	0	0	0	0	13	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1
Cirugía plástica estética y reconstructiva	138	2	9	1	1	0	0	64	1	0	1	17	6	4	2	1	4	0	0	1	5	6	3	5	0	0	2	3
Cirugía vascular y angiología	18	0	0	0	0	0	0	11	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	
Dermatología	22	0	5	0	0	0	0	11	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
Especialidades odontológicas*	230	0	7	1	4	0	0	65	26	0	0	25	5	60	0	0	25	0	0	0	3	0	2	0	0	2	5	0
Gastroenterología	42	3	1	0	0	0	2	11	1	0	0	6	0	0	0	4	0	1	2	1	1	1	0	8	0	0	1	0
Ginecología y obstetricia	369	0	5	1	7	4	0	192	14	1	3	16	15	31	2	1	9	13	5	5	7	7	6	0	2	8	7	8
Hematología	13	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	1	2	1	1	0	0	0	0
Medicina crítica-terapia intensiva	13	0	0	0	1	0	0	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Medicina familiar	192	1	0	0	1	2	2	82	5	0	0	1	4	80	0	0	3	0	0	0	1	0	4	1	0	1	2	2
Medicina general	98	0	1	2	1	1	0	19	2	0	2	3	3	44	4	0	3	2	4	2	2	1	0	0	0	2	0	0
Medicina interna	66	0	0	0	0	0	0	36	2	1	0	4	2	2	1	0	1	0	1	3	5	0	3	0	0	1	2	2
Nefrología	37	0	1	1	0	0	0	26	2	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0
Neonatología	10	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Neumología	13	1	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0
Neurología	37	2	0	0	1	0	1	21	0	0	0	2	1	2	0	0	3	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1
Odontología general	243	0	24	0	7	1	0	38	0	2	2	16	41	4	14	8	2	7	4	22	14	10	8	6	1	0	4	8
Oftalmología	202	0	6	1	3	1	9	125	4	0	1	7	3	2	4	0	7	1	2	1	3	5	3	3	0	1	8	2
Oncología	27	0	0	0	0	2	0	14	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	1	1	1	0	0	1	3	0
Otorrinolaringología	44	0	2	0	1	0	1	24	3	0	0	2	1	0	2	0	6	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Pediatría	69	2	0	0	0	2	1	35	0	1	1	6	1	5	0	0	1	0	2	1	4	1	4	0	1	0	1	0
Psiquiatría	15	0	0	0	0	0	0	10	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0
Reumatología	19	0	0	0	0	0	0	18	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento	35	1	1	0	0	1	0	17	1	0	0	2	2	0	3	2	2	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0
Traumatología y ortopedia	557	3	2	5	5	15	0	335	15	0	4	30	11	24	0	4	12	8	4	9	19	12	12	8	1	5	12	2
Urgencias	356	0	0	1	4	5	1	270	11	1	1	8	3	10	0	3	2	5	0	1	7	3	7	1	0	2	6	4
Urología	78	1	0	2	0	6	0	44	2	0	0	8	1	1	0	0	4	0	0	0	0	1	1	1	0	3	1	2
Otros servicios	266	0	6	0	3	1	8	193	1	0	0	4	6	5	3	0	2	2	2	5	3	4	6	3	0	6	1	2
<b>Totales:</b>	<b>3,801</b>	<b>18</b>	<b>73</b>	<b>17</b>	<b>41</b>	<b>48</b>	<b>31</b>	<b>1,964</b>	<b>117</b>	<b>9</b>	<b>15</b>	<b>181</b>	<b>126</b>	<b>402</b>	<b>42</b>	<b>21</b>	<b>110</b>	<b>46</b>	<b>36</b>	<b>64</b>	<b>102</b>	<b>63</b>	<b>76</b>	<b>46</b>	<b>6</b>	<b>37</b>	<b>63</b>	<b>47</b>

\* Incluyen (ortodoncia, endodoncia, cirugía maxilofacial, prostodoncia, odontopediatría, implantología dental, periodoncia, entre otras).

**Cuadro 8**

**Total de dictámenes emitidos según servicio médico involucrado por entidad federativa, 2017**

Servicio médico	Total Nacional	AGS	BC	CAMP	COAH	CHIS	COL	CONAM ED	GTO	GRO	HGO	JAL	MEX	MICH	MOR	NAY	NL	OAX	PUE	QRO	SLP	SIN	SON	TAB	TAMS	TLAX	VER	YUC
Anestesiología	6	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Cardiología	9	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0
Cirugía cardiotorácica	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cirugía de gastroenterología	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cirugía general	110	0	0	2	1	0	0	45	0	0	8	0	26	7	0	2	0	0	4	0	0	5	0	0	0	0	10	0
Cirugía neurológica	13	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cirugía pediátrica	4	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Cirugía plástica estética y reconstructiva	14	0	0	0	0	0	0	10	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Cirugía vascular y angiología	4	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dermatología	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Especialidades odontológicas*	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gastroenterología	3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Ginecología y obstetricia	202	3	0	1	3	0	0	33	7	8	13	6	82	3	0	8	1	0	8	0	0	4	0	0	1	0	21	0
Hematología	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Medicina crítica-terapia intensiva	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Medicina familiar	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Medicina general	27	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	15	4	0	0	0	0	3	0	0	1	0	0	0	0	1	0
Medicina interna	52	0	0	0	0	0	0	24	3	0	0	1	20	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0
Nefrología	7	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Neonatología	3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Neumología	3	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Neurología	7	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Odontología general	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oftalmología	21	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	3	5	1	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Oncología	7	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otorrinolaringología	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pediatría	39	0	0	0	0	0	0	12	4	5	3	1	8	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4	0
Psiquiatría	5	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Reumatología	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Traumatología y ortopedia	47	0	0	1	0	0	0	20	0	0	4	0	8	1	0	3	1	0	2	0	0	1	0	0	0	0	6	0
Urgencias	41	0	0	0	1	0	0	3	1	0	1	1	27	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0
Urología	23	0	0	0	0	0	0	5	0	1	1	1	12	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Otros servicios	32	0	0	2	0	0	0	21	0	1	0	1	3	0	0	1	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Totales:</b>	<b>699</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>227</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>33</b>	<b>16</b>	<b>232</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>23</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>26</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>60</b>	<b>0</b>

\* Incluyen (ortodoncia, endodoncia, cirugía maxilofacial, prostodoncia, odontopediatría, implantología dental, periodoncia, entre otras).

**Cuadro 9**  
Quejas concluidas según sexo del usuario por entidad federativa, 2017

Entidad Federativa	Total de Quejas	Sexo del usuario	
		femenino	masculino
Aguascalientes	18	10	8
Baja California	73	55	18
Campeche	17	6	11
Coahuila	41	26	15
Chiapas	48	22	26
Colima	31	18	13
CONAMED	1,964	1,133	831
Guanajuato	117	63	54
Guerrero	9	6	3
Hidalgo	15	10	5
Jalisco	181	106	75
México	126	84	42
Michoacán	402	220	182
Morelos	42	29	13
Nayarit	21	14	7
Nuevo León	110	69	41
Oaxaca	46	31	15
Puebla	36	24	12
Querétaro	64	37	27
San Luis Potosí	102	66	36
Sinaloa	63	36	27
Sonora	76	37	39
Tabasco	46	31	15
Tamaulipas	6	3	3
Tlaxcala	37	25	12
Veracruz	63	37	26
Yucatán	47	31	16
<b>Totales:</b>	<b>3,801</b>	<b>2,229</b>	<b>1,572</b>

## Cuadro 10

### Quejas concluidas según grupos de edad del usuario por entidad federativa, 2017

Entidad Federativa	Total de Quejas	Grupos de edad del usuario								
		< 1 año	1 a 4 años	5 a 14 años	15 a 24 años	25 a 34 años	35 a 49 años	50 a 64 años	65 a 79 años	80 años y mas
Aguascalientes	18	2	1	0	1	2	4	4	3	1
Baja California	73	0	2	2	6	14	20	16	13	0
Campeche	17	0	0	2	0	2	5	4	4	0
Coahuila	41	2	1	3	7	8	7	7	5	1
Chiapas	48	0	0	2	15	8	9	6	8	0
Colima	31	0	1	2	2	3	7	6	8	2
CONAMED	1,964	37	35	55	100	282	534	591	268	62
Guanajuato	117	0	2	4	13	16	32	43	7	0
Guerrero	9	0	0	1	0	2	0	3	3	0
Hidalgo	15	1	0	1	1	2	6	3	1	0
Jalisco	181	6	3	10	12	39	35	38	34	4
México	126	2	3	8	10	24	21	39	18	1
Michoacán	402	8	35	55	56	118	65	31	29	5
Morelos	42	0	0	1	2	6	10	10	13	0
Nayarit	21	0	1	1	3	2	3	6	4	1
Nuevo León	110	1	0	9	6	20	21	32	21	0
Oaxaca	46	2	1	1	10	9	11	6	6	0
Puebla	36	2	2	1	3	8	8	9	3	0
Querétaro	64	2	1	4	6	10	18	13	8	2
San Luis Potosí	102	0	1	4	14	12	30	22	16	3
Sinaloa	63	3	1	0	4	10	19	14	11	1
Sonora	76	0	2	3	6	12	26	17	10	0
Tabasco	46	0	0	1	5	9	13	12	6	0
Tamaulipas	6	0	1	1	0	0	2	2	0	0
Tlaxcala	37	1	0	3	2	10	11	7	3	0
Veracruz	63	0	1	2	4	10	19	13	10	4
Yucatán	47	2	1	1	5	4	9	13	10	2
<b>Totales</b>	<b>3,801</b>	<b>71</b>	<b>95</b>	<b>177</b>	<b>293</b>	<b>642</b>	<b>945</b>	<b>967</b>	<b>522</b>	<b>89</b>

### Cuadro 11

Total de motivos mencionados en las gestiones inmediatas atendidas por entidad federativa, 2017

Entidad Federativa	Total de Motivos	Accidentes e Incidentes	Atención del parto y puerperio	Auxiliares de diagnóstico	Deficiencias administrativas	Diagnóstico	Relación médico paciente	Tratamiento médico	Tratamiento quirúrgico
Aguascalientes	77	0	0	11	24	3	1	13	25
Baja California	185	0	5	5	56	11	8	38	62
Campeche	54	0	0	3	32	3	7	4	5
Coahuila	47	0	3	0	24	5	0	10	5
Chiapas	95	0	8	0	0	0	1	57	29
Colima	31	0	0	0	13	2	2	3	11
CONAMED	6,659	23	11	185	797	3,164	940	1,089	450
Guanajuato	156	0	2	2	111	8	6	8	19
Guerrero	10	0	0	0	8	0	1	0	1
Hidalgo	75	0	3	2	35	1	7	9	18
Jalisco	194	0	8	1	61	0	0	106	18
México	520	2	4	8	332	12	78	37	47
Michoacán	1,785	284	253	114	95	351	94	194	400
Morelos	12	0	0	1	2	3	2	2	2
Nayarit	43	0	0	2	12	0	2	16	11
Nuevo León	81	0	2	6	18	8	2	16	29
Oaxaca	74	0	0	0	13	4	1	36	20
Puebla	88	0	0	3	24	7	10	32	12
Querétaro	72	0	0	1	26	5	0	26	14
San Luis Potosí	304	0	1	39	174	5	4	31	50
Sinaloa	127	0	2	5	37	2	8	29	44
Sonora	76	0	0	1	14	6	0	30	25
Tabasco	67	0	2	4	31	4	7	11	8
Tamaulipas	19	0	0	0	17	0	0	1	1
Tlaxcala	115	0	1	3	51	0	48	6	6
Veracruz	85	0	0	3	22	6	5	17	32
Yucatán	63	0	0	0	31	1	0	20	11
<b>Totales</b>	<b>11,114</b>	<b>309</b>	<b>305</b>	<b>399</b>	<b>2,060</b>	<b>3,611</b>	<b>1,234</b>	<b>1,841</b>	<b>1,355</b>

### Cuadro 12

Total de motivos mencionados según quejas concluidas por entidad federativa, 2017

Entidad Federativa	Total de Motivos	Accidentes e Incidentes	Atención del parto y puerperio	Auxiliares de diagnóstico	Deficiencias administrativas	Diagnóstico	Relación médico paciente	Tratamiento médico	Tratamiento quirúrgico
Aguascalientes	18	0	0	2	0	0	0	2	14
Baja California	73	0	0	0	3	1	2	25	42
Campeche	17	0	1	0	1	4	0	7	4
Coahuila	41	0	5	0	2	6	1	16	11
Chiapas	48	0	3	1	0	0	0	37	7
Colima	31	0	0	0	13	2	2	3	11
CONAMED	12,586	129	111	392	1,032	3,217	2,289	3,419	1,997
Guanajuato	117	0	9	1	8	17	0	38	44
Guerrero	9	0	0	0	0	1	0	6	2
Hidalgo	15	0	3	0	0	5	0	3	4
Jalisco	181	1	14	0	3	1	0	74	88
México	126	1	5	3	1	20	4	58	34
Michoacán	402	8	77	47	47	67	12	84	60
Morelos	42	0	2	1	1	5	3	22	8
Nayarit	21	0	0	1	0	2	0	9	9
Nuevo León	110	0	5	4	0	15	2	39	45
Oaxaca	46	0	3	0	5	3	1	18	16
Puebla	36	0	3	0	0	0	0	14	19
Querétaro	64	0	0	0	1	0	0	43	20
San Luis Potosí	102	0	2	1	12	12	1	25	49
Sinaloa	63	0	3	4	0	6	0	19	31
Sonora	76	0	4	1	1	8	1	27	34
Tabasco	46	0	4	1	3	6	3	14	15
Tamaulipas	6	0	1	0	0	0	0	5	0
Tlaxcala	37	0	5	1	1	2	1	12	15
Veracruz	63	1	1	0	3	9	1	20	28
Yucatán	47	0	1	0	4	4	0	10	28
<b>Totales</b>	<b>14,423</b>	<b>140</b>	<b>262</b>	<b>460</b>	<b>1,141</b>	<b>3,413</b>	<b>2,323</b>	<b>4,049</b>	<b>2,635</b>

**Cuadro 13**

**Total de quejas concluidas según modalidad de la conclusión: quejas concluyentes por entidad federativa, 2017**

Entidad Federativa	Total de Quejas	Total de conciliaciones concluyentes	Submodalidad conciliaciones			Submodalidad laudos concluidos					Turnado a CONAMED
			Total de conciliaciones (firma de convenio)	Aclaración aceptada	Desistimiento de la acción	Transacción	Total de laudos concluidos	Absolutorio	Absolutorio con mala práctica no vinculatoria	Condenatorio	
Aguascalientes	18	12	12	0	1	11	0	0	0	0	0
Baja California	73	46	46	10	5	31	0	0	0	0	0
Campeche	17	5	4	0	0	4	0	0	0	0	1
Coahuila	41	15	10	3	1	6	2	2	0	0	3
Chiapas	48	34	18	4	0	14	0	0	0	0	16
Colima	31	31	31	31	0	0	0	0	0	0	0
CONAMED	1,964	590	519	171	7	341	71	43	0	28	0
Guanajuato	117	53	50	0	0	50	0	0	0	0	3
Guerrero	9	5	5	0	0	5	0	0	0	0	0
Hidalgo	15	11	5	0	0	5	0	0	0	0	6
Jalisco	181	77	76	25	7	44	1	1	0	0	0
México	126	89	81	19	0	62	0	0	0	0	8
Michoacán	402	388	388	2	3	383	0	0	0	0	0
Morelos	42	20	20	3	1	16	0	0	0	0	0
Nayarit	21	14	10	0	0	10	1	1	0	0	3
Nuevo León	110	38	31	0	0	31	0	0	0	0	7
Oaxaca	46	40	39	5	12	22	0	0	0	0	1
Puebla	36	19	19	0	2	17	0	0	0	0	0
Querétaro	64	49	49	7	0	42	0	0	0	0	0
San Luis Potosí	102	62	20	3	0	17	0	0	0	0	42
Sinaloa	63	27	27	0	0	27	0	0	0	0	0
Sonora	76	24	24	14	0	10	0	0	0	0	0
Tabasco	46	27	19	6	0	13	0	0	0	0	8
Tamaulipas	6	5	1	0	0	1	0	0	0	0	4
Tlaxcala	37	24	11	0	0	11	0	0	0	0	13
Veracruz	63	38	28	14	2	12	4	2	0	2	6
Yucatán	47	35	16	1	0	15	0	0	0	0	19
<b>Totales</b>	<b>3,801</b>	<b>1,778</b>	<b>1,559</b>	<b>318</b>	<b>41</b>	<b>1,200</b>	<b>79</b>	<b>49</b>	<b>0</b>	<b>30</b>	<b>140</b>

### Cuadro 14

#### Total de quejas concluidas según modalidad de la conclusión: quejas No concluyentes por entidad federativa, 2017

Entidad Federativa	Total de Quejas	Total de conciliaciones no concluyentes	Total de no conciliaciones	Submodalidad de no conciliación			Acumulación de Autos	Falta de Interés Procesal	Submodalidad Sobreseimiento			
				Caducidad	Desistimiento de la acción	Falta de voluntad conciliatoria			Total de Sobreseimiento	Por fallecimiento del usuario	Por falta de legitimación procesal	Por falta de materia conciliatoria
Aguascalientes	18	3	3	0	0	3	0	0	3	0	0	3
Baja California	73	27	21	0	3	18	0	6	0	0	0	0
Campeche	17	12	9	0	0	9	0	3	0	0	0	0
Coahuila	41	25	14	0	0	14	0	11	1	1	0	0
Chiapas	48	14	14	0	1	13	0	0	0	0	0	0
Colima	31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONAMED	1,964	1,367	967	4	10	953	3	400	4	4	0	0
Guanajuato	117	58	40	0	0	40	0	18	5	0	5	0
Guerrero	9	4	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0
Hidalgo	15	3	1	0	0	1	0	2	1	0	0	1
Jalisco	181	62	41	0	0	41	0	21	12	7	0	5
México	126	29	29	0	10	19	0	0	0	0	0	0
Michoacán	402	14	14	9	5	0	0	0	0	0	0	0
Morelos	42	21	6	1	0	5	0	15	1	0	0	1
Nayarit	21	7	2	0	0	2	0	5	0	0	0	0
Nuevo León	110	67	39	0	0	39	0	28	5	0	0	5
Oaxaca	46	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Puebla	36	16	13	0	0	13	0	3	1	0	1	0
Querétaro	64	15	15	0	1	14	0	0	0	0	0	0
San Luis Potosí	102	36	16	0	0	16	0	20	4	1	1	2
Sinaloa	63	32	31	0	5	26	0	1	4	0	1	3
Sonora	76	48	31	0	0	31	0	17	4	0	2	2
Tabasco	46	17	17	0	0	17	0	0	2	0	2	0
Tamaulipas	6	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Tlaxcala	37	11	11	0	0	11	0	0	2	0	1	1
Veracruz	63	24	20	1	1	18	0	4	1	0	0	1
Yucatán	47	10	9	0	1	8	0	1	2	0	0	2
<b>Totales</b>	<b>3,801</b>	<b>1,923</b>	<b>1,367</b>	<b>15</b>	<b>37</b>	<b>1,315</b>	<b>3</b>	<b>556</b>	<b>52</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>26</b>

**Cuadro 15**

**Número de dictámenes emitidos según tipo de instancia solicitante por entidad federativa, 2017**

Entidad Federativa	Total de dictámenes	Total de opiniones técnicas	Instituciones Administrativas						Instituciones impartición de Justicia			Instituciones de Procuración de Justicia				
			Dictámenes solicitados por instituciones administrativas.	Comisión Estatal de Derechos Humanos	Comisión Nacional de Derechos Humanos	Contraloría de Gobiernos locales	Secretaría de la función pública	Otras dependencias adminvas.	Dictámenes solicitados por instituciones de impartición de justicia	Poder Judicial de la Federación	Poder Judicial Local	Dictámenes solicitados por instituciones de procuración de justicia	Procuraduría General de Justicia Estatal	Procuraduría General de Justicia Militar	Procuraduría General de la República	
Aguascalientes	3	3	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baja California	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Campeche	6	0	0	0	0	0	0	0	5	4	1	1	1	0	0	0
Coahuila	5	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0
Chiapas	0	31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Colima	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONAMED	227	0	80	0	0	1	79	0	8	3	5	139	28	2	109	
Guanajuato	15	55	14	8	0	0	6	0	0	0	0	1	1	0	0	0
Guerrero	16	0	8	1	0	1	0	6	0	0	0	8	6	0	2	
Hidalgo	33	0	14	7	0	0	0	7	0	0	0	19	14	0	5	
Jalisco	16	0	8	2	0	0	4	2	2	0	2	6	4	0	2	
México	232	0	194	28	166	0	0	0	0	0	0	38	37	0	1	
Michoacán	20	25	17	2	0	0	3	12	0	0	0	3	3	0	0	
Morelos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Nayarit	23	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	22	21	0	1	
Nuevo León	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	0	0	
Oaxaca	0	23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Puebla	26	0	8	0	0	8	0	0	0	0	0	18	18	0	0	
Querétaro	0	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
San Luis Potosí	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Sinaloa	13	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	11	3	2	6	
Sonora	0	19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Tabasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Tamaulipas	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	
Tlaxcala	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Veracruz	60	0	29	8	1	4	0	16	0	0	0	31	10	0	21	
Yucatán	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
<b>Totales</b>	<b>699</b>	<b>174</b>	<b>381</b>	<b>59</b>	<b>167</b>	<b>17</b>	<b>94</b>	<b>44</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>303</b>	<b>152</b>	<b>4</b>	<b>147</b>	

**Cuadro 16**

**Laudos concluidos según sector e institución involucrada por entidad federativa, 2017**

Entidad Federativa	Total de laudos concluidos	TIPO DE SECTOR		SEGURIDAD SOCIAL							SIN SEGURIDAD SOCIAL			
		Sector privado	Sector público	Seguridad Social	IMSS	ISSSTE	Instituciones Estatales de Seguridad Social	PEMEX	SEDENA	SEMAR	Sin Seguridad Social SSA	SSA	Servicios Estatales de Salud	OTROS
Aguascalientes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baja California	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Campeche	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Coahuila	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chiapas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Colima	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONAMED	71	44	27	24	0	24	0	0	0	0	3	1	1	1
Guanajuato	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guerrero	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hidalgo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jalisco	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
México	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Michoacán	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Morelos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nayarit	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nuevo León	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oaxaca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Puebla	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Querétaro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
San Luis Potosí	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sinaloa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sonora	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tabasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tamaulipas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tlaxcala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Veracruz	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Yucatán	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Totales</b>	<b>79</b>	<b>52</b>	<b>27</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

**Cuadro 17**

**Laudos concluidos según evaluación del acto médico y sentido de la resolución, por entidad federativa, 2017**

Entidad Federativa	Total de laudos concluidos	Evaluación del acto médico		Sentido de la resolución del laudo	
		Con evidencia de mala práctica	Sin evidencia de mala práctica	Condenatorio	Absolutorio
Aguascalientes	0	0	0	0	0
Baja California	0	0	0	0	0
Campeche	0	0	0	0	0
Coahuila	2	0	2	0	2
Chiapas	0	0	0	0	0
Colima	0	0	0	0	0
CONAMED	71	28	43	28	43
Guanajuato	0	0	0	0	0
Guerrero	0	0	0	0	0
Hidalgo	0	0	0	0	0
Jalisco	1	0	1	0	1
México	0	0	0	0	0
Michoacán	0	0	0	0	0
Morelos	0	0	0	0	0
Nayarit	1	0	1	0	1
Nuevo León	0	0	0	0	0
Oaxaca	0	0	0	0	0
Puebla	0	0	0	0	0
Querétaro	0	0	0	0	0
San Luis Potosí	0	0	0	0	0
Sinaloa	0	0	0	0	0
Sonora	0	0	0	0	0
Tabasco	0	0	0	0	0
Tamaulipas	0	0	0	0	0
Tlaxcala	0	0	0	0	0
Veracruz	4	2	2	2	2
Yucatán	0	0	0	0	0
<b>Totales</b>	<b>79</b>	<b>30</b>	<b>49</b>	<b>30</b>	<b>49</b>



# *Presentación de indicadores básicos sobre asuntos atendidos por las comisiones de arbitraje médico, 2017*

*Análisis de indicadores  
seleccionados.*



## *Relación de indicadores*

- a) Índice de asuntos atendidos por cada cien mil habitantes.
- b) Índice de asuntos atendidos por cada diez mil egresos.
- c) Relación entre quejas concluidas y egresos hospitalarios del sector público.
  - 1.- Orientaciones otorgadas en relación al total de asuntos concluidos.
  - 2.- Asesorías especializadas en relación al total de asuntos concluidos.
  - 3.- Gestiones inmediatas atendidas en relación al total de asuntos concluidos.
  - 4.- Quejas concluidas en relación al total de asuntos concluidos.
  - 5.- Dictámenes emitidos en relación al total de asuntos concluidos.
  - 6.- Asuntos de resolución inmediata respecto al total de asuntos.
  - 7.- Asuntos sujetos a procedimientos respecto al total de asuntos.
  - 8.- Quejas concluidas en población usuaria femenina.
  - 9.- Quejas concluidas en población usuaria menor de 15 años.
  - 10.- Quejas concluidas en población usuaria de 65 años y más.
  - 11.- Quejas concluidas del sector privado respecto al total de quejas.
  - 12.- Quejas concluidas del sector público respecto al total de quejas concluidas.
  - 13.- Quejas concluidas contra instituciones de población no derechohabiente en relación con el total del sector público.
  - 14.- Quejas concluidas por modalidad de conciliación respecto al total de quejas.
  - 15.- Quejas concluidas por la modalidad no concluyente respecto al total de quejas.
  - 16.- Quejas concluidas por falta de interés procesal respecto al total de quejas.
  - 17.- Laudos emitidos en relación al total de quejas concluidas.
  - 18.- Laudos emitidos con veredicto condenatorio respecto al total de laudos.
  - 19.- Dictámenes médicos concluidos solicitados por instituciones administrativas.
  - 20.- Dictámenes médicos concluidos solicitados por instituciones de impartición y procuración de justicia.

## Índice de asuntos atendidos por cada cien mil habitantes

De acuerdo a la información recabada a través de la plataforma de registro de quejas médicas y dictámenes, a nivel nacional se reportaron 42,173 asuntos concluidos durante 2017 ( 4% más que los reportes de 2016), correspondiendo el mayor volumen a lo realizado por la CONAMED (15,878), en tanto que las CEAM reportaron en su conjunto 26,295, lo que equivale a poco menos de dos terceras partes de la actividad nacional. Con el propósito de tener un parámetro homogéneo y comparable estatalmente, se presenta el indicador de asuntos atendidos según la población residente, cuya cifra nacional es de 37.0 asuntos por cada cien mil habitantes. El rango o recorrido de los valores va de un valor máximo de 180 asuntos (CONAMED), a un valor mínimo de 4.6 asuntos por cien mil habitantes presentado por Chiapas. La grafica de barras anexa permite distinguir tres grandes bloques de entidades federativas:

- a) Las que presentan un indicador por habitantes superior a cien asuntos por cien mil habitantes.(4 estados)
- b) Las que presentan valores comprendidos en el rango entre 50 y 20 (9 estados)
- c) Las que presentan valores inferiores a 20 asuntos por cada cien mil habitantes. (14 estados).

La gráfica de caja que se presenta nos complementa dicha información, reportando que la mediana de los datos (que constituye el cuartil Q2) se sitúa en 19.9 por cien mil y los valores en los que se ubica la mitad de las observaciones se encuentran en el intervalo que comprenden los cuartiles Q1 y Q3 (con valores de 9.3 a 26.9 respectivamente); la prolongación de la caja en su extremo inferior incluye a todos los valores por debajo del primer valor mencionado y en el extremo superior a aquellos con un valor máximo de 46.1%. Debido a que se separan notablemente de la tendencia nacional, quedan en evidencia cuatro valores considerados atípicos u observaciones “raras” (*outliers*) correspondientes a igual número de estados: CONAMED (180.2), Guerrero (147.3), Michoacán (130.7) y Colima (129.0).

En el caso particular de CONAMED deberá tomarse en cuenta que los asuntos atendidos ( numerador) provienen de todo el país en tanto que en el denominador se incluye únicamente la población residente.



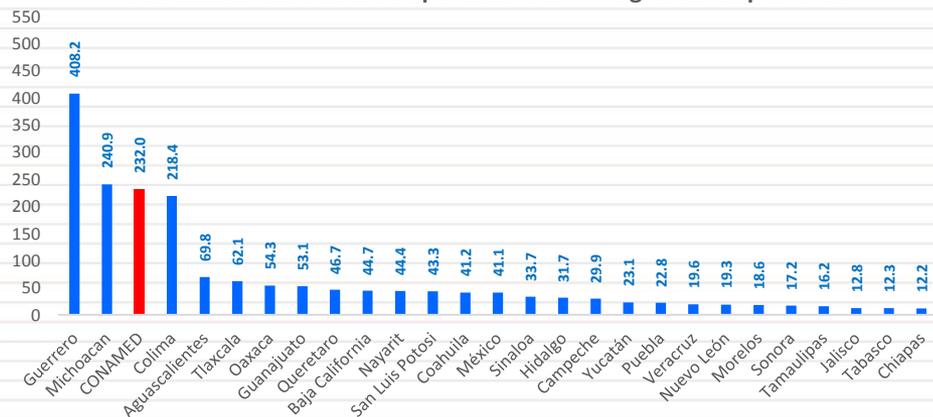
## Relación de asuntos concluidos por cada diez mil egresos hospitalarios.

Si bien las inconformidades presentadas por los usuarios pueden surgir en la prestación de servicios en cualquier nivel, la gran mayoría de estas se originan a partir de los servicios hospitalarios. Por tal razón es importante complementar el análisis con el indicador de asuntos concluidos por cada diez mil egresos

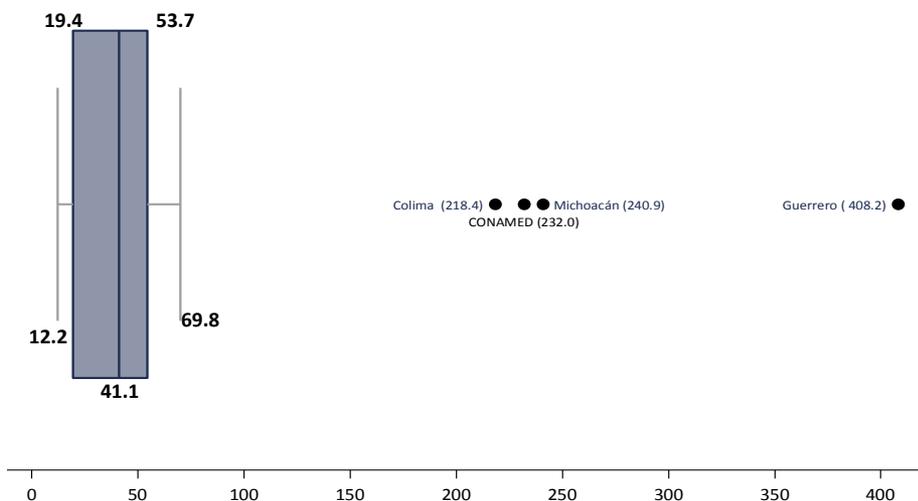
A nivel nacional el indicador de referencia es de casi 75 asuntos por cada diez mil egresos, con un valor máximo de 408 (Guerrero) y un mínimo de 12 en Chiapas, Tabasco y Jalisco. La cifra reportada para CONAMED se ubica en 232 asuntos por cada diez mil egresos.

La gráfica de caja que se presenta nos muestra que el valor de la mediana de los datos se sitúa en 41.1 asuntos concluidos por cada diez mil egresos y el intervalo en el que se ubica la mitad de los datos se encuentran entre 19.4 y 53.7 asuntos por cada diez mil egresos. La prolongación o brazos de la caja considera en el extremo inferior a todos los valores por debajo de los 12 asuntos por diez mil (incluyendo al valor mínimo reportado de 12.2), en tanto que en el extremo superior el valor máximo considerado se ubica en 69.8. Lo anterior implica que respecto de la serie de datos que ahora se analizan quedan excluidos cuatro valores extremos de carácter atípico considerados como los *outliers*, a saber: Guerrero (408.2), Michoacán (240.9), CONAMED (232.0) y Colima (218.4)

Índice de asuntos atendidos por cada diez mil egresos hospitalarios



Índice de asuntos concluidos por cada diez mil egresos hospitalarios, 2017



Índice de asuntos atendidos por cada diez mil egresos, 2017

Comisión Estatal	Total de asuntos concluidos	Total de egresos hospitalarios <sup>1</sup>	Índice
Aguascalientes	609	87,283	69.8
Baja California	715	160,131	44.7
Campeche	156	52,093	29.9
Coahuila	796	193,157	41.2
Chiapas	249	204,655	12.2
Colima	965	44,177	218.4
CONAMED	15,878	684,388	232.0
Guanajuato	1,587	298,982	53.1
Guerrero	5,315	130,197	408.2
Hidalgo	364	114,665	31.7
Jalisco	626	488,823	12.8
México	2,473	600,976	41.1
Michoacán	6,089	252,745	240.9
Morelos	182	97,951	18.6
Nayarit	259	58,379	44.4
Nuevo León	474	245,857	19.3
Oaxaca	865	159,253	54.3
Puebla	585	256,884	22.8
Querétaro	477	102,082	46.7
San Luis Potosí	677	156,240	43.3
Sinaloa	609	180,923	33.7
Sonora	344	200,272	17.2
Tabasco	179	145,921	12.3
Tamaulipas	284	175,343	16.2
Tlaxcala	427	68,790	62.1
Veracruz	685	349,337	19.6
Yucatán	304	131,581	23.1
<b>Totales</b>	<b>42,173</b>	<b>5,641,085</b>	<b>74.8</b>

Fuente: DGIS/SSA.- Sistema Nacional de Información en Salud (SINAIS), Subsistema de Egresos Hospitalarios, 2016, para los egresos de SSA/SESAS.

1.- Los egresos del IMSS e ISSSTE son de 2016 y la información fue proporcionada por las instituciones.

## Relación entre las quejas concluidas y los egresos hospitalarios al interior de las principales instituciones públicas de salud, 2017.

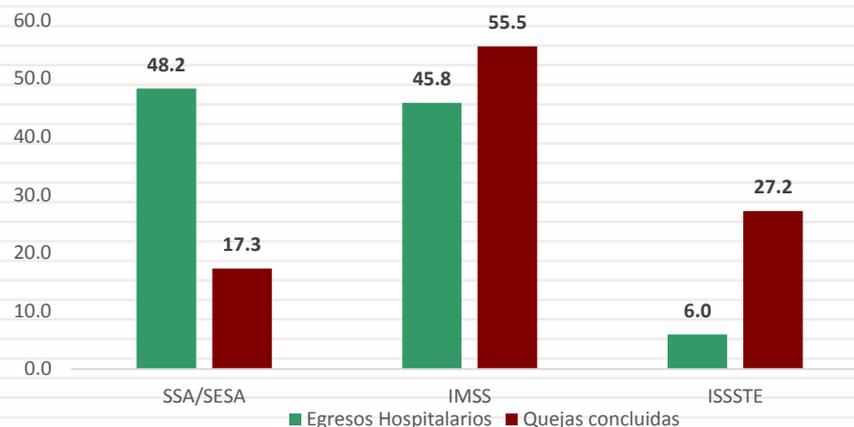
Las dos terceras partes del total de quejas concluidas en las comisiones de arbitraje médico del país fueron originadas por algún incidente ocurrido en alguna de las tres principales instituciones de salud del sector público: el IMSS, el ISSSTE y la SSA incluyendo a los servicios estatales de salud (SESAs). En efecto, según los datos obtenidos durante el año 2017, de los 3801 quejas concluidas a nivel nacional, 2326 (es decir 61.2%) corresponden a dichas instituciones.

Por otro lado, considerando que en forma conjunta las instituciones mencionadas atendieron un total de 5.6 millones de egresos hospitalarios, puede inferirse que existe una relación de 41.2 quejas por cada cien mil egresos en el sector público. No obstante este indicador muestra notables diferencias entre cada una de las instituciones.; así por ejemplo en 2017 valor del indicador es de 14.8 quejas por cien mil egresos en la SSA/SESAs, en tanto que en el IMSS es de 50.0 , llegando este a 188.8 en el caso del ISSSTE.

En cuanto a la relación que guarda cada institución respecto al peso relativo (al interior del sector público) de las quejas concluidas frente a los egresos hospitalarios registrados, se observa lo siguiente:

- La SSA/SESAs concentra 17.3% de las quejas concluidas, en tanto que aporta 48.2% de los egresos hospitalarios registrados.
- En el IMSS las proporciones son aparentemente más congruentes: aporta 55.5% de las quejas del sector público, en tanto que sus egresos hospitalarios representan el 45.8 del total sectorial.
- El ISSSTE por su parte denota también un importante desequilibrio: representa 27.2% de las quejas concluidas, teniendo solo el 5.9% de los egresos del sector.

Distribución porcentual de egresos hospitalarios y quejas concluidas de las principales instituciones públicas de salud, 2017



Índice de quejas concluidas por cada cien mil egresos en las instituciones públicas de salud, 2017

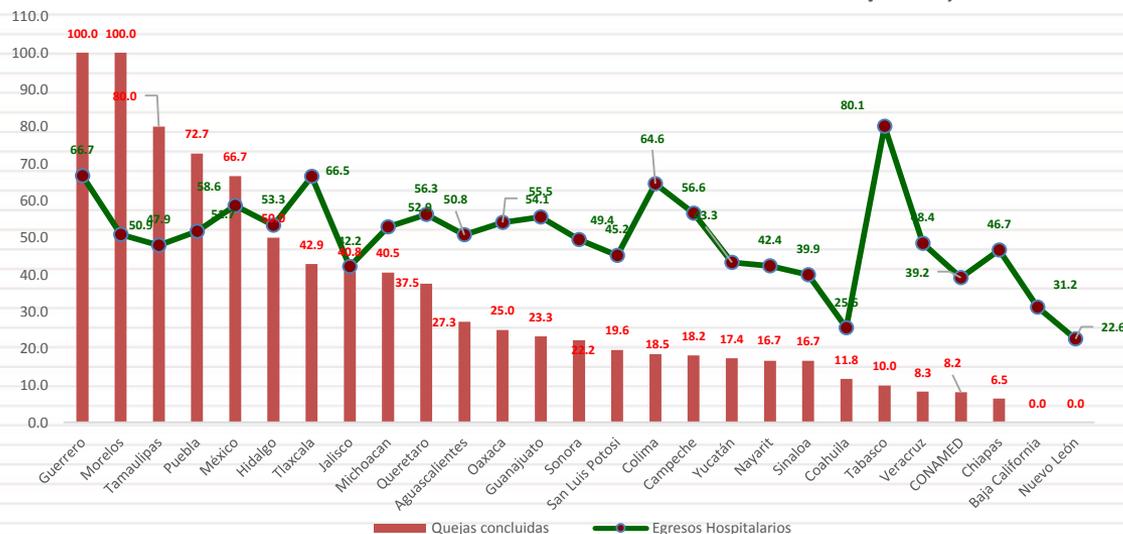
SSA/SESA	IMSS	ISSSTE	Total
14.8	50.0	188.8	41.2

## Relación entre las quejas concluidas y los egresos hospitalarios al interior de las principales instituciones públicas de salud, 2017.

Comisiones estatales	Número de egresos hospitalarios				Número de quejas concluidas				Índice de quejas concluidas por cada cien mil egresos			
	SSA/SESA	IMSS	ISSSTE	Total	SSA/SESA	IMSS	ISSSTE	Total	SSA/SESA	IMSS	ISSSTE	Total
Aguascalientes	44,309	38,754	4,220	87,283	3	8	0	11	6.8	20.6	0.0	12.6
Baja California	49,930	103,426	6,775	160,131	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0
Campeche	29,462	19,552	3,079	52,093	2	7	2	11	6.8	35.8	65.0	21.1
Coahuila	49,386	130,727	13,044	193,157	2	11	4	17	4.0	8.4	30.7	8.8
Colima	20,616	20,255	3,306	44,177	2	25	4	31	9.7	123.4	121.0	70.2
Chiapas	132,209	63,782	8,664	204,655	5	19	3	27	3.8	29.8	34.6	13.2
CDMX (CONAMED)	268,165	332,053	84,170	684,388	114	798	482	1,394	42.5	240.3	572.7	203.7
Guanajuato	166,042	117,487	15,453	298,982	14	32	14	60	8.4	27.2	90.6	20.1
Guerrero	86,864	33,100	10,233	130,197	2	0	0	2	2.3	0.0	0.0	1.5
Hidalgo	61,162	46,878	6,625	114,665	5	4	1	10	8.2	8.5	15.1	8.7
Jalisco	206,060	268,248	14,515	488,823	20	23	6	49	9.7	8.6	41.3	10.0
México	352,268	236,347	12,361	600,976	16	8	0	24	4.5	3.4	0.0	4.0
Michoacán	133,738	100,488	18,519	252,745	143	142	68	353	106.9	141.3	367.2	139.7
Morelos	49,818	37,778	10,355	97,951	4	0	0	4	8.0	0.0	0.0	4.1
Nayarit	24,732	28,111	5,536	58,379	1	3	2	6	4.0	10.7	36.1	10.3
Nuevo León	55,511	181,269	9,077	245,857	0	34	1	35	0.0	18.8	11.0	14.2
Oaxaca	86,194	60,687	12,372	159,253	7	10	11	28	8.1	16.5	88.9	17.6
Puebla	132,759	112,762	11,363	256,884	8	2	1	11	6.0	1.8	8.8	4.3
Querétaro	57,454	39,570	5,058	102,082	6	10	0	16	10.4	25.3	0.0	15.7
San Luis Potosí	70,560	76,253	9,427	156,240	10	34	7	51	14.2	44.6	74.3	32.6
Sinaloa	72,264	92,766	15,893	180,923	6	28	2	36	8.3	30.2	12.6	19.9
Sonora	99,026	92,028	9,218	200,272	10	32	3	45	10.1	34.8	32.5	22.5
Tabasco	116,860	24,608	4,453	145,921	2	15	3	20	1.7	61.0	67.4	13.7
Tamaulipas	84,025	76,882	14,436	175,343	4	1	0	5	4.8	1.3	0.0	2.9
Tlaxcala	45,773	18,188	4,829	68,790	9	5	7	21	19.7	27.5	145.0	30.5
Veracruz	169,201	163,963	16,173	349,337	3	29	4	36	1.8	17.7	24.7	10.3
Yucatán	57,006	68,961	5,614	131,581	4	12	7	23	7.0	17.4	124.7	17.5
<b>Total:</b>	<b>2,721,394</b>	<b>2,584,923</b>	<b>334,768</b>	<b>5,641,085</b>	<b>402</b>	<b>1,292</b>	<b>632</b>	<b>2,326</b>	<b>14.8</b>	<b>50.0</b>	<b>188.8</b>	<b>41.2</b>

El total de las quejas concluidas para 2017 es de 3,801, del cual se excluyen 1,475 quejas de otras instituciones. La cifra de egresos hospitalarios corresponden al año 2016, por ser la última información disponible.

**Relación entre las quejas concluidas y los egresos hospitalarios al interior de las principales instituciones públicas de salud.  
SSA/SESA, 2017**



El comportamiento de la Secretaría de Salud (incluyendo los SESAs) en relación al porcentaje de quejas contra el porcentaje de egresos hospitalarios es bastante dispar, existiendo a nivel nacional más de 30 puntos de diferencia entre uno y otro valor: 48.2% de los egresos del sector público dan lugar aparentemente a solo 17.3% de las quejas concluidas en las comisiones estatales de arbitraje médico; la gráfica adjunta deja ver la heterogeneidad al interior de las entidades federativas. Dos estados llaman la atención por la homogeneidad en su comportamiento: Jalisco, cuyos porcentajes son respectivamente de 42.2% y 40.8%, e Hidalgo con cifras de 53.3% y 50.0%.

El índice de quejas por cada cien mil egresos dentro de la institución es de 14.8, con una gran dispersión entre estados, existiendo un rango entre los valores máximos y mínimos entre cero (Baja California y Nuevo León) a 106.9 (en Michoacán) quejas por cien mil egresos.

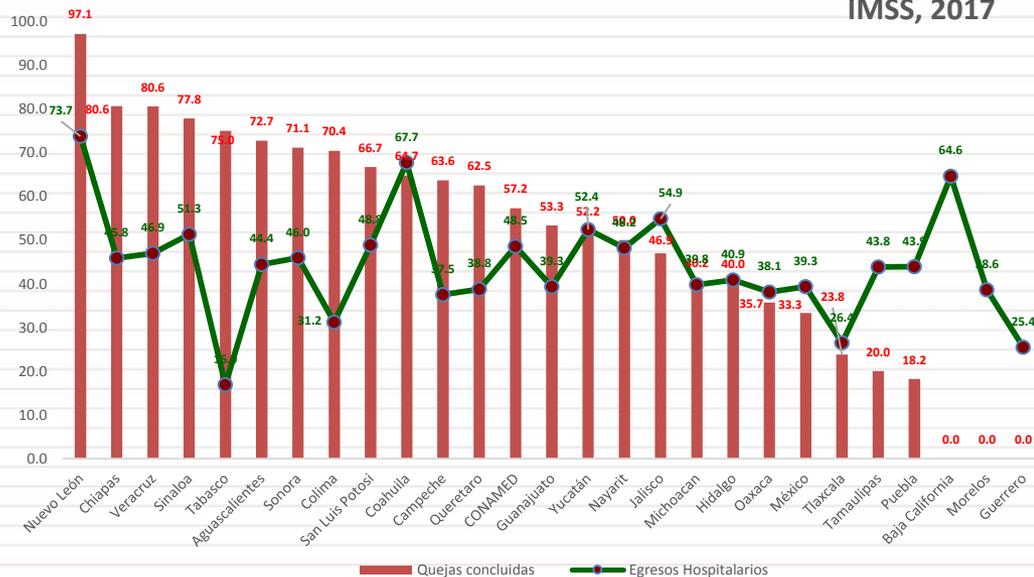
**Indicadores relevantes SSA/SESA, 2017.**

Porcentaje de quejas y egresos hospitalarios respecto al total del sector público. Índice de quejas por cada cien mil egresos.

Comisión Estatal	Quejas concluidas <sup>1</sup>	Egresos hospitalarios <sup>2</sup>	Índice <sup>3</sup>
Aguascalientes	27.3	50.8	6.8
Baja California	0.0	31.2	0.0
Campeche	18.2	56.6	6.8
Coahuila	11.8	25.6	4.0
Chiapas	6.5	46.7	9.7
Colima	18.5	64.6	3.8
CONAMED	8.2	39.2	42.5
Guanajuato	23.3	55.5	8.4
Guerrero	100.0	66.7	2.3
Hidalgo	50.0	53.3	8.2
Jalisco	40.8	42.2	9.7
México	66.7	58.6	4.5
Michoacán	40.5	52.9	106.9
Morelos	100.0	50.9	8.0
Nayarit	16.7	42.4	4.0
Nuevo León	0.0	22.6	0.0
Oaxaca	25.0	54.1	8.1
Puebla	72.7	51.7	6.0
Querétaro	37.5	56.3	10.4
San Luis Potosí	19.6	45.2	14.2
Sinaloa	16.7	39.9	8.3
Sonora	22.2	49.4	10.1
Tabasco	10.0	80.1	1.7
Tamaulipas	80.0	47.9	4.8
Tlaxcala	42.9	66.5	19.7
Veracruz	8.3	48.4	1.8
Yucatán	17.4	43.3	7.0
<b>Totales</b>	<b>17.3%</b>	<b>48.2%</b>	<b>14.8</b>

1.- Porcentaje de quejas de la institución en relación al total del sector público.  
2.- Porcentaje de egresos hospitalarios en relación al total sector público.  
3.- Índice de quejas concluidas por cada cien mil egresos hospitalarios.

## Porcentaje de quejas atendidas y su relación con el porcentaje de egresos hospitalarios correspondiente a IMSS, 2017



La situación en el IMSS es diferente a las otras dos instituciones públicas, en la medida que existe una mayor congruencia entre el peso relativo que representan las quejas concluidas frente a los egresos hospitalarios, cuyos valores se ubican respectivamente en 55.5% y 45.8%, con 10 puntos porcentuales de diferencia entre uno y otro. Existen al menos cinco entidades que muestran gran similitud en su comportamiento como lo muestra la gráfica adjunta: Coahuila (64.7 y 67.7), Yucatán (52.2 y 52.4), Nayarit (50.0 y 48.2), Michoacán (40.2 y 39.8) e Hidalgo (40.0 y 40.9). No obstante, existen también tres estados que no presentan quejas del IMSS ante arbitraje médico (Guerrero, Morelos y Baja California) a pesar de que sus egresos pueden llegar a significar hasta 64.5% de los egresos sectoriales, como es la última entidad mencionada.

En cuanto al índice de quejas por egreso hospitalario, este se sitúa a nivel nacional dentro de la institución en 50 quejas por cada cien mil egresos; no obstante al interior existe un amplio rango que va desde un valor de cero hasta los 240.3 que registran los datos de CONAMED.

### Indicadores relevantes IMSS, 2017.

Porcentaje de quejas y egresos hospitalarios respecto al total del sector público. Índice de quejas por cada cien mil egresos.

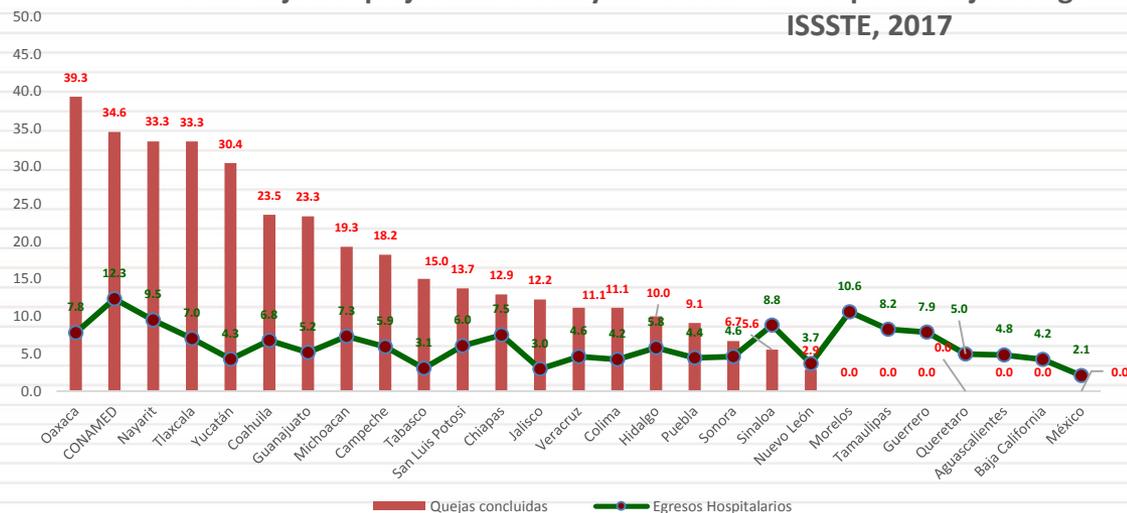
Comisión Estatal	Quejas concluidas <sup>1</sup>	Egresos hospitalarios <sup>2</sup>	Índice <sup>3</sup>
Aguascalientes	72.7	44.4	20.6
Baja California	0.0	64.6	0.0
Campeche	63.6	37.5	35.8
Coahuila	64.7	67.7	8.4
Chiapas	80.6	45.8	123.4
Colima	70.4	31.2	29.8
CONAMED	57.2	48.5	240.3
Guanajuato	53.3	39.3	27.2
Guerrero	0.0	25.4	0.0
Hidalgo	40.0	40.9	8.5
Jalisco	46.9	54.9	8.6
México	33.3	39.3	3.4
Michoacán	40.2	39.8	141.3
Morelos	0.0	38.6	0.0
Nayarit	50.0	48.2	10.7
Nuevo León	97.1	73.7	18.8
Oaxaca	35.7	38.1	16.5
Puebla	18.2	43.9	1.8
Querétaro	62.5	38.8	25.3
San Luis Potosí	66.7	48.8	44.6
Sinaloa	77.8	51.3	30.2
Sonora	71.1	46.0	34.8
Tabasco	75.0	16.9	61.0
Tamaulipas	20.0	43.8	1.3
Tlaxcala	23.8	26.4	27.5
Veracruz	80.6	46.9	17.7
Yucatán	52.2	52.4	17.4
<b>Totales</b>	<b>55.5</b>	<b>45.8</b>	<b>50.0</b>

1.- Porcentaje de quejas de la institución en relación al total del sector público.

2.- Porcentaje de egresos hospitalarios en relación al total sector público.

3.- Índice de quejas concluidas por cada cien mil egresos hospitalarios.

**Porcentaje de quejas atendidas y su relación con el porcentaje de egresos hospitalarios correspondiente a ISSSTE, 2017**



**Indicadores relevantes ISSSTE, 2017.**

Porcentaje de quejas y egresos hospitalarios respecto al total del sector público. Índice de quejas por cada cien mil egresos.

Comisión Estatal	Quejas concluidas <sup>1</sup>	Egresos hospitalarios <sup>2</sup>	Índice <sup>3</sup>
Aguascalientes	0.0	4.8	0.0
Baja California	0.0	4.2	0.0
Campeche	18.2	5.9	65.0
Coahuila	23.5	6.8	30.7
Chiapas	12.9	7.5	121.0
Colima	11.1	4.2	34.6
CONAMED	34.6	12.3	572.7
Guanajuato	23.3	5.2	90.6
Guerrero	0.0	7.9	0.0
Hidalgo	10.0	5.8	15.1
Jalisco	12.2	3.0	41.3
México	0.0	2.1	0.0
Michoacán	19.3	7.3	367.2
Morelos	0.0	10.6	0.0
Nayarit	33.3	9.5	36.1
Nuevo León	2.9	3.7	11.0
Oaxaca	39.3	7.8	88.9
Puebla	9.1	4.4	8.8
Querétaro	0.0	5.0	0.0
San Luis Potosí	13.7	6.0	74.3
Sinaloa	5.6	8.8	12.6
Sonora	6.7	4.6	32.5
Tabasco	15.0	3.1	67.4
Tamaulipas	0.0	8.2	0.0
Tlaxcala	33.3	7.0	145.0
Veracruz	11.1	4.6	24.7
Yucatán	30.4	4.3	124.7
<b>Totales</b>	<b>27.2</b>	<b>6.0</b>	<b>188.8</b>

- 1.- Porcentaje de quejas de la institución en relación al total del sector público.
- 2.- Porcentaje de egresos hospitalarios en relación al total sector público.
- 3.- Índice de quejas concluidas por cada cien mil egresos hospitalarios.

Los indicadores que muestran el comportamiento al interior del ISSSTE, es también heterogéneo y poco congruente entre los dos valores que ahora se analizan: por un lado, el número de quejas que concentra la institución asciende a 27.2% del total registrado por el sector público, cifra que contrasta con el 6% de los egresos hospitalarios del mismo ámbito de referencia, lo que arroja una diferencia porcentual de más de 20 puntos. La brecha más corta se observa en Nuevo León con 2.9% y 3.7% y la más amplia en Oaxaca cuyos valores son respectivamente de 39.3% de quejas contra 7.8% de egresos originados en esa misma institución, es decir un diferencial cercano a los 32 puntos. Debe señalarse, no obstante, la existencia de siete entidades federativas (entre ellas, por su importancia el estado de México), que no reportan ninguna queja recibida por parte de los usuarios del ISSSTE, a pesar de que el peso relativo de los egresos hospitalarios de esa institución pueden representar hasta el 10% (Morelos).

En cuanto al índice de quejas por cada cien mil egresos, este ascienden para el global institucional a 188.8, con valores estatales que se mueven en el rango que va de cero a 572.7 (CONAMED), seguido de 367.2 (Michoacán) y 145 (Tlaxcala).

## Modelo Mexicano de Arbitraje Médico

El modelo mexicano de arbitraje médico establece la atención de inconformidades manifestadas por el usuario de los servicios de salud a través de mecanismos alternativos de solución de controversias. Dichas inconformidades, según su nivel de complejidad pueden ser expresadas y resueltas mediante diversos tipos de asuntos, a saber: orientaciones, asesorías, gestiones inmediatas, quejas y dictámenes.

El análisis del cuadro adjunto que presenta la información de 2017 pone de relevancia la frecuencia y el peso relativo que tiene cada uno de dichos servicios en el contexto nacional: en su conjunto se registraron 42,173 asuntos, poco más de la tercera parte de ellos resueltos por la CONAMED y las otras dos terceras partes registrados por las 26 comisiones estatales.

En cuanto a la distribución por tipo de servicio destacan los siguientes comentarios.

- Poco más de la mitad de los asuntos concluidos (54.5%) corresponden a orientaciones otorgadas (22,975), un servicio cuyo peso relativo está ligeramente mejor representado en CONAMED (62.3%) que en las comisiones estatales (49.7%). En general, estas comisiones estatales aportan 56.9% del total de las orientaciones.
- Siguen en importancia las asesorías especializadas (8,769) que representan 20.8% de los asuntos concluidos. Este porcentaje es sensiblemente más bajo en CONAMED (15.6%) que en las comisiones estatales (23.9%). Globalmente las comisiones estatales contribuyen con 71.7% de las asesorías nacionales.
- Las gestiones inmediatas representan 13.7% de los servicios prestados (5,767), y proporcionalmente tienen un peso relativo mayor en las comisiones estatales (16.9%) que en la CONAMED que se mantiene al igual que en 2016 en (8.3%). Las entidades federativas contribuyen con 77.2% de las gestiones realizadas.
- En cuanto al número de quejas (3,801) representan un porcentaje de (9.0%). Constituyen el mayor diferencial entre el peso relativo en CONAMED (12.4%) y el observado en las comisiones estatales (7.0%). La aportación de estas últimas es de 48.3% de las quejas nacionales.
- En cuanto a los dictámenes médicos y opiniones técnico médicas (861) presentan el menor peso relativo respecto al total (2.0%), con diferencia de un punto porcentual entre ambos niveles administrativos. No obstante, las comisiones estatales contribuyen con 73.6% de los dictámenes nacionales realizados.

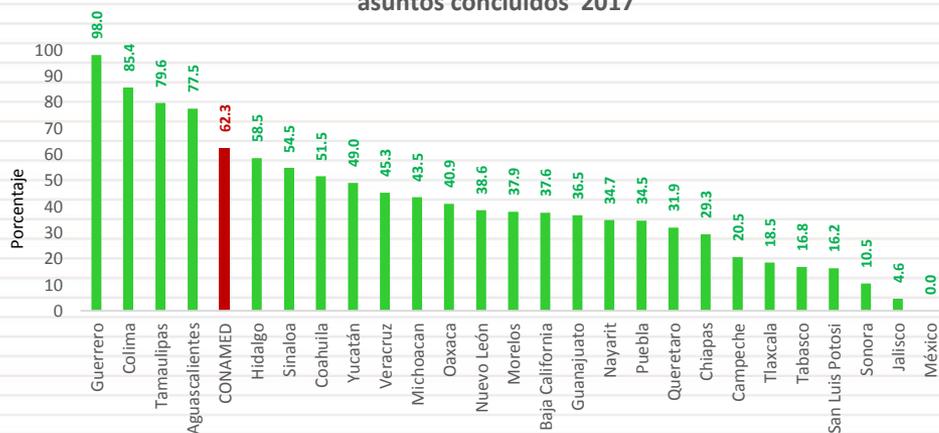
## Porcentaje de orientaciones otorgadas en relación al total de asuntos concluidos 2017

El servicio de orientación constituyen generalmente el primer contacto que tienen los usuarios de los servicios de salud con las instancias de arbitraje médico, representando generalmente una etapa previa a la decisión misma de presentar o no una queja médica. A los usuarios se les brinda información especializada sobre las ventajas de los medios alternos de solución de conflictos como son: la mediación, la conciliación y el arbitraje. Se le orienta acerca de los derechos y obligaciones, tanto del paciente como del prestador del servicio de salud, así como de los alcances de la conciliación y el arbitraje para que decida si presenta o no una queja en CONAMED, También se proporciona información sobre las instancias a las que puedes acudir cuando tu queja quede fuera del marco de actuación de la CONAMED.

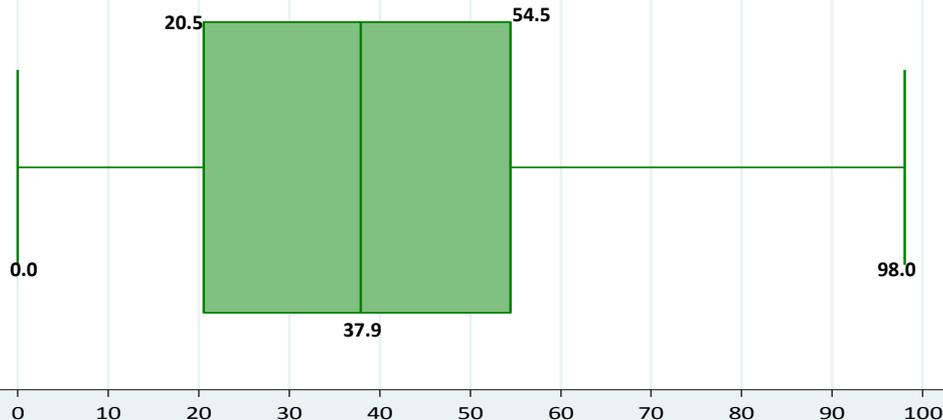
El comportamiento al interior de las comisiones estatales muestra una gran diversidad respecto al peso relativo que tiene este tipo de asuntos respecto al total de servicios prestados, de tal forma que el indicador respectivo presenta un rango que va desde el 4.6% en Jalisco hasta 98.0% en Guerrero, teniendo como cifra nacional un porcentaje de 54.5%. Para el caso de CONAMED, las orientaciones representan más de la mitad de los asuntos concluidos durante el año (62.3%).

Según la gráfica de caja, la mediana de los datos se sitúa en 37.9% y los valores en los que se ubica la mitad de los datos se encuentran entre 20.5% y 54.5%. El resto de los valores quedan comprendidos en los límites de nivel inferior y superior de las extensiones de la mencionada gráfica, que van de cero a casi 98%, siendo por ello que en este caso no se observan valores atípicos o “aberrantes”.

**Porcentaje de orientaciones otorgadas en relación al total de asuntos concluidos 2017**



**Porcentaje de orientaciones otorgadas en relación al total de asuntos concluidos 2017**



**Porcentaje de orientaciones otorgadas en relación al total de asuntos concluidos 2017**

Comisión Estatal	Orientaciones otorgadas	Asuntos concluidos	Indicador resultante
Aguascalientes	472	609	77.5
Baja California	269	715	37.6
Campeche	32	156	20.5
Coahuila	410	796	51.5
Chiapas	73	249	29.3
Colima	824	965	85.4
CONAMED	9,894	15,878	62.3
Guanajuato	580	1,587	36.5
Guerrero	5,208	5,315	98.0
Hidalgo	213	364	58.5
Jalisco	29	626	4.6
México	0	2,473	0.0
Michoacán	2,649	6,089	43.5
Morelos	69	182	37.9
Nayarit	90	259	34.7
Nuevo León	183	474	38.6
Oaxaca	354	865	40.9
Puebla	202	585	34.5
Querétaro	152	477	31.9
San Luis Potosí	110	677	16.2
Sinaloa	332	609	54.5
Sonora	36	344	10.5
Tabasco	30	179	16.8
Tamaulipas	226	284	79.6
Tlaxcala	79	427	18.5
Veracruz	310	685	45.3
Yucatán	149	304	49.0
<b>Total:</b>	<b>22,975</b>	<b>42,173</b>	<b>54.5</b>

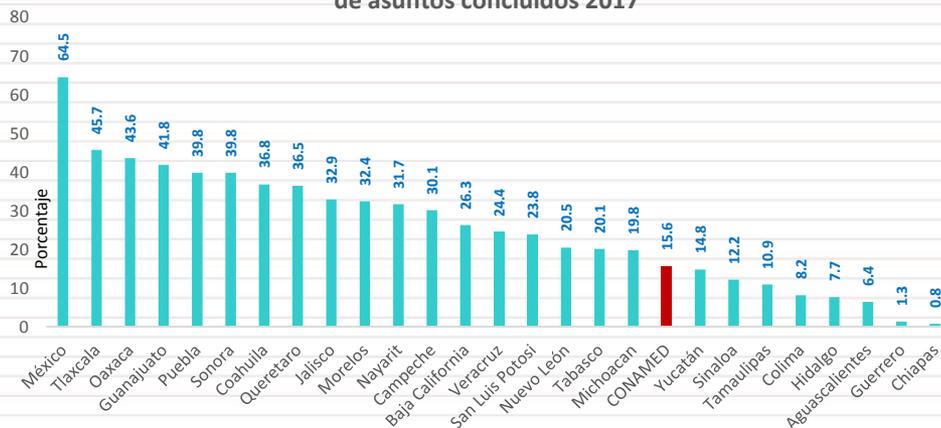
## Porcentaje de asesorías especializadas otorgadas en relación al total de asuntos concluidos , 2017

Al igual que las orientaciones, la asesoría especializada representa también un primer contacto con las comisiones estatales de arbitraje médico, proceso mediante el cual el usuario contacta a la institución y ésta la ayuda a encontrar las mejores alternativas de solución. Es un procedimiento mediante el cual se otorga información especializada de carácter médico – jurídica al usuario o su promovente, en relación con una presunta irregularidad en el acto médico. Es decir una de las funciones importantes de las comisiones de arbitraje medico es dar una asesoría especializada, es decir poder gestionar y encauzar de manera pronta y oportuna la inconformidad presentada e informar al usuario involucrado si sus pretensiones son o no competente para las Comisiones estatales.

Las cifras nacionales que ahora se presentan arrojan un total de 8,769 asesorías especializadas otorgadas tanto por la CONAMED como por las comisiones estatales de arbitraje médico, y presentan un peso relativo de 20.8% a nivel nacional: al interior de los estados dicho indicador muestra variaciones que van del 0.8% (Chiapas) a más de 64% de asesorías respecto de los asuntos concluidos (Estado de México). Destaca que las cifras reportadas por la CONAMED aportan más de la cuarta parte del total de asesorías técnicas proporcionadas en el país, con un peso relativo de 15.6% respecto al total de asuntos.

La gráfica de cajas muestra que la mediana de los datos se sitúa en 24.4 % y el intervalo en los que se ubica la mitad de los datos se encuentran entre 12.2% y 36.6%. Las extensiones o brazos de la caja comprenden desde valores de 0.8% (extremo inferior) hasta 64.5% en la parte superior, no observándose ningún valor fuera de este rango.

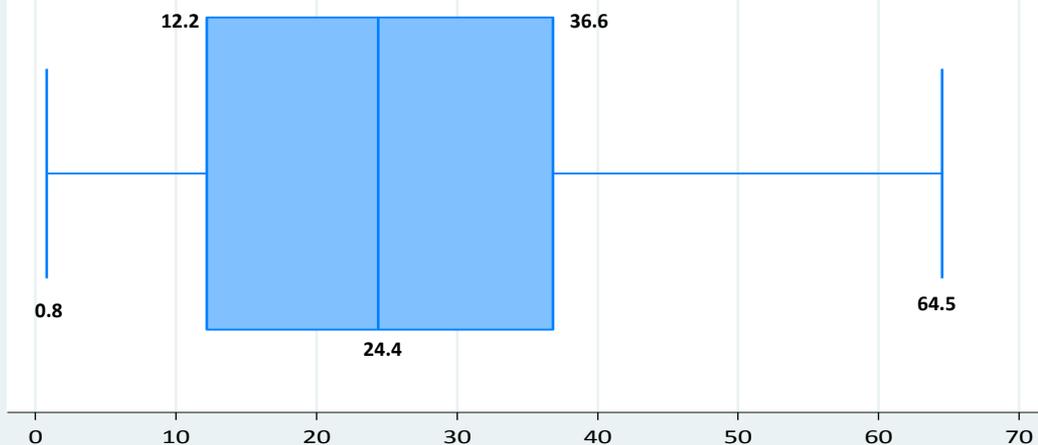
Porcentaje de asesorías especializadas otorgadas en relación al total de asuntos concluidos 2017



Porcentaje de asesorías especializadas otorgadas en relación al total de asuntos concluidos 2017

Comisión Estatal	Asesorías especializadas que se otorgaron	Asuntos concluidos	Indicador resultante
Aguascalientes	39	609	6.4
Baja California	188	715	26.3
Campeche	47	156	30.1
Coahuila	293	796	36.8
Chiapas	2	249	0.8
Colima	79	965	8.2
CONAMED	2,481	15,878	15.6
Guanajuato	664	1,587	41.8
Guerrero	71	5,315	1.3
Hidalgo	28	364	7.7
Jalisco	206	626	32.9
México	1,595	2,473	64.5
Michoacán	1,208	6,089	19.8
Morelos	59	182	32.4
Nayarit	82	259	31.7
Nuevo León	97	474	20.5
Oaxaca	377	865	43.6
Puebla	233	585	39.8
Querétaro	174	477	36.5
San Luis Potosí	161	677	23.8
Sinaloa	74	609	12.2
Sonora	137	344	39.8
Tabasco	36	179	20.1
Tamaulipas	31	284	10.9
Tlaxcala	195	427	45.7
Veracruz	167	685	24.4
Yucatán	45	304	14.8
<b>Total:</b>	<b>8,769</b>	<b>42,173</b>	<b>20.8</b>

Porcentaje de asesorías especializadas otorgadas en relación al total de asuntos concluidos 2017



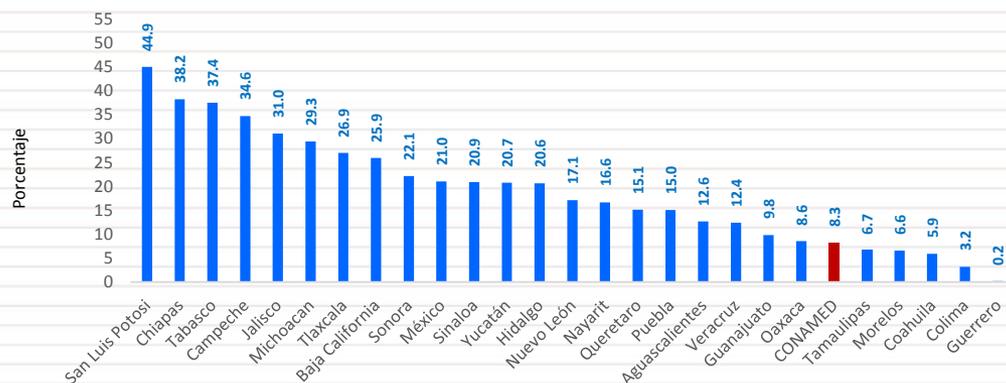
## Gestiones inmediatas atendidas en relación al total de asuntos concluidos 2017

Uno de los servicios de mayor aceptación por parte de la población es el referente a las gestiones inmediatas, vinculadas con la atención de las inconformidades cuya naturaleza y pretensiones pueden ser resueltas en corto plazo (generalmente menos de 48 hrs). Se refiere a un procedimiento mediante el cual se promueve la resolución de inconformidades de los usuarios, que después de un análisis médico – jurídico se considera que ameritan una pronta solución (requerimiento de atención médica en urgencia calificada, referencia a otra unidad, diferimiento de la atención, entre otros).

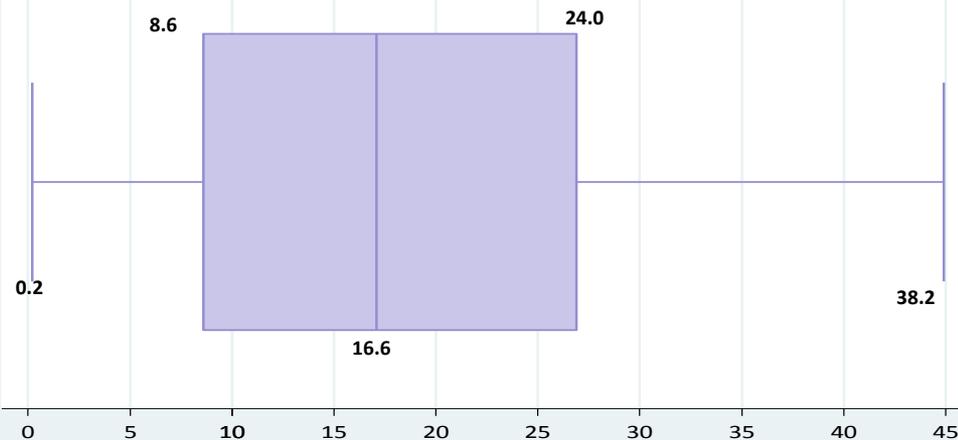
A nivel nacional, según las cifras reportadas durante 2017, se otorgaron 5,767 gestiones inmediatas que representa 13.7% del total de asuntos concluidos. Al interior del país se observan grandes diferencias entre los valores máximos y mínimos, de tal forma que mientras Guerrero reporta haber proporcionado solo diez gestiones inmediatas (0.2%) en San Luis Potosí la cifra reportada es de 304, con porcentaje de (44.9%).

La gráfica de caja que se presenta muestra que el valor de la mediana se sitúa en 16.6%, encontrándose la mitad de los valores comprendidos en el intervalo (caja) que va de 8.6% a 24.0%. Considerando los puntos extremos de las extensiones o brazos de la gráfica, se logra la inclusión de puntos que van desde 0.2% a 38.2% en el límite superior, no observándose ningún valor fuera de este rango.

Porcentaje de gestiones inmediatas atendidas en relación al total de asuntos concluidos 2017



Porcentaje de gestiones inmediatas atendidas en relación al total de asuntos concluidos 2017



Porcentaje de gestiones inmediatas atendidas en relación al total de asuntos concluidos 2017

Comisión Estatal	Gestiones inmediatas realizadas	Asuntos concluidos	Indicador resultante
Aguascalientes	77	609	12.6
Baja California	185	715	25.9
Campeche	54	156	34.6
Coahuila	47	796	5.9
Chiapas	95	249	38.2
Colima	31	965	3.2
CONAMED	1,312	15,878	8.3
Guanajuato	156	1,587	9.8
Guerrero	10	5,315	0.2
Hidalgo	75	364	20.6
Jalisco	194	626	31.0
México	520	2,473	21.0
Michoacán	1,785	6,089	29.3
Morelos	12	182	6.6
Nayarit	43	259	16.6
Nuevo León	81	474	17.1
Oaxaca	74	865	8.6
Puebla	88	585	15.0
Querétaro	72	477	15.1
San Luis Potosí	304	677	44.9
Sinaloa	127	609	20.9
Sonora	76	344	22.1
Tabasco	67	179	37.4
Tamaulipas	19	284	6.7
Tlaxcala	115	427	26.9
Veracruz	85	685	12.4
Yucatán	63	304	20.7
<b>Total:</b>	<b>5,767</b>	<b>42,173</b>	<b>13.7</b>

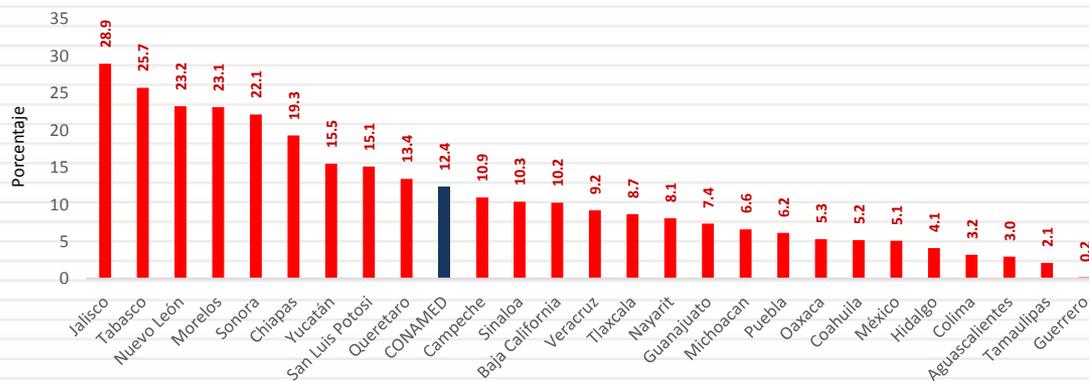
## Porcentaje de quejas concluidas en relación al total de asuntos concluidos 2017

Una queja médica se define como aquel reclamo a través del cual una persona física por su propio interés o en defensa del derecho de un tercero solicita la intervención de una instancia especializada en arbitraje médico en razón de una presunta irregularidad derivada de un acto médico o la negativa de este, cuando los hechos y pretensiones sean de su competencia. Según el modelo de arbitraje médico, se recurre a la presentación formal de la queja cuando ya se agotaron, sin éxito las modalidades antes mencionadas (orientaciones, asesorías, gestiones...).

A nivel nacional, el número de quejas presentadas durante 2017 ascendió a 3,801, cifra que representa respecto al total de asuntos atendidos 9.0%; como en los casos anteriores existe una gran brecha entre los valores extremos representados por Guerrero (con 9 quejas del total de 5,315 asuntos y una proporción de apenas 0.2%) y Tamaulipas (6 quejas y un peso relativo de 2.1%), frente a Jalisco (181 quejas y 28.9% respecto al total) y Tabasco 46 quejas y un peso relativo de 25.7%). Las cifras de CONAMED están lejos de ambos extremos, al haber registrado 1,964 quejas mismas que representan 12.4% del total de asuntos concluidos.

La representación del boxplot o gráfica de cajas muestra de manera clara que la mediana de los datos se sitúa en 9.2%, en tanto que la mitad de las observaciones se encuentran comprendidas en el intervalo que va de 5.2% a 15.3%. Considerando la prolongación de los brazos de la gráfica, se incluyen como valores extremos aquellos que van de 0.2% a 28.9% como límite superior, no observándose ningún valor fuera de este rango.

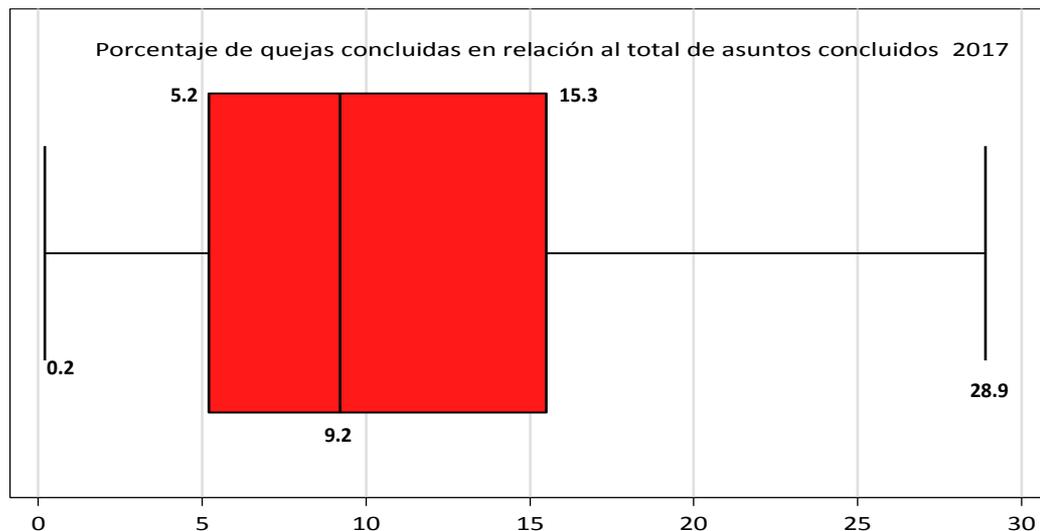
Quejas concluidas en relación al total de asuntos concluidos 2017



Porcentaje de quejas concluidas en relación al total de asuntos concluidos 2017

Comisión Estatal	Quejas concluidas	Asuntos concluidos	Indicador resultante
Aguascalientes	18	609	3.0
Baja California	73	715	10.2
Campeche	17	156	10.9
Coahuila	41	796	5.2
Chiapas	48	249	19.3
Colima	31	965	3.2
CONAMED	1,964	15,878	12.4
Guanajuato	117	1,587	7.4
Guerrero	9	5,315	0.2
Hidalgo	15	364	4.1
Jalisco	181	626	28.9
México	126	2,473	5.1
Michoacán	402	6,089	6.6
Morelos	42	182	23.1
Nayarit	21	259	8.1
Nuevo León	110	474	23.2
Oaxaca	46	865	5.3
Puebla	36	585	6.2
Querétaro	64	477	13.4
San Luis Potosí	102	677	15.1
Sinaloa	63	609	10.3
Sonora	76	344	22.1
Tabasco	46	179	25.7
Tamaulipas	6	284	2.1
Tlaxcala	37	427	8.7
Veracruz	63	685	9.2
Yucatán	47	304	15.5
<b>Total:</b>	<b>3,801</b>	<b>42,173</b>	<b>9.0</b>

Porcentaje de quejas concluidas en relación al total de asuntos concluidos 2017



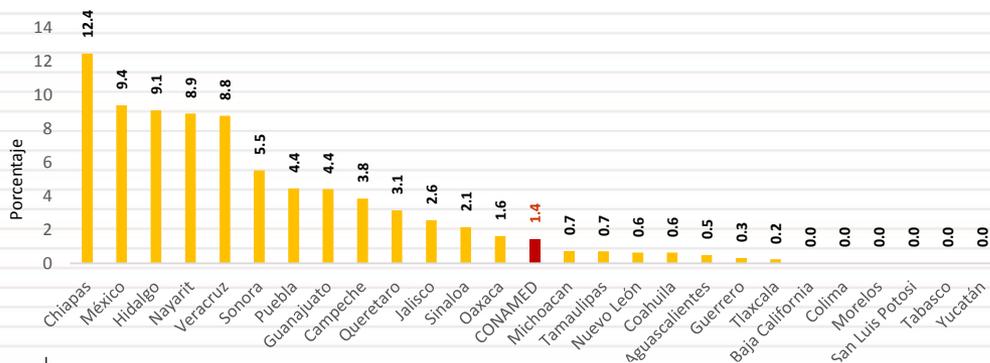
## Porcentaje de dictámenes emitidos en relación al total de asuntos concluidos 2017.

Otros de los servicios prestados por las comisiones estatales de arbitraje médico son los referentes a los dictámenes y las opiniones técnicas; en ambos casos se trata de elaborar informes periciales requeridos por determinada autoridad peticionaria que requiere una apreciación o valoración técnica del acto médico misma que se realiza a partir de las evidencias proporcionadas por la instancia solicitante. Cabe señalar que en el caso del dictamen institucional, el análisis estará centrado a la cuestión médica puntual objeto de la solicitud de alguna institución; en el caso de la opinión técnica, ésta incluirá además de las apreciaciones pertinentes las recomendaciones necesarias para el mejoramiento de la calidad en la atención médica, especialmente en asuntos de interés general.

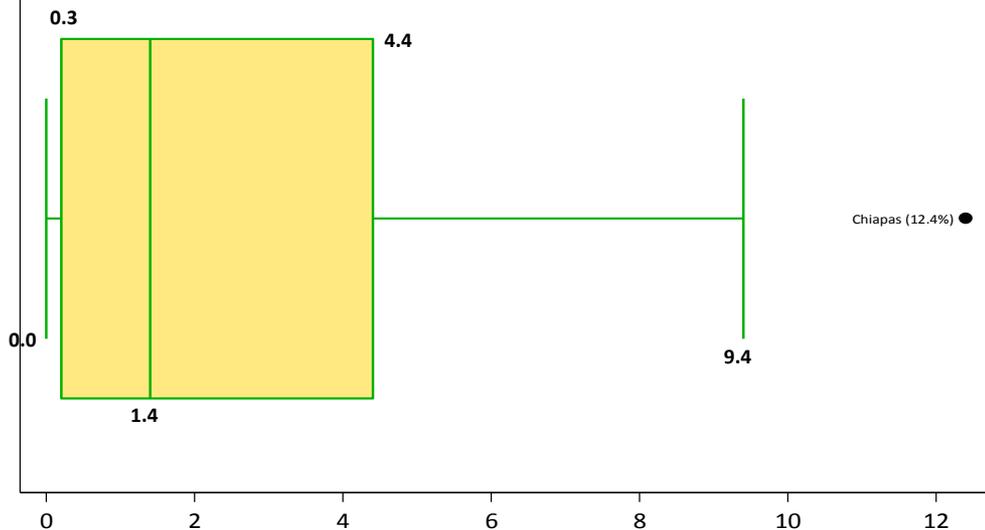
A nivel nacional, las cifras que ahora se presentan permiten conocer que durante 2017 se concluyeron 699 dictámenes y 162 opiniones técnicas, las cuales en su conjunto representan 861 asuntos que relacionados contra el total de casos concluidos da un indicador de 2.0 por cada cien. Al interior del país existen comisiones estatales que prestan estos servicios con mayor frecuencia, son 12 comisiones estatales donde el peso relativo de estos servicios está muy por arriba al indicador nacional (2.0%), donde los de mayor significancia son: Chiapas (12.4%), México (9.4%), Hidalgo (9.1%) y Nayarit (8.9%). En el extremo opuesto aparecen seis comisiones estatales que manifestaron no realizar estos servicios. En este contexto, la CONAMED llevo a cabo 227 dictámenes (la tercera parte de lo reportado por el país) y cuyo indicador refleja una frecuencia de 1.4 dictámenes por cada cien asuntos concluidos.

En la gráfica de caja anexa se describe en forma genérica la distribución de los datos, los cuales se distribuyen entre 0.3 y 4.4%, con una mediana de 1.4%. Considerando el valor extremo que comprende el brazo de la caja, el limite superior incluye hasta los valores de 9.4%. Bajo este escenario solo queda fuera de la gráfica un valor atípico que corresponde a Chiapas con (12.4%).

Porcentaje de dictámenes y opiniones técnicas emitidas en relación al total de asuntos concluidos 2017



Porcentaje de dictámenes y opiniones técnico médicas emitidos en relación al total de asuntos concluidos 2017



Porcentaje de dictámenes y opiniones técnico médicas emitidas en relación al total de asuntos concluidos, 2017.

Comisión Estatal	Dictámenes y opiniones técnicas	Asuntos concluidos	Indicador resultante
Aguascalientes	3	609	0.5
Baja California	0	715	0.0
Campeche	6	156	3.8
Coahuila	5	796	0.6
Chiapas	31	249	12.4
Colima	0	965	0.0
CONAMED <sup>1</sup>	227	15,878	1.4
Guanajuato	70	1,587	4.4
Guerrero	17	5,315	0.3
Hidalgo	33	364	9.1
Jalisco	16	626	2.6
México	232	2,473	9.4
Michoacán	45	6,089	0.7
Morelos	0	182	0.0
Nayarit	23	259	8.9
Nuevo León	3	474	0.6
Oaxaca	14	865	1.6
Puebla	26	585	4.4
Querétaro	15	477	3.1
San Luis Potosí	0	677	0.0
Sinaloa	13	609	2.1
Sonora	19	344	5.5
Tabasco	0	179	0.0
Tamaulipas	2	284	0.7
Tlaxcala	1	427	0.2
Veracruz	60	685	8.8
Yucatán	0	304	0.0
<b>Total:</b>	<b>861</b>	<b>42,173</b>	<b>2.0</b>

Incluye 699 dictámenes y 162 opiniones técnico médicas.  
1.- Solo incluye dictámenes.

## Porcentaje de asuntos de resolución inmediata respecto al total de asuntos, 2017

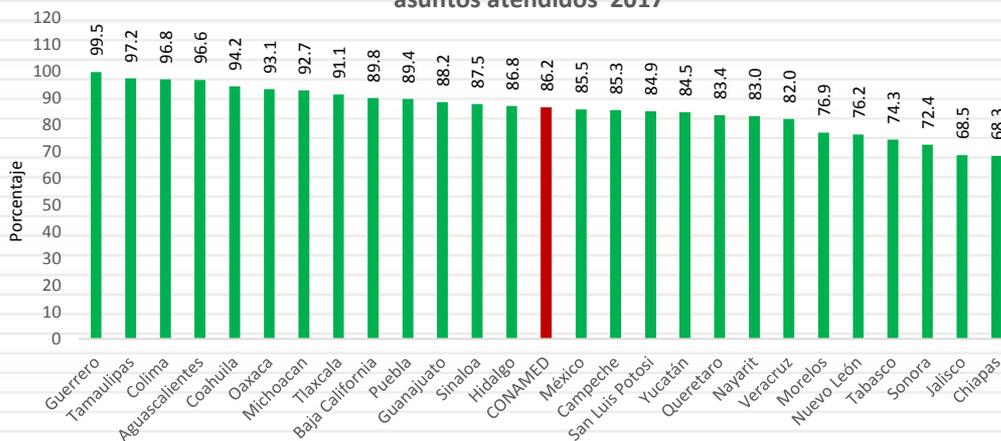
Una de las principales atribuciones y fortalezas de las comisiones de arbitraje médico reside en el hecho de apoyar a los usuarios inconformes de los servicios médicos a través de la prestación de servicios tales como las orientaciones, las asesorías especializadas y las gestiones inmediatas, todas ellas atendidas en periodos muy cortos de tiempo (menos de 48 hrs) de acuerdo a las características inherentes a cada uno de dichos asuntos.

Lo anterior permite inferir que los motivos que originan las inconformidades de más de 37 mil usuarios inconformes no son de difícil resolución tratándose muy probablemente de casos de baja complejidad y que pueden ser resueltos en forma casi inmediata.

En este sentido puede observarse que el valor nacional del indicador sobre asuntos de resolución inmediata es de 88.9% respecto al total de asuntos concluidos, cifra que se encuentra dentro de un amplio rango que va de 68.3% en Chiapas y 68.5% en Jalisco a 99.5% en Guerrero y 97.2% en Tamaulipas. Debe mencionarse que dicho indicador supera 90% en ocho comisiones estatales; el indicador de CONAMED se ubica en 86.2%.

El boxplot, como herramienta gráfica permite entre otros aspectos analizar la dispersión de los datos respecto a la mediana (cuyo valor en este caso se ubica en 86.2%), con datos extremos que comprenden el intervalo de la caja que van de 82.5% a 91.9%), espacio donde caen la mitad de las observaciones reportadas; no obstante, considerando la prolongación de los brazos de la caja los límites se amplían, siendo de 68.3% el límite inferior y de 99.5% el límite superior. En este sentido, a partir de la información reportada no se obtuvieron puntos *outliers*, o valores atípicos.

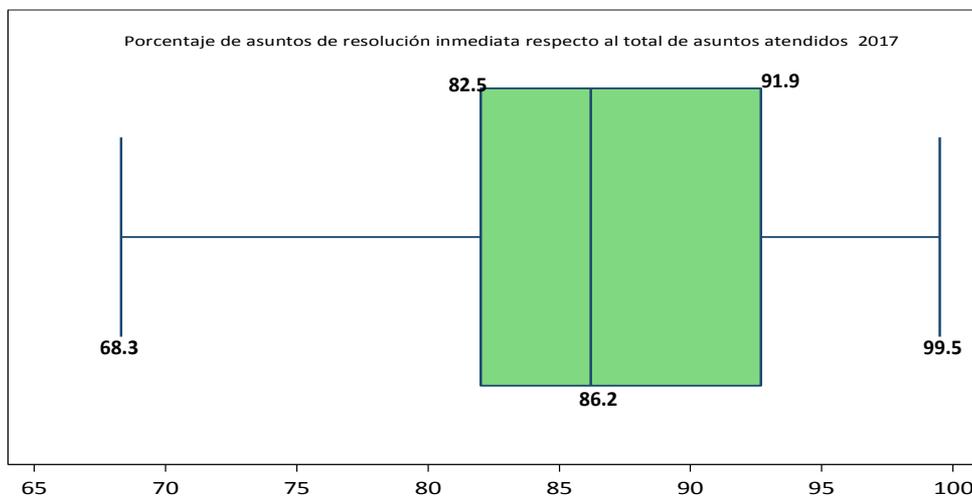
**Porcentaje de asuntos de resolución inmediata respecto al total de asuntos atendidos 2017**



**Porcentaje de asuntos de resolución inmediata respecto al total de asuntos atendidos 2017**

Comisión Estatal	Asuntos de resolución inmediata*	Asuntos concluidos	Indicador resultante
Aguascalientes	588	609	96.6
Baja California	642	715	89.8
Campeche	133	156	85.3
Coahuila	750	796	94.2
Chiapas	170	249	68.3
Colima	934	965	96.8
CONAMED	13,687	15,878	86.2
Guanajuato	1,400	1,587	88.2
Guerrero	5,289	5,315	99.5
Hidalgo	316	364	86.8
Jalisco	429	626	68.5
México	2,115	2,473	85.5
Michoacán	5,642	6,089	92.7
Morelos	140	182	76.9
Nayarit	215	259	83.0
Nuevo León	361	474	76.2
Oaxaca	805	865	93.1
Puebla	523	585	89.4
Querétaro	398	477	83.4
San Luis Potosí	575	677	84.9
Sinaloa	533	609	87.5
Sonora	249	344	72.4
Tabasco	133	179	74.3
Tamaulipas	276	284	97.2
Tlaxcala	389	427	91.1
Veracruz	562	685	82.0
Yucatán	257	304	84.5
<b>Total:</b>	<b>37,511</b>	<b>42,173</b>	<b>88.9</b>

\* Incluye orientaciones, asesorías y gestiones inmediatas otorgadas.



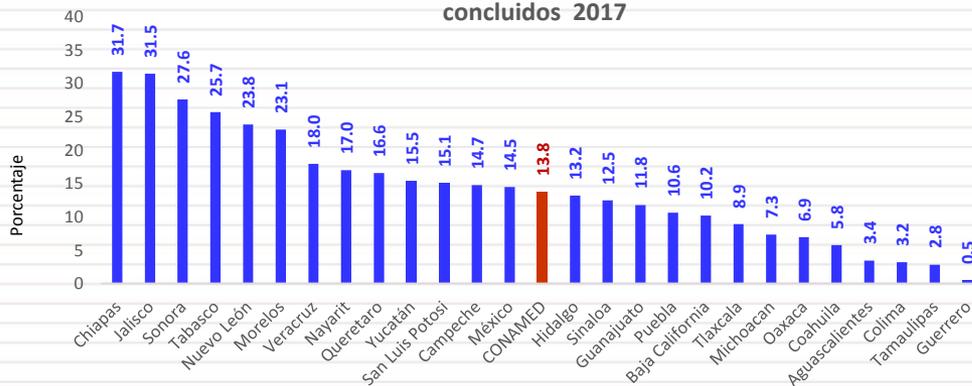
## Porcentaje de asuntos sujetos a procedimientos respecto al total de asuntos, 2017

En forma complementaria al indicador previo resulta interesante analizar el comportamiento de aquellos asuntos que son sujetos a determinados procedimientos (quejas, dictámenes y opiniones técnicas) los cuales para su resolución requieren de la aplicación de diversas actividades tales como apertura de expedientes, recopilación de evidencias documentales, realización de audiencias, etc...Lo anterior debido al alto grado de complejidad que presentan en términos generales los asuntos mencionados.

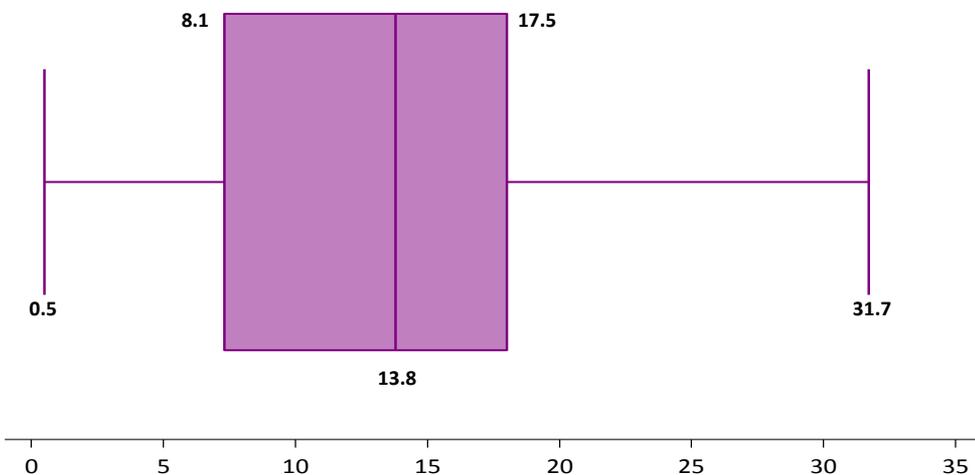
Los datos nacionales reflejan que 11.1% de los asuntos concluidos se encuentran dentro de esta categoría de asuntos sujetos a proceso, siendo en números absolutos 4,662. Como en todos los indicadores previos, la cifra muestra una gran variabilidad: las cifras extremas corresponden a Guerrero y Tamaulipas con 0.5% y 2.8% respectivamente, para los valores más bajos, contra los porcentajes de Chiapas y Jalisco con 31.7% y 31.5% respectivamente, siendo los valores más elevados. La CONAMED se ubica en 13.8%.

En cuanto a la distribución de los datos es importante destacar lo que muestra el boxplot: el ancho de la caja que va de 8.1% a 17.5%, contiene la mitad de las observaciones, sin embargo considerando los brazos de la caja los límites se amplían a extremos que van de 0.5% como valor inferior y 31.7% como límite superior. Lo anterior nos deja sin ninguna comisión estatal fuera de rango, es decir no existen (*outliers*).

Asuntos sujetos a procedimientos respecto al total de asuntos concluidos 2017



Porcentaje de asuntos sujetos a procedimientos respecto al total de asuntos concluidos 2017



Porcentaje de asuntos sujetos a procedimientos respecto al total de asuntos concluidos 2017

Comisión Estatal	Asuntos sujetos a proceso*	Asuntos concluidos	Indicador resultante
Aguascalientes	21	609	3.4
Baja California	73	715	10.2
Campeche	23	156	14.7
Coahuila	46	796	5.8
Chiapas	79	249	31.7
Colima	31	965	3.2
CONAMED	2,191	15,878	13.8
Guanajuato	187	1,587	11.8
Guerrero	26	5,315	0.5
Hidalgo	48	364	13.2
Jalisco	197	626	31.5
México	358	2,473	14.5
Michoacán	447	6,089	7.3
Morelos	42	182	23.1
Nayarit	44	259	17.0
Nuevo León	113	474	23.8
Oaxaca	60	865	6.9
Puebla	62	585	10.6
Querétaro	79	477	16.6
San Luis Potosí	102	677	15.1
Sinaloa	76	609	12.5
Sonora	95	344	27.6
Tabasco	46	179	25.7
Tamaulipas	8	284	2.8
Tlaxcala	38	427	8.9
Veracruz	123	685	18.0
Yucatán	47	304	15.5
<b>Total:</b>	<b>4,662</b>	<b>42,173</b>	<b>11.1</b>

Incluye el número de quejas concluidas, dictámenes y opiniones técnicas emitidas.

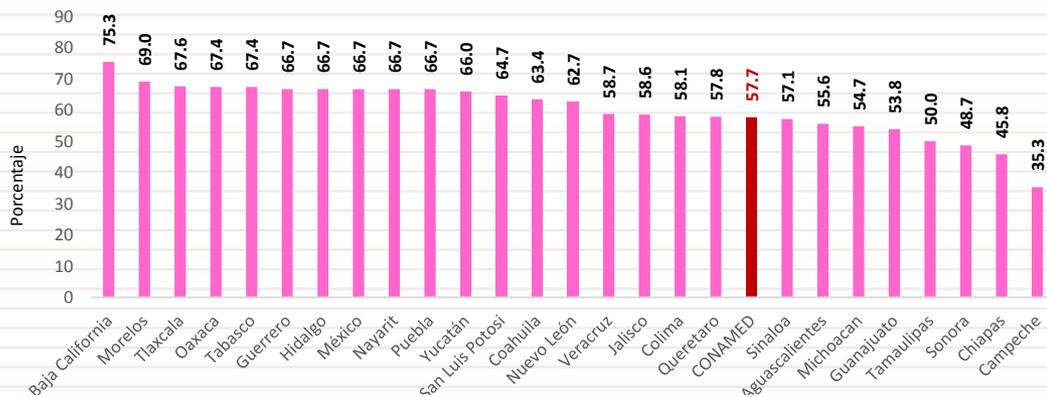
## Porcentaje de quejas concluidas en población usuaria femenina, 2017

En todo análisis de tipo social es conveniente incluir algunos indicadores que nos permitan cuantificar la vulnerabilidad de la población involucrada en las controversias en salud; en este caso abordaremos aspectos de carácter demográfico considerando para ello la distribución por sexo del usuario que presenta la inconformidad, así como la distribución según algunos grupos etareos seleccionados de la misma población. La mayor frecuencia de la participación femenina en la utilización de los servicios de salud es conocida, por eso no es de extrañar que sea la mujer quien al estar más “expuesta” al acto médico y sus consecuencias respecto a la calidad de la atención y la seguridad del paciente, sea quien acuda con mas frecuencia a denunciar sus inconformidades.

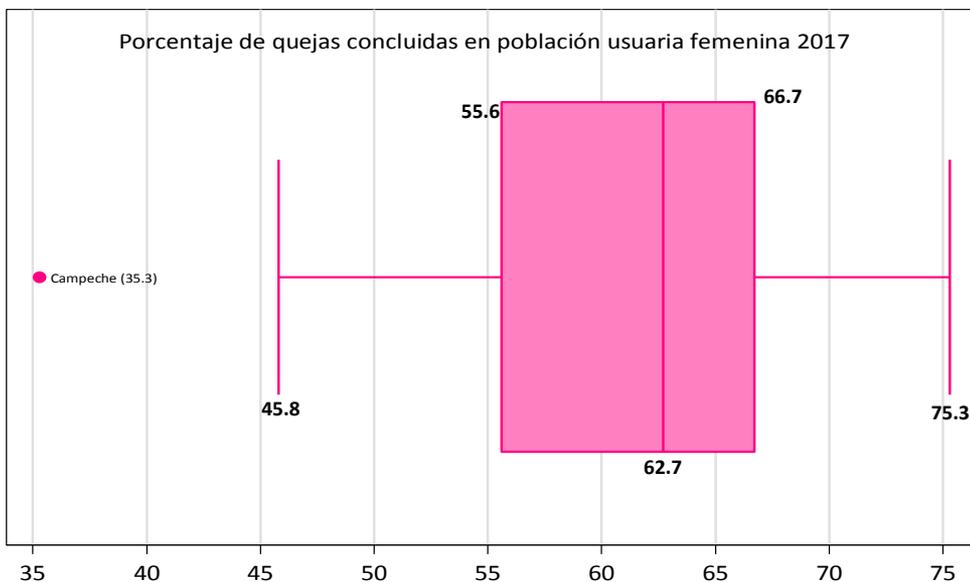
Al respecto se tiene que a nivel nacional 58.6% de las quejas concluidas en 2017 corresponden a población femenina (sobre un total de 3,801 quejas). En términos generales se esperarían pocas variaciones al interior de las entidades federativas respecto a esta proporción. No obstante las cifras remitidas por las comisiones estatales dejan de manifiesto comportamientos un tanto atípicos al respecto, tal es el caso de Baja California (75.3%) y Morelos cuya proporción de mujeres alcanza casi el 70.0%. Cabe señalar que en la mitad de las comisiones estatales al menos 6 de cada diez quejas son presentadas por población femenina.

El boxplot o gráfica de cajas que se anexa muestra que respecto al total de las observaciones reportadas, la mediana de los datos sobre el porcentaje de población usuaria femenina es de 62.7%, con la mitad de las observaciones ubicadas en el intervalo que va de 55.6% a 66.7%. Considerando los extremos marcados por las ampliaciones que confieren los brazos de la gráfica, los límites inferiores y superiores se acotan a 45.8% y 75.3% respectivamente. El valor de 35.3% que aparece fuera de la gráfica y que corresponde a Campeche, se considera un *outlier*, ya que se encuentra fuera de los rangos.

Porcentaje de quejas concluidas en población usuaria femenina 2017



Porcentaje de quejas concluidas en población usuaria femenina 2017



Porcentaje de quejas concluidas en población usuaria femenina 2017

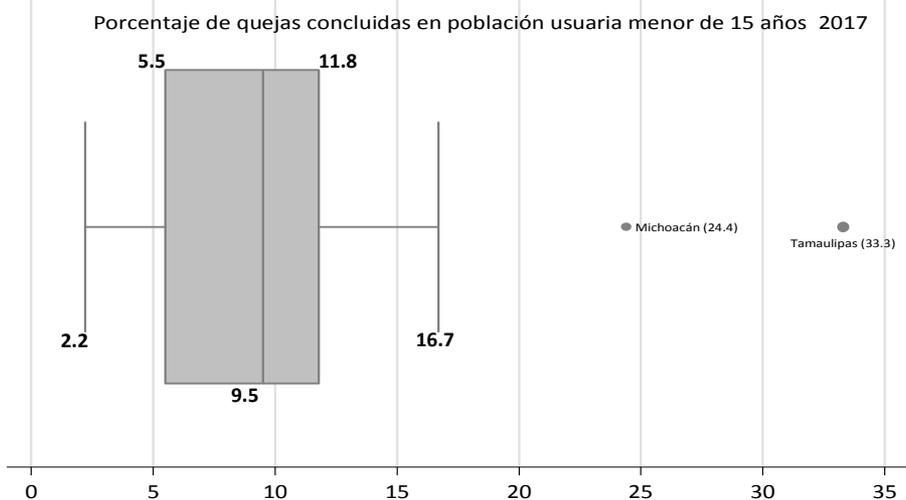
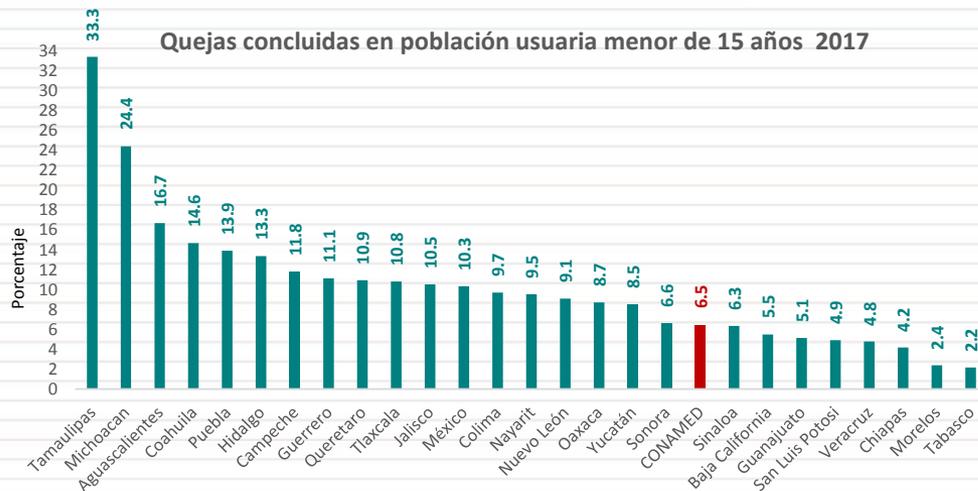
Comisión Estatal	Quejas concluidas en población usuaria femenina*	Total de quejas concluidas	Indicador resultante
Aguascalientes	10	18	55.6
Baja California	55	73	75.3
Campeche	6	17	35.3
Coahuila	26	41	63.4
Chiapas	22	48	45.8
Colima	18	31	58.1
CONAMED	1,133	1,964	57.7
Guanajuato	63	117	53.8
Guerrero	6	9	66.7
Hidalgo	10	15	66.7
Jalisco	106	181	58.6
México	84	126	66.7
Michoacán	220	402	54.7
Morelos	29	42	69.0
Nayarit	14	21	66.7
Nuevo León	69	110	62.7
Oaxaca	31	46	67.4
Puebla	24	36	66.7
Querétaro	37	64	57.8
San Luis Potosí	66	102	64.7
Sinaloa	36	63	57.1
Sonora	37	76	48.7
Tabasco	31	46	67.4
Tamaulipas	3	6	50.0
Tlaxcala	25	37	67.6
Veracruz	37	63	58.7
Yucatán	31	47	66.0
<b>Total:</b>	<b>2,229</b>	<b>3,801</b>	<b>58.6</b>

## Porcentaje de quejas concluidas en población menor a 15 años, 2017

Una manera de estimar el nivel de vulnerabilidad demográfica de una sociedad se logra mediante el conocimiento de la estructura por edad de la población afectada por una potencial negligencia médica, analizando con particular énfasis los grupos de edad en los extremos de la vida; para este caso se revisará la frecuencia de la queja médica en usuarios de los servicios de salud cuya edad es menor a los 15 años.

A nivel nacional destaca que a pesar de constituir un grupo etéreo que asiste con frecuencia a los servicios médicos, la proporción de usuarios inconformes de esta edad es relativamente bajo: 9.0% de las 3,801 quejas concluidas, es decir 343 menores de 15 años. No obstante al interior de doce comisiones estatales el valor de dicho indicador supera 10%, llegando hasta 33.3% en el estado de Tamaulipas. Destacan asimismo Michoacán (24.4%) y Aguascalientes (16.7%). En el extremo opuesto se encuentra Tabasco, Morelos y Chiapas con valores respectivamente de 2.2%, 2.4% y 4.2%. En cuanto al valor de este indicador para CONAMED este es de (6.5%).

La mediana de este indicador se sitúa en 9.5%, en tanto que la caja que contiene a la mitad de las observaciones esta incluida en un intervalo que va de 5.5% a 11.8%. Las extensiones o brazos de la gráfica ubican el limite extremo inferior en 2.2% y el superior en 16.7%, de tal manera que se dan dos *outlier* que corresponden a las comisiones estatales de Tamaulipas y Michoacán con un valores de (33.3%) y (24.4%) respectivamente.



**Porcentaje de quejas concluidas en población usuaria menor de 15 años 2017**

Comisión Estatal	Quejas en población usuaria menores de 15 años*	Total de quejas concluidas	Indicador resultante
Aguascalientes	3	18	16.7
Baja California	4	73	5.5
Campeche	2	17	11.8
Coahuila	6	41	14.6
Chiapas	2	48	4.2
Colima	3	31	9.7
CONAMED	127	1,964	6.5
Guanajuato	6	117	5.1
Guerrero	1	9	11.1
Hidalgo	2	15	13.3
Jalisco	19	181	10.5
México	13	126	10.3
Michoacán	98	402	24.4
Morelos	1	42	2.4
Nayarit	2	21	9.5
Nuevo León	10	110	9.1
Oaxaca	4	46	8.7
Puebla	5	36	13.9
Querétaro	7	64	10.9
San Luis Potosí	5	102	4.9
Sinaloa	4	63	6.3
Sonora	5	76	6.6
Tabasco	1	46	2.2
Tamaulipas	2	6	33.3
Tlaxcala	4	37	10.8
Veracruz	3	63	4.8
Yucatán	4	47	8.5
<b>Total:</b>	<b>343</b>	<b>3,801</b>	<b>9.0</b>

## Porcentaje de quejas concluidas en población usuaria de 65 años y más, 2017

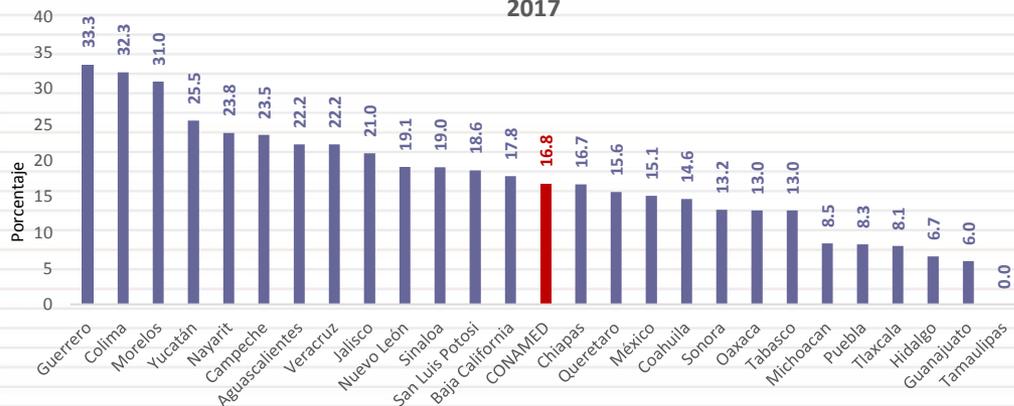
Los adultos mayores constituyen sin lugar a dudas el grupo de edad que con mayor frecuencia acude a los servicios de salud, lo que permite suponer que puedan estar expuestos también a un mayor riesgo de sufrir y manifestar inconformidades con la atención médica recibida, en ese sentido dicho segmento representa una población en situación de vulnerabilidad sociodemográfica.

De acuerdo a la información reportada a nivel nacional 16.1% de las quejas fueron presentadas por usuarios de 65 años y más, representando un total de 611 quejas. El indicador varía en un rango que va de un valor máximo de 33.3% (Guerrero), seguido de ( Colima ) con 32.3%, a un mínimo de 6.0% en Guanajuato. Es evidente que los diferenciales observados puedan deberse en parte a las variaciones en cuanto al número de quejas, en algunos casos muy reducido para mostrar tendencias sólidas en cuanto a estructuras de edad. Cabe mencionar que solo una comisión estatal (Tamaulipas) reportó no tener quejas en este grupo etario de edad.

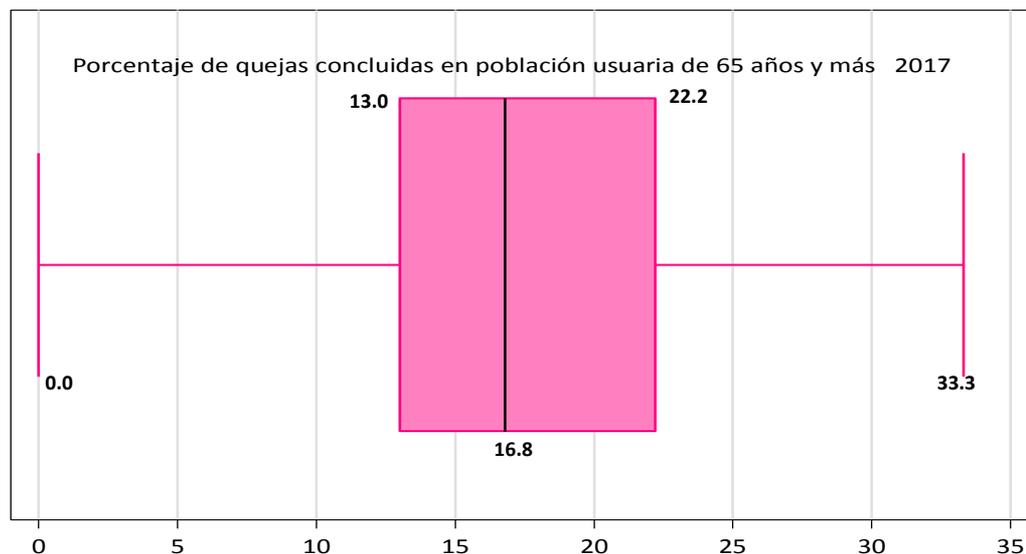
De acuerdo a la gráfica de cajas o boxplot, la mediana de los valores se ubica en 16.8%. Al interior de la caja se observan los valores que la enmarcan, al registrarse el cuartil 1 y el cuartil 3 entre 13.0% y 22.2% (donde se ubica el 50% de los datos), y con extensiones marcadas por los brazos de la caja que parten en el extremo inferior de cero por ciento hasta llegar al superior de 33.3%. Lo anterior hace que en este caso no existan valores atípicos o “aberrantes”.

Porcentaje de quejas concluidas en población usuaria de 65 años y más

2017



Porcentaje de quejas concluidas en población usuaria de 65 años y más 2017



Porcentaje de quejas concluidas en población usuaria de 65 años y más 2017

Comisión Estatal	Quejas en población usuaria mayor a los 65 años*	Total de quejas concluidas	Indicador resultante
Aguascalientes	4	18	22.2
Baja California	13	73	17.8
Campeche	4	17	23.5
Coahuila	6	41	14.6
Chiapas	8	48	16.7
Colima	10	31	32.3
CONAMED	330	1,964	16.8
Guanajuato	7	117	6.0
Guerrero	3	9	33.3
Hidalgo	1	15	6.7
Jalisco	38	181	21.0
México	19	126	15.1
Michoacán	34	402	8.5
Morelos	13	42	31.0
Nayarit	5	21	23.8
Nuevo León	21	110	19.1
Oaxaca	6	46	13.0
Puebla	3	36	8.3
Querétaro	10	64	15.6
San Luis Potosí	19	102	18.6
Sinaloa	12	63	19.0
Sonora	10	76	13.2
Tabasco	6	46	13.0
Tamaulipas	0	6	0.0
Tlaxcala	3	37	8.1
Veracruz	14	63	22.2
Yucatán	12	47	25.5
<b>Total:</b>	<b>611</b>	<b>3,801</b>	<b>16.1</b>

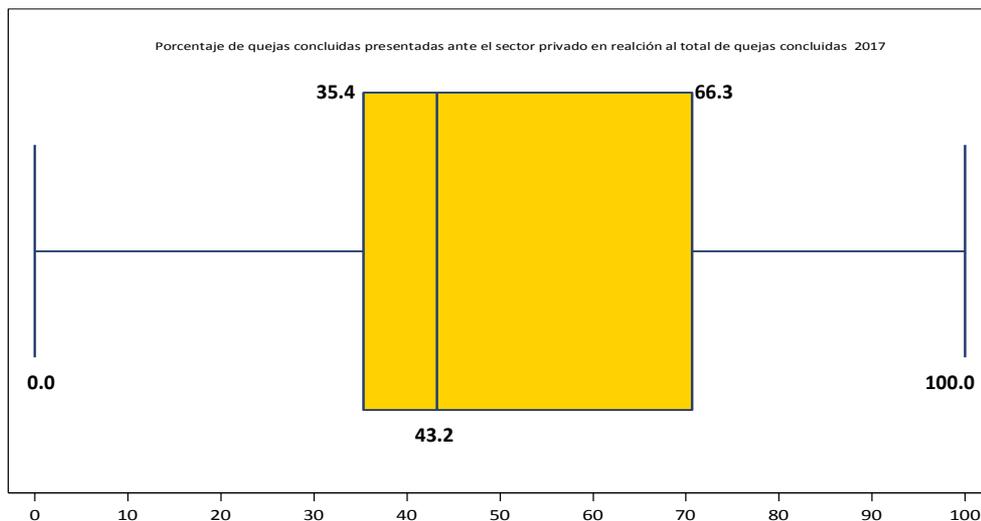
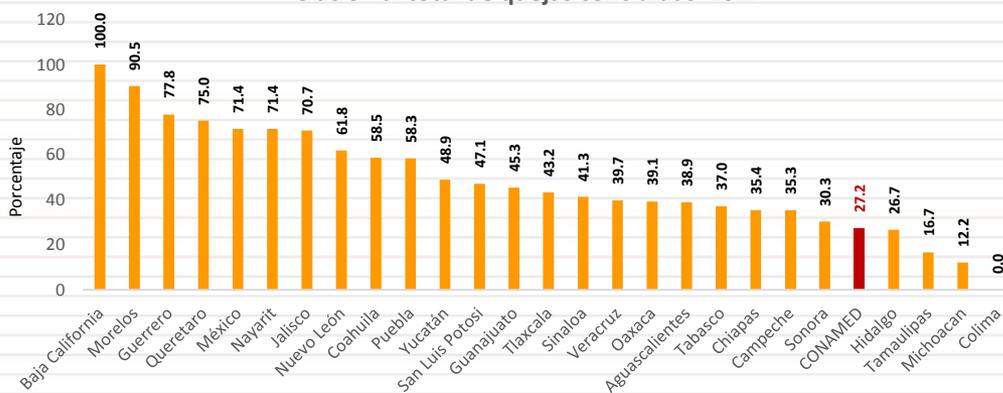
## Porcentaje de quejas concluidas presentadas respecto al sector privado, 2017

El conocimiento del sector al que pertenece el establecimiento de salud donde ocurrió el incidente que provocó la queja es fundamental para el diseño e implementación de medidas de mejora de la calidad.

En el cuadro anexo se muestra el número de quejas presentadas ante las comisiones de arbitraje médico contra establecimientos pertenecientes al sector privado así como el porcentaje que representan en relación al total de quejas concluidas. El indicador nacional refleja que 36 de cada cien quejas concluidas están vinculadas con dicho sector. No obstante existen variaciones notables: en Baja California el 100% de las quejas fueron contra el sector privado, en Morelos la cifra es un poco menor (90.5%), en tanto que en Guerrero y Querétaro lo fueron respectivamente 77.8% y 75% de los establecimientos. El otro extremo lo representa Colima con cero por ciento y Michoacán (12.2%). Según datos de la CONAMED la proporción es de 27.2% para el año 2017.

De acuerdo a la gráfica de caja, la mitad de los datos nacionales están comprendidos entre 35.4% y 66.3%, con una mediana ubicada en 43.2%. Las extensiones o brazos de la caja amplían los límites a cero, en el extremo inferior y 100% en el extremo superior. Con ello no queda fuera ningún valor atípico o fuera de rango.

**Porcentaje de quejas concluidas presentadas ante el sector privado en relación al total de quejas concluidas 2017**



**Porcentaje de quejas concluidas presentadas ante el sector privado en relación al total de quejas concluidas 2017**

Comisión Estatal	Quejas que concluyeron de establecimientos del sector privado*	Total de quejas concluidas	Indicador resultante
Aguascalientes	7	18	38.9
Baja California	73	73	100.0
Campeche	6	17	35.3
Coahuila	24	41	58.5
Chiapas	17	48	35.4
Colima	0	31	0.0
CONAMED	535	1,964	27.2
Guanajuato	53	117	45.3
Guerrero	7	9	77.8
Hidalgo	4	15	26.7
Jalisco	128	181	70.7
México	90	126	71.4
Michoacán	49	402	12.2
Morelos	38	42	90.5
Nayarit	15	21	71.4
Nuevo León	68	110	61.8
Oaxaca	18	46	39.1
Puebla	21	36	58.3
Querétaro	48	64	75.0
San Luis Potosí	48	102	47.1
Sinaloa	26	63	41.3
Sonora	23	76	30.3
Tabasco	17	46	37.0
Tamaulipas	1	6	16.7
Tlaxcala	16	37	43.2
Veracruz	25	63	39.7
Yucatán	23	47	48.9
<b>Total:</b>	<b>1,380</b>	<b>3,801</b>	<b>36.3</b>

\*Número de quejas que concluyeron en relación a establecimientos del sector privado.

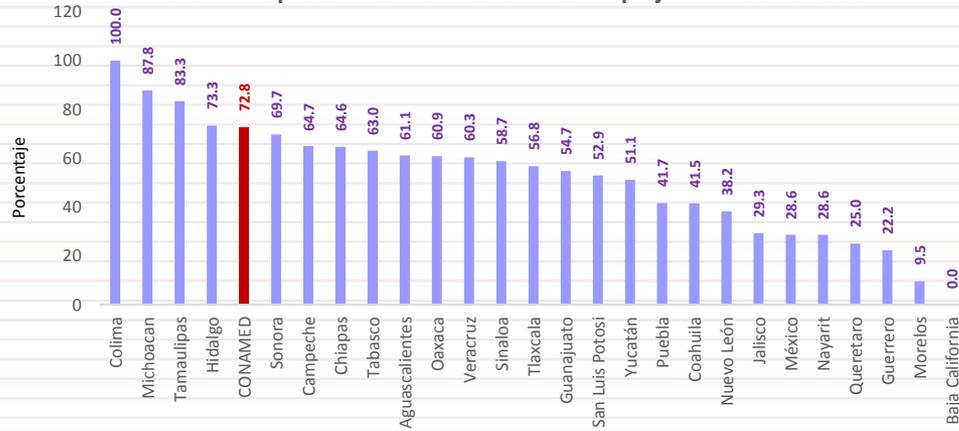
## Porcentaje de quejas concluidas presentadas respecto al sector público, 2017

El sector público es el prestador de servicios de salud que atiende a la gran mayoría de la población, razón por la cual es evidente que la mayor parte de las quejas se presenten en contra de sus establecimientos.

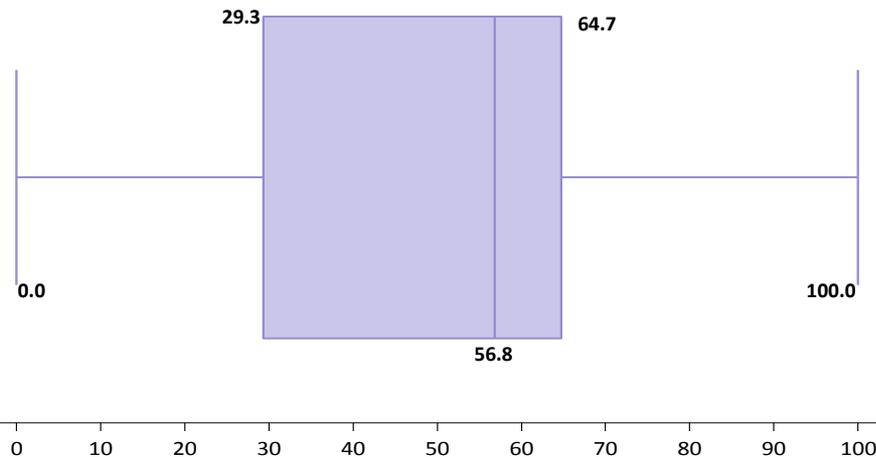
De la información reportada se desprende que existe una gran variabilidad en cuanto al peso relativo que tienen las quejas del sector público respecto al total de quejas concluidas a nivel de las entidades federativas: desde Colima que reporta 100%, seguida de Michoacán (87.8%) y Tamaulipas (83.3%), hasta valores mínimos como los señalados por Baja California (cero por ciento) y Morelos (9.5%). De acuerdo a los casos atendidos por la CONAMED, el 72.8% de las quejas se presentaron en relación a los establecimientos públicos.

De acuerdo a lo observado en la gráfica de caja o boxplot, la mediana de los datos se ubica en 56.8%, siendo que la mitad de las observaciones se localizan en el intervalo que va de 29.3% a 64.7%. Con la ampliación de los brazos de la gráfica, los extremos inferior y superior se encuentran en los límites de cero y cien por ciento respectivamente. No existen valores atípicos en este indicador.

**Porcentaje de quejas concluidas presentadas contra instituciones del sector público en relación al total de quejas concluidas 2017**



Porcentaje de quejas concluidas presentadas contra el sector público en relación al total de quejas concluidas 2017



**Porcentaje de quejas concluidas presentadas contra el sector público en relación al total de quejas concluidas 2017**

Comisión Estatal	Quejas que concluyeron de establecimientos del sector público*	Total de quejas concluidas	Indicador resultante
Aguascalientes	11	18	61.1
Baja California	0	73	0.0
Campeche	11	17	64.7
Coahuila	17	41	41.5
Chiapas	31	48	64.6
Colima	31	31	100.0
CONAMED	1,429	1,964	72.8
Guanajuato	64	117	54.7
Guerrero	2	9	22.2
Hidalgo	11	15	73.3
Jalisco	53	181	29.3
México	36	126	28.6
Michoacán	353	402	87.8
Morelos	4	42	9.5
Nayarit	6	21	28.6
Nuevo León	42	110	38.2
Oaxaca	28	46	60.9
Puebla	15	36	41.7
Querétaro	16	64	25.0
San Luis Potosí	54	102	52.9
Sinaloa	37	63	58.7
Sonora	53	76	69.7
Tabasco	29	46	63.0
Tamaulipas	5	6	83.3
Tlaxcala	21	37	56.8
Veracruz	38	63	60.3
Yucatán	24	47	51.1
<b>Total:</b>	<b>2,421</b>	<b>3,801</b>	<b>63.7</b>

\*Número de quejas que concluyeron en relación a establecimientos del sector público.

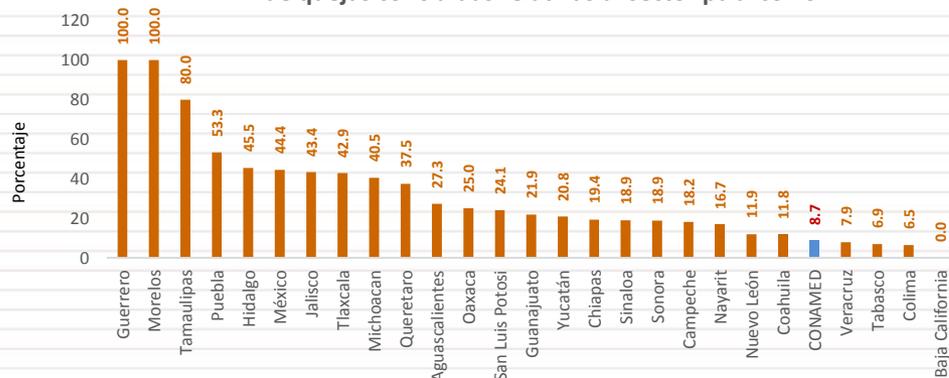
## **Porcentaje de quejas concluidas en el sector público en relación a los establecimientos que atienden a población no derechohabiente, 2017.**

El reporte de la plataforma de las comisiones estatales pone en evidencia como ya se mencionó previamente que la mayoría de las quejas concluidas se relacionan con instituciones del sector público, cuyo número asciende a 2,421 casos a nivel nacional. De ellas 426 corresponden a instituciones que atienden a población no derechohabiente, lo que representa 17.6%.

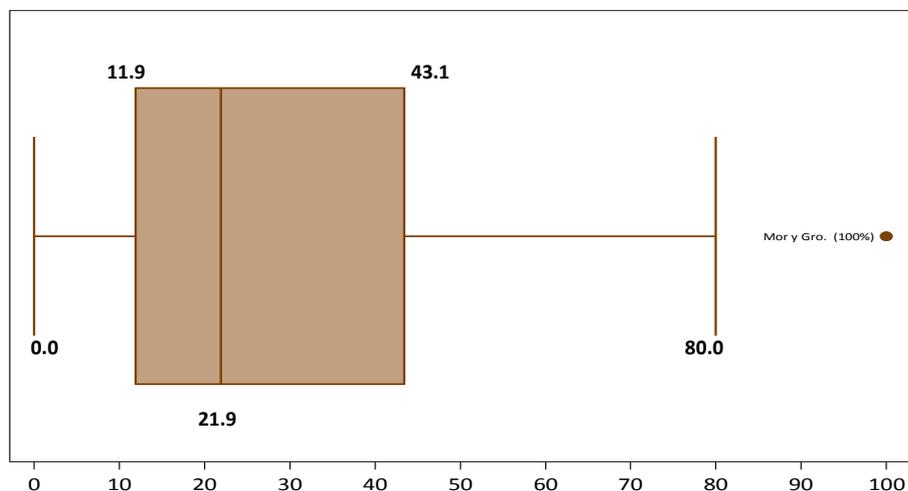
Las gráficas que se anexan muestran que al interior del país dicho porcentaje refleja importantes variaciones, cuyos valores extremos van de 100% (Guerrero y Morelos) a cero en ( Baja California).

En particular en el boxplot se observa el valor de la mediana (21.9%) teniendo como puntos del intervalo que conforman la caja de la gráfica los valores de 11.9% y 43.1%, entre los cuales se encuentra justo la mitad de las observaciones. Si se consideran los brazos de la gráfica mencionada, los límites se amplían a cero en el extremo inferior y a 80% en el límite superior. Lo anterior implica que son dos las comisiones estatales cuyas cifras quedan fuera de ambos extremos: Guerrero y Morelos, ambas con 100%, al considerarse valores atípicos o “raros” en relación al conjunto de la información.

**Porcentaje de quejas concluidas presentadas contra instituciones que atienden a población no derechohabiente en relación al total de quejas concluidas relativas al sector público 2017**



Porcentaje de quejas concluidas presentadas contra instituciones que atienden a población no derechohabiente en relación al total de quejas concluidas relativas al sector público, 2017



**Porcentaje de quejas concluidas presentadas contra instituciones que atienden a población no derechohabiente en relación al total de quejas concluidas relativas al sector público 2017**

Comisión Estatal	Quejas concluidas en población no derechohabiente*	Total de quejas concluidas en el sector público	Indicador resultante
Aguascalientes	3	11	27.3
Baja California	0	0	0.0
Campeche	2	11	18.2
Coahuila	2	17	11.8
Chiapas	6	31	19.4
Colima	2	31	6.5
CONAMED	124	1,429	8.7
Guanajuato	14	64	21.9
Guerrero	2	2	100.0
Hidalgo	5	11	45.5
Jalisco	23	53	43.4
México	16	36	44.4
Michoacán	143	353	40.5
Morelos	4	4	100.0
Nayarit	1	6	16.7
Nuevo León	5	42	11.9
Oaxaca	7	28	25.0
Puebla	8	15	53.3
Querétaro	6	16	37.5
San Luis Potosí	13	54	24.1
Sinaloa	7	37	18.9
Sonora	10	53	18.9
Tabasco	2	29	6.9
Tamaulipas	4	5	80.0
Tlaxcala	9	21	42.9
Veracruz	3	38	7.9
Yucatán	5	24	20.8
<b>Total:</b>	<b>426</b>	<b>2,421</b>	<b>17.6</b>

\*Total de quejas concluidas en relación a instituciones públicas que atienden a población no derechohabiente.

## Porcentaje de quejas concluidas según la modalidad de conciliación (firma de convenio), 2017

Dentro del proceso conciliatorio, las quejas que alcanzan el propósito inicial de conciliación y que son resueltas en forma adecuada son aquellas que concluyen con la firma de un convenio, lo cual puede suceder debido a la aclaración aceptada por ambas partes, el desistimiento de la acción o por el acuerdo y transacción respecto al motivo de la queja.

El cuadro anexo muestra que la firma de un convenio se logra a nivel nacional en 41.0% de las quejas concluidas, siendo estas según la información reportada en 2017, un total de 1,559 quejas. El indicador como en otros casos muestra una gran variabilidad a nivel de entidad federativa: desde 100% en Colima y 96.5% México, hasta un 16.7% en Tamaulipas tal y como se observa en la gráfica adjunta. Las cifras que registra CONAMED representan 26.4%.

Respecto al comportamiento de la distribución de los datos, el boxplot muestra la posición de la mediana (42.7%), enmarcada en la caja que contiene a la mitad de las observaciones y que se encuentra delimitada por el intervalo que va de 30.7% a 59.3%; cabe señalar que considerando la extensión de los brazos de la caja, los límites inferior y superior se extienden a los puntos extremos de cero y 100%, por lo que se incluyen todos los valores. No existen valores atípicos o “raros”.

Porcentaje de quejas concluidas por la modalidad de conciliación respecto al total de quejas concluidas 2017

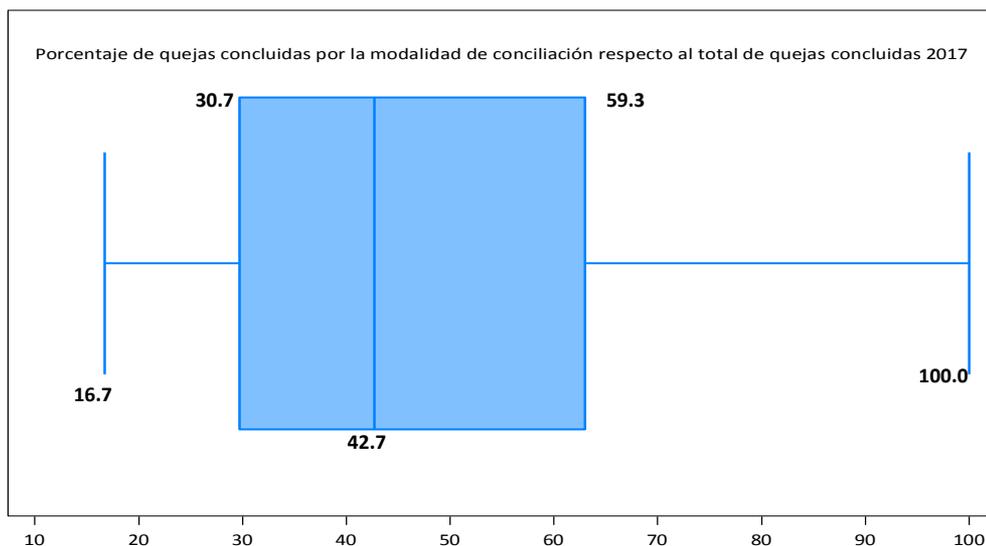


Porcentaje de quejas concluidas por la modalidad de conciliación respecto al total de quejas concluidas 2017

Comisión Estatal	Quejas concluidas por la modalidad de conciliación (firma de un convenio) *	Total de quejas concluidas	Indicador resultante
Aguascalientes	12	18	66.7
Baja California	46	73	63.0
Campeche	4	17	23.5
Coahuila	10	41	24.4
Chiapas	18	48	37.5
Colima	31	31	100.0
CONAMED	519	1,964	26.4
Guanajuato	50	117	42.7
Guerrero	5	9	55.6
Hidalgo	5	15	33.3
Jalisco	76	181	42.0
México	81	126	64.3
Michoacán	388	402	96.5
Morelos	20	42	47.6
Nayarit	10	21	47.6
Nuevo León	31	110	28.2
Oaxaca	39	46	84.8
Puebla	19	36	52.8
Querétaro	49	64	76.6
San Luis Potosí	20	102	19.6
Sinaloa	27	63	42.9
Sonora	24	76	31.6
Tabasco	19	46	41.3
Tamaulipas	1	6	16.7
Tlaxcala	11	37	29.7
Veracruz	28	63	44.4
Yucatán	16	47	34.0
<b>Total:</b>	<b>1,559</b>	<b>3,801</b>	<b>41.0</b>

\*Quejas que concluyen por medio de un convenio de transacción, aclaración aceptada o desistimiento de la acción

Porcentaje de quejas concluidas por la modalidad de conciliación respecto al total de quejas concluidas 2017



## **Porcentaje de quejas concluidas bajo la modalidad de no concluyentes en relación al total de quejas, 2017**

Este indicador considera la frecuencia con que a nivel nacional se da por concluida una queja sin haber llegado a la firma de un convenio, debido generalmente a causas tales como el desistimiento de la acción, la falta de voluntad conciliatoria, falta de interés procesal y el sobreseimiento.

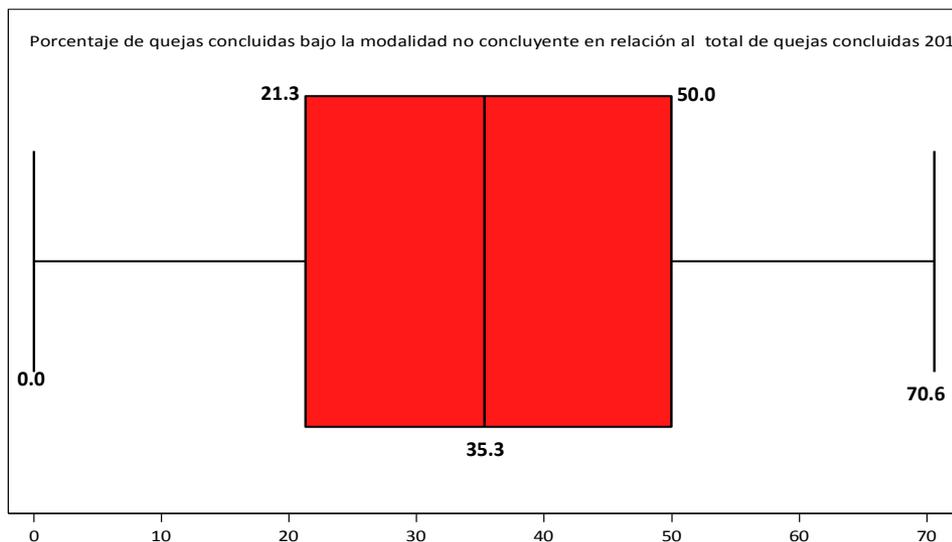
La información disponible pone en evidencia que de las 3,801 quejas concluidas a nivel nacional durante 2017, más de la mitad de ellas, es decir, 1,923 son quejas concluidas bajo la modalidad de no concluyente (50.6%). Cabe señalar que la frecuencia reportada por la CONAMED es casi del veinte por ciento más del porcentaje nacional, representando 69.6%.

Las gráficas anexas muestran la variabilidad de cifras en el contexto nacional, desde los valores máximos con Campeche a la cabeza (70.6%) hasta los mínimos, con cero por ciento en los casos de Oaxaca y Colima. La mediana se ubica en 35.3%, con la mitad de las observaciones entre los límites de 21.3% y 50.0%. Al tomar en cuenta la ampliación observada como resultado de la metodología propia a este tipo de gráficos, los valores se reflejan en la extensión de los brazos de la caja, llegando a cero como límite inferior y a 70.6% en el extremo superior. Por tal razón no existen valores atípicos fuera de rango.

**Porcentaje de quejas concluidas bajo la modalidad no concluyente en relación al total de quejas concluidas 2017**



**Porcentaje de quejas concluidas bajo la modalidad no concluyente en relación al total de quejas concluidas 2017**



**Porcentaje de quejas concluidas bajo la modalidad no concluyente en relación al total de quejas concluidas 2017**

Comisión Estatal	Quejas concluidas bajo la modalidad no concluyentes*	Total de quejas concluidas	Indicador resultante
Aguascalientes	3	18	16.7
Baja California	27	73	37.0
Campeche	12	17	70.6
Coahuila	25	41	61.0
Chiapas	14	48	29.2
Colima	0	31	0.0
CONAMED	1,367	1,964	69.6
Guanajuato	58	117	49.6
Guerrero	4	9	44.4
Hidalgo	3	15	20.0
Jalisco	62	181	34.3
México	29	126	23.0
Michoacán	14	402	3.5
Morelos	21	42	50.0
Nayarit	7	21	33.3
Nuevo León	67	110	60.9
Oaxaca	0	46	0.0
Puebla	16	36	44.4
Querétaro	15	64	23.4
San Luis Potosí	36	102	35.3
Sinaloa	32	63	50.8
Sonora	48	76	63.2
Tabasco	17	46	37.0
Tamaulipas	1	6	16.7
Tlaxcala	11	37	29.7
Veracruz	24	63	38.1
Yucatán	10	47	21.3
<b>Total:</b>	<b>1,923</b>	<b>3,801</b>	<b>50.6</b>

\*Total de quejas concluidas bajo la modalidad no concluyente (debido a razones de desistimiento de la acción, falta de voluntad conciliatoria, caducidad y falta de interés procesal)

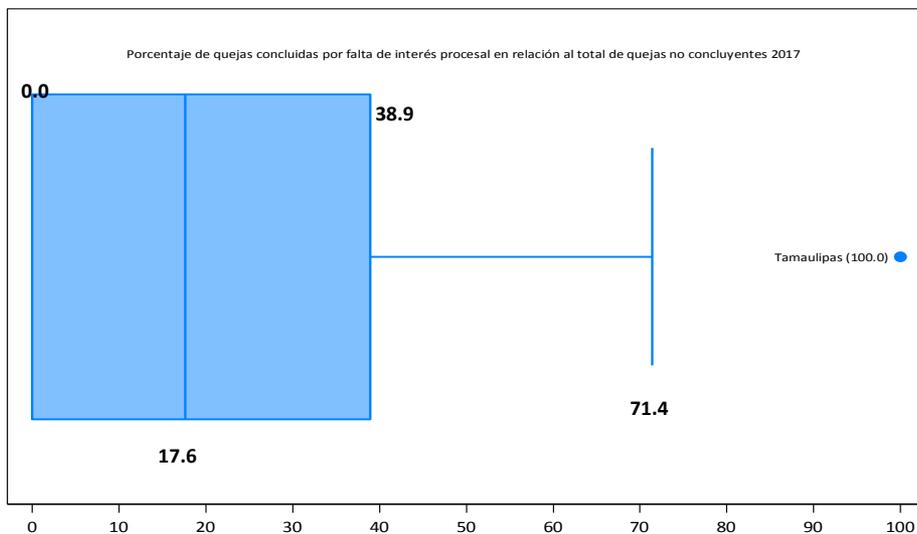
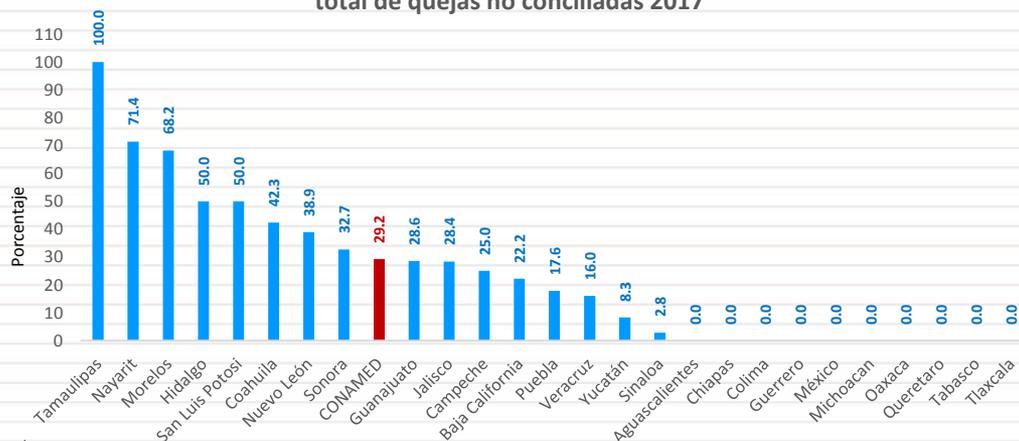
## Porcentaje de quejas concluidas por falta de interés procesal en relación al total de quejas no concluyentes, 2017.

El proceso de conciliación pretende obtener la solución o el acuerdo amigable ante las partes involucradas en los conflictos surgidos durante el acto médico. No obstante esto ocurre únicamente en una proporción de las quejas concluidas y que son las que concluyen con firma de convenio, ya que casi la mitad de las quejas se concluyen, se analizó previamente, bajo la modalidad no concluyente. Al interior de este grupo de quejas destaca como un factor determinante por su frecuencia la submodalidad denominada “falta de interés procesal”, la cual ocurre por dos circunstancias esenciales: o bien el médico que es convocado para la audiencia no asiste, manifestando o no en forma expresa su negativa a someterse al proceso de la conciliación; o bien la otra razón es que a pesar de que el usuario inconforme haya promovido la queja, este no asista al momento de la audiencia.

La frecuencia de la falta de interés procesal en relación a las quejas no concluyentes significa en el contexto nacional un total de 556 quejas, que representan 28.2% del total de quejas no concluyentes, valor muy semejante al registrado por CONAMED. Los valores máximos y mínimos están representados por Tamaulipas con 100% de los casos y en el extremo opuesto por Sinaloa con 2.8%. Diez comisiones estatales reportaron ceros en esta variable.

De la gráfica de caja correspondiente a este indicador se infiere que el valor de la mediana es de 17.6%, con un intervalo que incluye a la mitad de los datos y cuyos extremos van de cero a 38.9%. Considerando la ampliación que otorga los brazos de la caja el límite inferior es de cero y el superior llega a 71.4%. En ese sentido queda fuera de la gráfica un valor considerado atípico (*outlier*) y que corresponden a la comisión estatal de Tamaulipas( 100%).

Porcentaje de quejas concluidas por falta de interés procesal en relación al total de quejas no conciliadas 2017



Porcentaje de quejas concluidas por falta de interés procesal en relación al total de quejas no concluyentes 2017

Comisión Estatal	Quejas concluidas por falta de interés procesal	*Quejas concluidas bajo la modalidad no concluyentes	Indicador resultante
Aguascalientes	0	6	0.0
Baja California	6	27	22.2
Campeche	3	12	25.0
Coahuila	11	26	42.3
Chiapas	0	14	0.0
Colima	0	0	0.0
CONAMED	400	1,371	29.2
Guanajuato	18	63	28.6
Guerrero	0	4	0.0
Hidalgo	2	4	50.0
Jalisco	21	74	28.4
México	0	29	0.0
Michoacán	0	14	0.0
Morelos	15	22	68.2
Nayarit	5	7	71.4
Nuevo León	28	72	38.9
Oaxaca	0	0	0.0
Puebla	3	17	17.6
Querétaro	0	15	0.0
San Luis Potosí	20	40	50.0
Sinaloa	1	36	2.8
Sonora	17	52	32.7
Tabasco	0	19	0.0
Tamaulipas	1	1	100.0
Tlaxcala	0	13	0.0
Veracruz	4	25	16.0
Yucatán	1	12	8.3
<b>Total:</b>	<b>556</b>	<b>1,975</b>	<b>28.2</b>

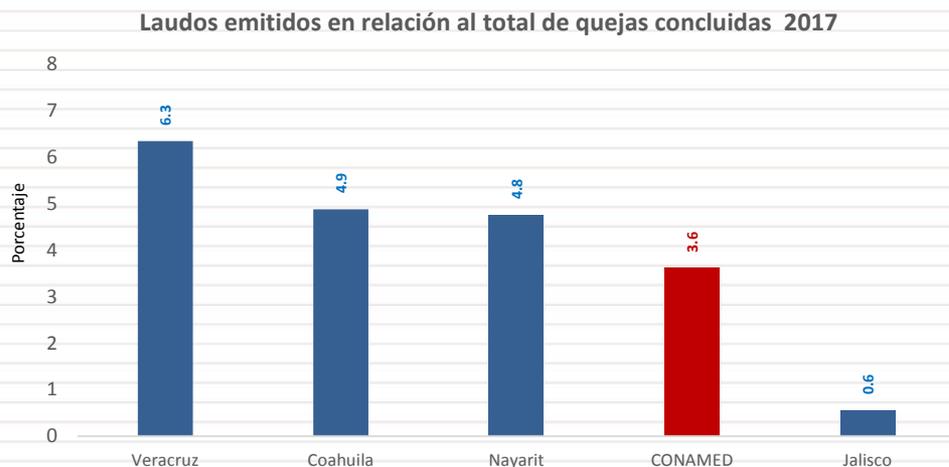
\*Total de quejas concluidas bajo la modalidad no concluyente debido a la no conciliación por falta de interés procesal, improcedencia, falta de voluntad conciliatoria y sobreseimiento.

## **Porcentaje de laudos emitidos en relación al total de quejas concluidas, 2017.**

Una de las formas de conclusión de una queja es mediante la emisión de un laudo, entendido este término como la “Solución al litigio dada por un tercero imparcial, en este caso personal especializado en arbitraje médico, siguiendo un procedimiento que aunque regulado por una Ley adjetiva, tiene un ritual menos severo que el procedimiento del proceso judicial, y que dictan los árbitros o amigables componedores para la solución de un conflicto. Es el pronunciamiento por medio del cual se resuelve, en estricto derecho, las cuestiones sometidas a su conocimiento por las partes.

A nivel nacional, no todas las comisiones estatales tienen la atribución de resolver las quejas médicas a través de la emisión de laudos. De acuerdo a la información reportada por las comisiones estatales de Arbitraje Médico, durante el año 2017 solo cinco de ellas resolvieron la queja mediante la emisión de laudos (incluida la CONAMED ubicada en la Ciudad de México con 71 de ellos). Las comisiones son las de Jalisco y Nayarit con (1), Coahuila (2) y Veracruz (4). Entre todas ellas suman un total de 79 laudos concluidos, lo que representa una cifra de 2.1% en relación al total de asuntos concluidos. Este indicador, en el caso de CONAMED asciende a 3.6%.

Porcentaje de laudos emitidos en relación al total de quejas concluidas 2017



En 22 comisiones estatales no se resolvieron laudos o bien no cuentan con las atribuciones para ello.

Comisión Estatal	* Quejas concluidas mediante la emisión de un laudo	Total de quejas concluidas	Indicador resultante
Aguascalientes	0	18	0.0
Baja California	0	73	0.0
Campeche	0	17	0.0
Coahuila	2	41	4.9
Chiapas	0	48	0.0
Colima	0	31	0.0
CONAMED	71	1,964	3.6
Guanajuato	0	117	0.0
Guerrero	0	9	0.0
Hidalgo	0	15	0.0
Jalisco	1	181	0.6
México	0	126	0.0
Michoacán	0	402	0.0
Morelos	0	42	0.0
Nayarit	1	21	4.8
Nuevo León	0	110	0.0
Oaxaca	0	46	0.0
Puebla	0	36	0.0
Querétaro	0	64	0.0
San Luis Potosí	0	102	0.0
Sinaloa	0	63	0.0
Sonora	0	76	0.0
Tabasco	0	46	0.0
Tamaulipas	0	6	0.0
Tlaxcala	0	37	0.0
Veracruz	4	63	6.3
Yucatán	0	47	0.0
<b>Total:</b>	<b>79</b>	<b>3,801</b>	<b>2.1</b>

\*Total de quejas concluidas mediante la emisión de un laudo

## **Porcentaje de laudos condenatorios en relación al total de laudos emitidos, 2017.**

La evaluación documental que se realiza durante el proceso de atención de la queja médica a partir del análisis del expediente correspondiente, le permite al personal institucional de arbitraje médico emitir una resolución respecto a las evidencias encontradas respecto al acto médico en cuestión. A partir de ello se determina en que sentido se da la forma de conclusión del laudo: absolutorio o condenatorio.

Para fines del presente indicador es importante destacar que un laudo condenatorio es aquel cuyo resolutivo condena al demandado al pago de una cantidad líquida o genérica, en razón de que durante el procedimiento arbitral el actor demostró la existencia de una mala práctica y una relación de causalidad entre esta y el daño y/o perjuicio sufrido.

A partir de las cifras reportadas a nivel nacional, de los 79 laudos reportados, 30 de ellos fueron calificados como condenatorios, lo que representa una frecuencia de 38.0%, siendo que para Veracruz (4) el 50% de sus casos cayeron en dicho veredicto. De los laudos atendidos por CONAMED caen en esta categoría 39.4% de los laudos emitidos.

Porcentaje de laudos emitidos donde la resolución del laudo fue condenatoria respecto al total de laudos emitidos 2017



De las 5 comisiones estatales que emitieron laudos solo en 2 de ellas se reporta que el sentido de la resolución del laudo fue condenatorio.

Porcentaje de laudos emitidos con veredicto condenatorio respecto al total de laudos emitidos 2017

Comisión Estatal	Laudos emitidos cuya resolución fue condenatoria	Total de laudos emitidos	Indicador resultante
Aguascalientes	0	0	0.0
Baja California	0	0	0.0
Campeche	0	0	0.0
Coahuila	0	2	0.0
Chiapas	0	0	0.0
Colima	0	0	0.0
CONAMED	28	71	39.4
Guanajuato	0	0	0.0
Guerrero	0	0	0.0
Hidalgo	0	0	0.0
Jalisco	0	1	0.0
México	0	0	0.0
Michoacán	0	0	0.0
Morelos	0	0	0.0
Nayarit	0	1	0.0
Nuevo León	0	0	0.0
Oaxaca	0	0	0.0
Puebla	0	0	0.0
Querétaro	0	0	0.0
San Luis Potosí	0	0	0.0
Sinaloa	0	0	0.0
Sonora	0	0	0.0
Tabasco	0	0	0.0
Tamaulipas	0	0	0.0
Tlaxcala	0	0	0.0
Veracruz	2	4	50.0
Yucatán	0	0	0.0
<b>Total:</b>	<b>30</b>	<b>79</b>	<b>38.0</b>

## Porcentaje de dictámenes médicos solicitados por instituciones administrativas, 2017

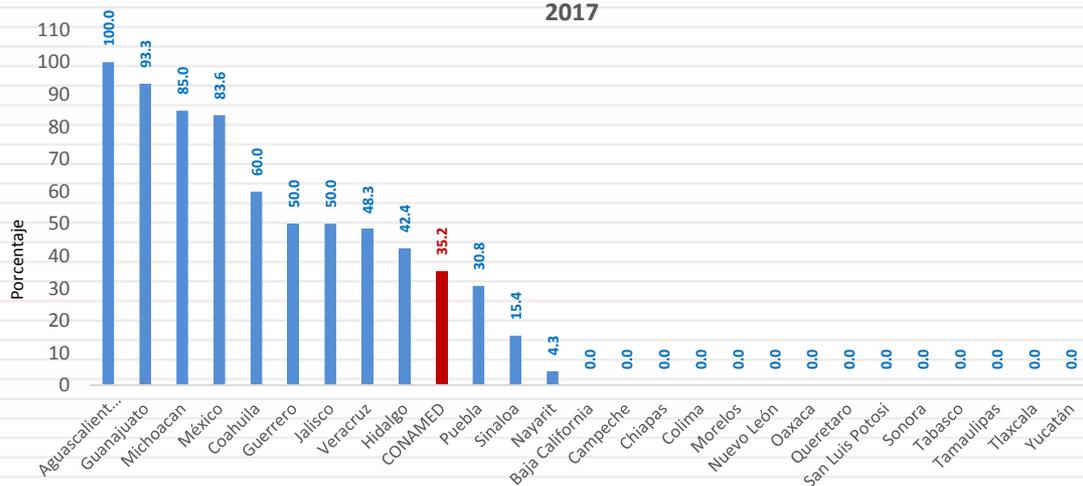
El total de dictámenes puede ser analizado según la institución que lo solicitó. A nivel nacional de los 699 dictámenes emitidos durante 2017, más de la mitad de ellos (54.5%), es decir 381 fueron requeridos por una institución de tipo administrativo. Entre estas se encuentran las comisiones de derechos humanos (nacional y estatales), contralorías de gobiernos locales, además de otras dependencias como la CONDUCEF, la procuraduría del consumidor y otras dependencias no identificadas.

Al interior de las entidades federativas destacan algunas comisiones debido a que en su totalidad (o en gran mayoría) de los dictámenes emitidos fueron requeridos por este tipo de instituciones: tal es el caso de Aguascalientes(100%), Guanajuato (93.3%) y Michoacán (85.0%) de los dictámenes están en este caso, seguidos por México (83.6%) y Coahuila (60.0%) donde México por cierto cuenta con el mayor número de dictámenes de carácter administrativo en el país. En el caso de CONAMED la proporción es apenas de 35.2%. Cabe señalar que 14 comisiones estatales no reportaron casos prevenientes de este tipo de instituciones.

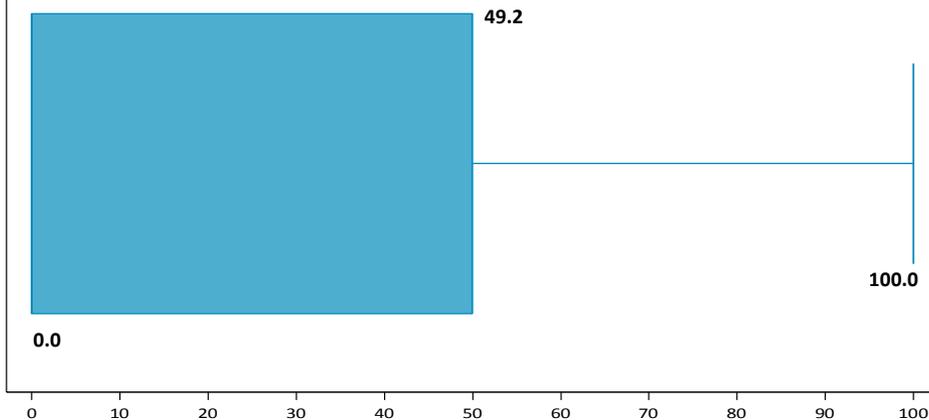
En cuanto a otros parámetros, la gráfica de caja muestra una mediana situada en cero, que en este caso coincide con el límite inferior de la caja que contiene a la mitad de las observaciones hasta llegar a un valor de 49.2% para el límite superior. Con ampliación a un valor extremo superior a cien por ciento, mediante el brazo de la caja. Todos los valores se encuentran dentro de rango.

Porcentaje de dictámenes médicos solicitados por instituciones administrativas

2017



Porcentaje de dictámenes médicos concluidos solicitados por instituciones administrativas 2017



Porcentaje de dictámenes médicos concluidos solicitados por instituciones administrativas 2017

Comisión Estatal	Total de dictámenes emitidos a solicitud de las instituciones administrativas	Total de dictámenes emitidos	Indicador resultante
Aguascalientes	3	3	100.0
Baja California	0	0	0.0
Campeche	0	6	0.0
Coahuila	3	5	60.0
Chiapas	0	0	0.0
Colima	0	0	0.0
CONAMED	80	227	35.2
Guanajuato	14	15	93.3
Guerrero	8	16	50.0
Hidalgo	14	33	42.4
Jalisco	8	16	50.0
México	194	232	83.6
Michoacán	17	20	85.0
Morelos	0	0	0.0
Nayarit	1	23	4.3
Nuevo León	0	3	0.0
Oaxaca	0	0	0.0
Puebla	8	26	30.8
Querétaro	0	0	0.0
San Luis Potosí	0	0	0.0
Sinaloa	2	13	15.4
Sonora	0	0	0.0
Tabasco	0	0	0.0
Tamaulipas	0	1	0.0
Tlaxcala	0	0	0.0
Veracruz	29	60	48.3
Yucatán	0	0	0.0
<b>Total:</b>	<b>381</b>	<b>699</b>	<b>54.5</b>

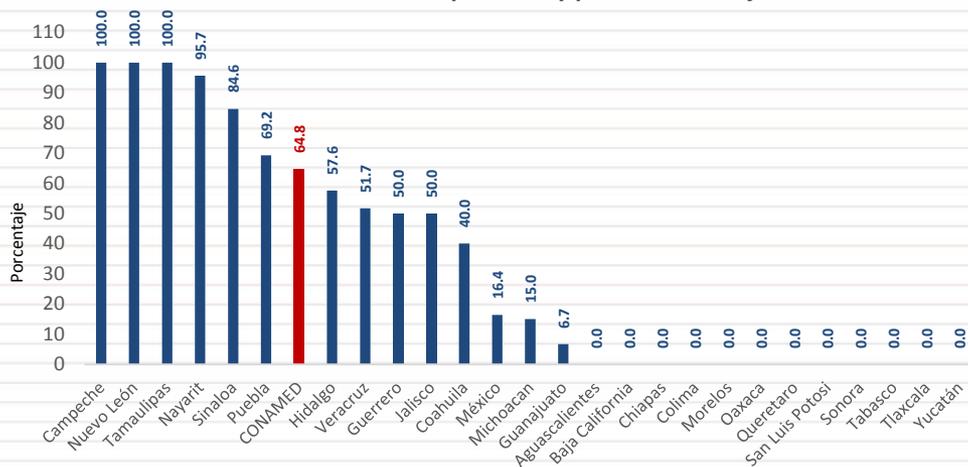
## **Porcentaje de dictámenes médicos solicitados por instituciones de impartición y procuración de justicia, 2017**

Las solicitudes provenientes de las instancias de impartición y procuración de justicia representan 45.5% de los dictámenes emitidos a nivel nacional, representando 318 de los 699 casos resueltos.

Las gráficas anexas muestran que en Tamaulipas Nuevo León y Campeche la totalidad de sus dictámenes son requeridos por este tipo de instancias (100% de los casos según las tres comisiones estatales), seguidas de Nayarit (95.7%), Sinaloa (84.6%) y Puebla (69.2%). Doce entidades federativas no recibieron ninguna solicitud. Son dos las instituciones que requirieron el mayor número de dictámenes: la Procuraduría General de Justicia Estatal (152) y Procuraduría General de la República (147 casos).

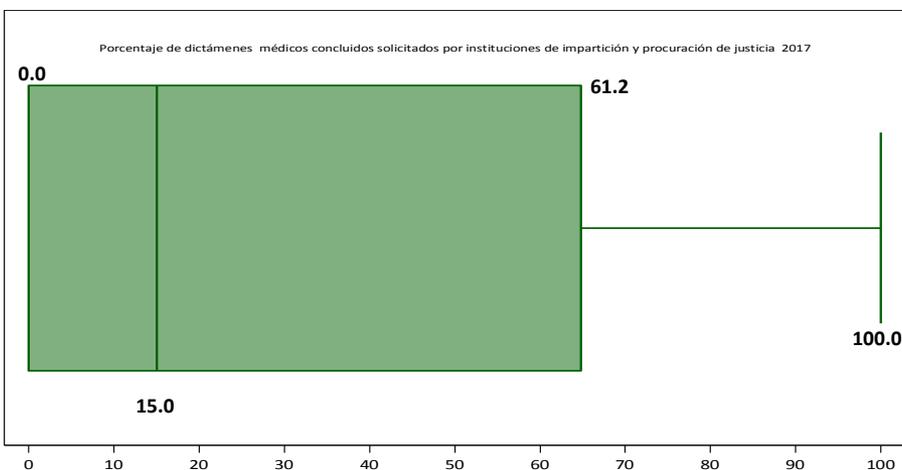
La mediana de los casos se encuentra en 15.0%, cayendo la mitad de las observaciones en el intervalo comprendido entre 0 y 61.2%, con extensión a un límite superior al 100%. Todos los valores son válidos.

**Porcentaje de dictámenes médicos concluidos solicitados por instituciones de impartición y procuración de justicia 2017**



**Porcentaje de dictámenes médicos concluidos solicitados por instituciones de impartición y procuración de justicia 2017**

Comisión Estatal	Total de dictámenes emitidos a solicitud de las instituciones de impartición y procuración de justicia	Total de dictámenes emitidos	Indicador resultante
Aguascalientes	0	3	0.0
Baja California	0	0	0.0
Campeche	6	6	100.0
Coahuila	2	5	40.0
Chiapas	0	0	0.0
Colima	0	0	0.0
CONAMED	147	227	64.8
Guanajuato	1	15	6.7
Guerrero	8	16	50.0
Hidalgo	19	33	57.6
Jalisco	8	16	50.0
México	38	232	16.4
Michoacán	3	20	15.0
Morelos	0	0	0.0
Nayarit	22	23	95.7
Nuevo León	3	3	100.0
Oaxaca	0	0	0.0
Puebla	18	26	69.2
Querétaro	0	0	0.0
San Luis Potosí	0	0	0.0
Sinaloa	11	13	84.6
Sonora	0	0	0.0
Tabasco	0	0	0.0
Tamaulipas	1	1	100.0
Tlaxcala	0	0	0.0
Veracruz	31	60	51.7
Yucatán	0	0	0.0
<b>Total:</b>	<b>318</b>	<b>699</b>	<b>45.5</b>





SALUD

SECRETARÍA DE SALUD



CONAMED

COMISIÓN NACIONAL DE  
ARBITRAJE MÉDICO



CONSEJO MEXICANO DE ARBITRAJE MÉDICO

*Se agradece a todas las comisiones estatales el  
esfuerzo realizado por haber hecho posible la  
integración de la información presentada en el  
informe actual 2017.*