





SECRETARÍA DE  
**SALUD**



# DEFICIENCIAS ADMINISTRATIVAS COMO MOTIVO PRINCIPAL DE LAS GESTIONES INMEDIATAS EN GUERRERO

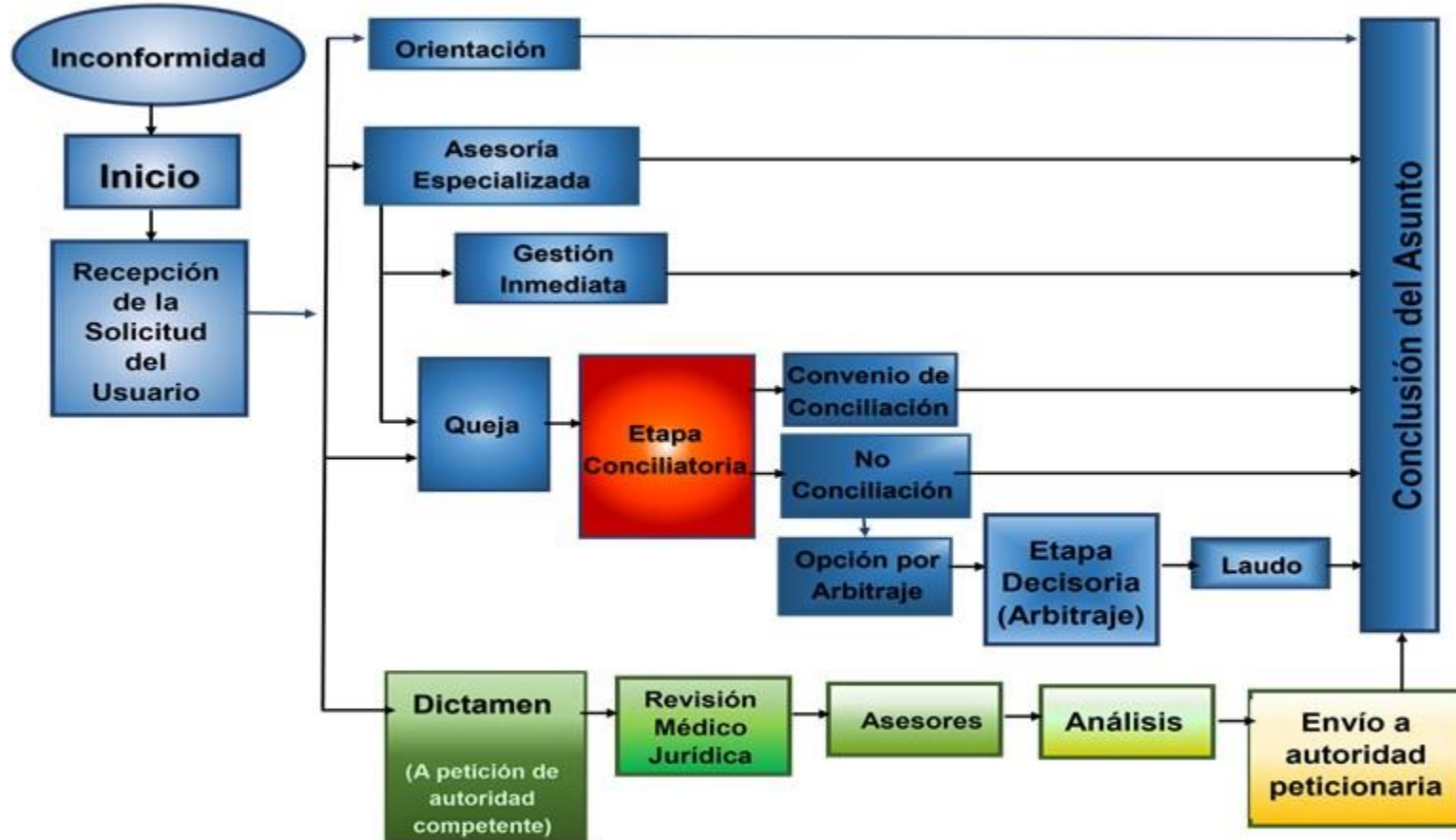
Dra. Iara Salinas Campos

Subcomisionada Médica de la CEAM-GRO.



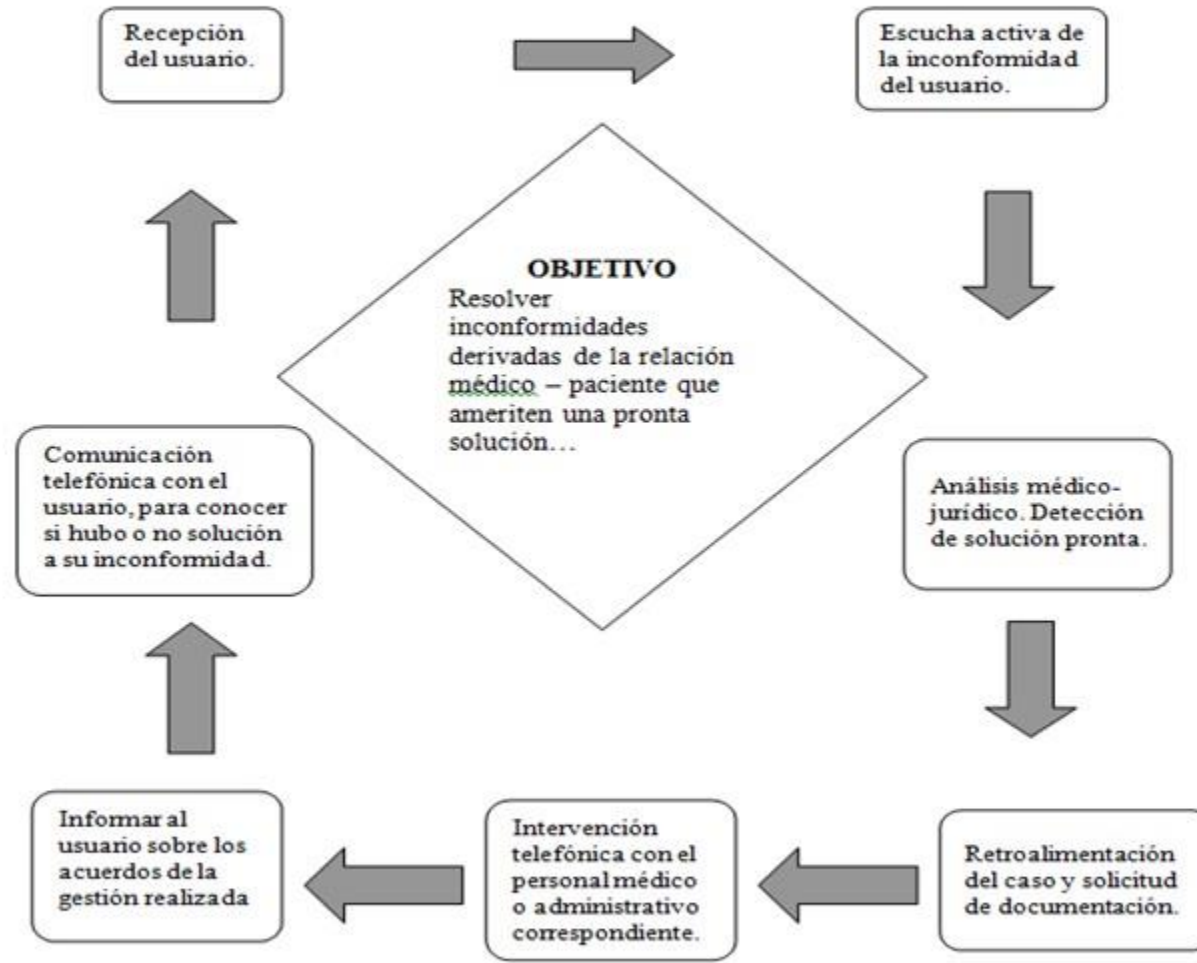
# Experiencia institucional, en la resolución del proceso de Gestión Inmediata.







PROCESO: GESTIÓN INMEDIATA





# HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

- Escucha activa
- Raport
- Empatía
- Retroalimentación
- Asertividad

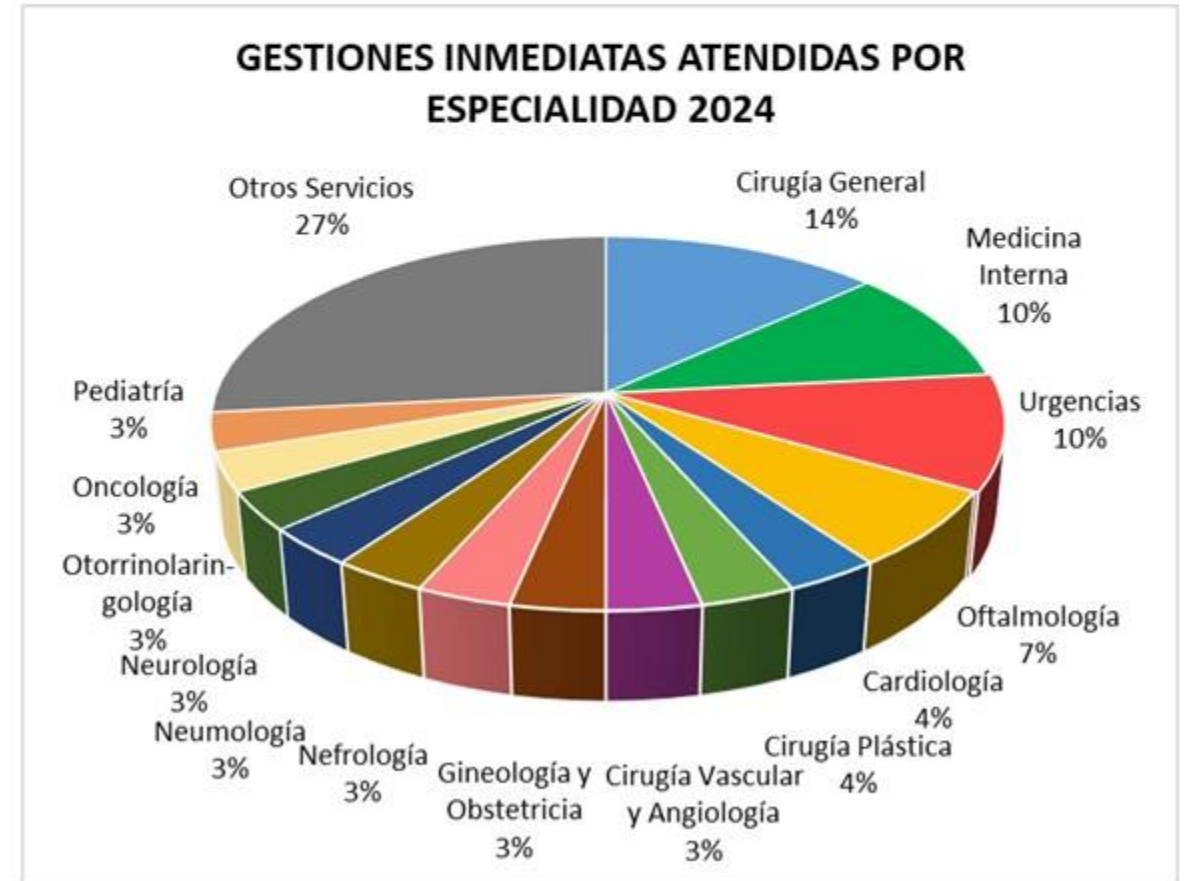


Las Gestiones Inmediatas atendidas en la CEAM-Guerrero en el 2024, corresponden a las siguientes Instituciones: Hospitales IMSS-BIENESTAR 44%, IMSS 33%, ISSSTE 13%, Instituto Estatal de Oftalmología 7% y Servicios Privados 3%.



Las Gestiones Inmediatas atendidas en la CEAM-Guerrero en el 2024, corresponden a las siguientes especialidades: Cirugía General 14%, Medicina Interna 10%, Urgencias 10%, Oftalmología 7% Cardiología 4%, Cirugía Plástica 4%, Cirugía Vascular y Angiología 3%, Ginecología y Obstetricia 3%, Nefrología 3%, Neumología 3%, Neurología 3%, Otorrinolaringología 3%, Oncología 3%, Pediatría 3% y Otros Servicios\* 27%.

\*Otros servicios incluye: Deficiencias Administrativas.





# MOTIVOS

ATENCIÓN DE EMBARAZO, PARTO Y PUERPERIO	0%
AUXILIARES DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO	0%
DIAGNÓSTICO	0%
RELACIÓN MÉDICO PACIENTE	10%
TRATAMIENTO MÉDICO	10%
TRATAMIENTO QUIRÚRGICO	0%
<b>DEFICIENCIAS ADMINISTRATIVAS</b>	<b>80%</b>





# DEFICIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CAMBIO DE MÉDICO TRATANTE O DE UNIDAD MÉDICA

**DEMORA PROLONGADA Y/O DIFERIMIENTO PARA OBTENER EL SERVICIO**

FALLA DE EQUIPO MÉDICO

**FALTA DE INSUMOS O MEDICAMENTOS**

**FALTA DE PERSONAL**

NEGACIÓN DE LA ATENCIÓN

SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA

TRATO INADECUADO POR PERSONAL ADMINISTRATIVO

OTROS



## *Gestión Inmediata*

Etapa del proceso arbitral mediante el cual se promueve la resolución de inconformidades, que después de un análisis médico-jurídico se considera que ameritan una pronta solución, tales como: requerimiento de atención médica en urgencia calificada, referencia a otra unidad, cambio de médico, diferimiento o negativa de la atención, falta de insumos o medicamentos, entre otros.

La propuesta de solución se lleva a cabo sin generar conflictos o violentar la normatividad de las instituciones de salud y corresponde a promover una adecuada atención médica.

La Comisión, a través de su intervención y gestoría hace que se restituyan los derechos del paciente, resolviendo así el conflicto o previniendo uno mayor. Con esta forma de atención inmediata, los prestadores del servicio participan, a propuesta de la Comisión, en la resolución de los asuntos en un plazo menor a 48 horas.





SECRETARÍA DE  
**SALUD**



# Casos clínicos





## **CASO 1**

SR. FERNANDO:  
FRACTURA DE HÚMERO IZQUIERDO.





**DESARROLLO:** Sufrió amputación de ambos miembros superiores a nivel supracondileo, secundario a un accidente por descarga eléctrica. Quedando con fractura de húmero izquierdo al caer de la azotea. Se le programó para cirugía, pero se difirió, por falta de material de osteosíntesis.

**CONCLUSIÓN DEL CASO:** Después de dos diferimientos, el primero por falta de material de osteosíntesis, el segundo diferimiento por falta de personal médico.





SECRETARÍA DE  
**SALUD**



## **CASO 2**

SRA. BERTHA:  
CIRUGÍA PARA COLOCACIÓN DE LENTE INTRAOCULAR.





**DESARROLLO:** Por la edad desarrollo catarata en ambos ojos, el ojo izquierdo fue operado, sin éxito. Acude para cirugía del segundo ojo (colocación de lente Intraocular).

**CONCLUSIÓN DEL CASO:** Después de dos diferimientos, el primero por falta del lente que supuestamente ya estaba disponible, el segundo diferimiento por falta de personal médico.





## **CASO 3**

SR. GERARDO:  
CURSABA CON ADENOCARCINOMA RENAL.





**DESARROLLO:** Cursaba con mucho dolor y su cita con el oncólogo para valoración, se la dieron para dentro de tres meses.

**CONCLUSIÓN DEL CASO:** Después de dos diferimientos, el primer diferimiento porque el médico tenía asuntos personales y el segundo porque se fue de vacaciones.



## Conclusión final

Después de la primer atención y esperando los tiempos estipulados de acuerdo a lo acordado telefónicamente, se les da el seguimiento a cada caso, aún cuando ya se ha acordado previamente en la llamada telefónica.





## **Actualmente:**

Los casos que acuden, posterior a que se supone ya se había realizado la gestión inmediata, se realiza un acompañamiento a través de llamadas telefónicas, paso por paso, durante todo el proceso y en el momento en que se vuelve a presentar una desviación del trámite, volvemos a intervenir.





## Realidad del sector salud

Definitivamente existen deficiencias o carencias, en las cuestiones administrativas, en las diferentes instituciones de salud, la realidad es que no estamos en las condiciones de países de primer mundo.



Contamos con una infraestructura hospitalaria adecuada, pero existen las carencias a nivel administrativo, sobretodo en lo que respecta a recursos humanos y recursos materiales.





SECRETARÍA DE  
**SALUD**



**Desde nuestra trinchera**





## **Propuestas a desarrollar o implementar...**

- 1.- Valorar los casos que requieran un seguimiento minucioso.
- 2.- Dar seguimiento a casos de personas vulnerables.
- 3.- En los casos en los que definitivamente se recibe un rotundo no, por parte de los hospitales, hacerle sugerencias al paciente o familiar, de lo que puede hacer o dónde acudir.



# Gracias

