

Transparencia focalizada: Gestión inmediata

La Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED) contribuye a resolver los conflictos surgidos entre los usuarios de los servicios médicos y los prestadores que otorgan dichos servicios.

Para el logro de lo anterior, tiene -entre otras-, la tarea inicial de recibir al usuario, escucharlo y explorar la inconformidad con el propósito de conocer las causas del problema y determinar la forma de solución de la queja que la hayan originado a fin de determinar la existencia del problema.

Las quejas cuya naturaleza y pretensiones del usuario pueden ser resueltas de manera inmediata, la CONAMED gestiona ante los servicios públicos de salud, una atención más oportuna por medio de una coordinación con el prestador del servicio médico; en la CONAMED este servicio que brinda se denomina: *gestión inmediata*.

Generalmente se realiza cuando -previa valoración de la situación de salud del paciente por el consultor médico de la CONAMED- se determina que, por lo comprometido de la salud del paciente, se necesita una pronta solución a los problemas presentados, o bien porque las pretensiones del usuario para dirimir la controversia se refieren exclusivamente a requerimientos de atención médica.

La presentación de la queja puede hacerla el usuario de los servicios médicos o persona de su confianza, de manera personal, por correspondencia postal, correo electrónico o vía telefónica, aportando, de ser posible, la siguiente información y/o documentación, según sea el caso:

- Nombre, dirección y número telefónico tanto del usuario (paciente) y/o representante, como del prestador del servicio médico contra el cual se inconforma.
- Identificación con fotografía y firma del usuario, en su caso.
- Número de afiliación o de registro del usuario, cuando la queja sea interpuesta en contra de instituciones públicas que asignen registro a los usuarios.
- Documentos que puedan comprobar la relación médico-paciente.
- Un breve relato de los hechos que motivaron la queja.
- Pretensiones, es decir, que desea obtener del prestador de los servicios médicos.

¿Sabías qué?



Este servicio es proporcionado por la Dirección General de Orientación y Gestión, es gratuito y se brinda de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas, en las instalaciones de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, calle Mitla 250, primer piso, colonia Vértiz Narvarte, delegación Benito Juárez, México, Distrito Federal, Código Postal 03020; vía telefónica al número:

54 20 70 00 y lada sin costo al 01 800 711 06 58, o por medio electrónico en la dirección:

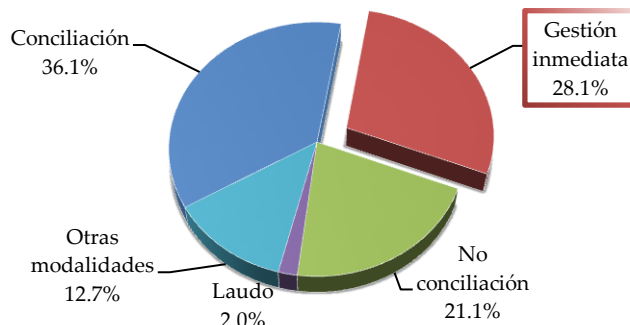
www.conamed.gob.mx

¿Cómo ha sido el servicio de gestiones inmediatas?

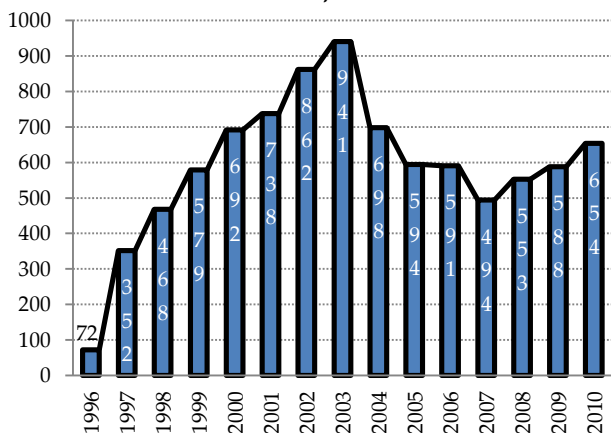
Desde su creación (junio 1996), la Comisión Nacional de Arbitraje Médico ha realizado un total de 8,876 gestiones inmediatas, que representan el 28.1% del total de las inconformidades concluidas.

En el año 2010 fueron realizadas 654 gestiones inmediatas; en comparación con el 2009, se atendieron 11.2% gestiones más y con relación al 2007, 32.4%.

**Modalidades de conclusión de las inconformidades.
CONAMED, 1996-2010.**



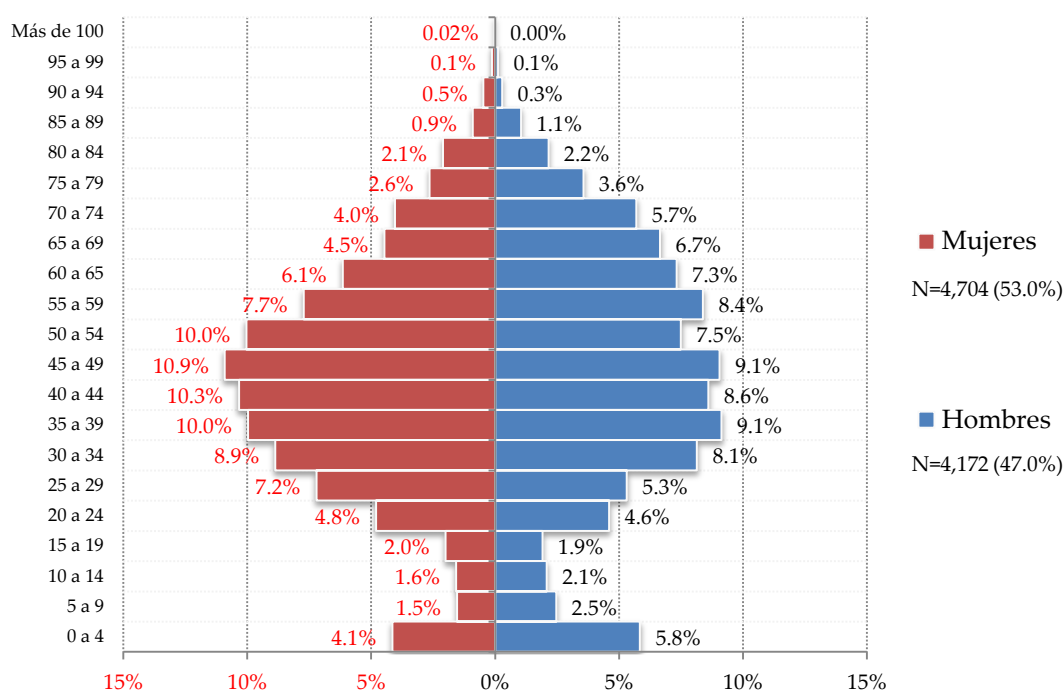
**Distribución por año de las gestiones inmediatas realizadas.
CONAMED, 1996-2010.**



El comportamiento observado de estas gestiones inmediatas, a partir de 1997, fue en aumento, 18.1% en promedio anual, hasta el año 2003; sin embargo, en el periodo comprendido de 2004 a 2007 el volumen de gestiones inmediatas realizadas empezó a disminuir, para luego nuevamente, a partir de 2008 mostrar una tendencia a la alza.

Los usuarios de los servicios de salud para los cuales se han llevado a cabo las gestiones inmediatas desde 1996 hasta 2010, en su mayoría son mujeres (4,704), su distribución porcentual por grupo quinquenal de edad se concentra principalmente en el rango de 25 a 59 años donde en su conjunto representan el 65.0%; el resto (4,172) de dichas gestiones corresponde a usuarios de sexo masculino, en los cuales el 64.8% tienen entre 30 y 69 años de edad. En el año 2010, prácticamente la mitad corresponde a mujeres y la otra mitad a hombres.

Distribución porcentual de las gestiones inmediatas por grupo quinquenal de edad y sexo de los usuarios. CONAMED, 1996-2010.



Gestiones inmediatas por principales instituciones médicas. CONAMED, 1996-2010.

Grupo institucional/Institución médica	Total
Total	8,876
Sector público	8,745
Seguridad social	8,207
IMSS	5,913
ISSSTE	2,194
Otros	100
Sin seguridad social	532
Hospitales Federales de la Secretaría de Salud	298
Servicios Estatales de Salud	234
Asistencia social	6
Sector privado	131
Asistencia privada	23
Servicios privados	108

El 66.6% de las gestiones inmediatas realizadas se relaciona con inconformidades vinculadas al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y el 24.7% con el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE).

Nota: Los *Servicios Estatales de Salud* incluyen a los *Servicios Médicos del Gobierno del Distrito Federal*, e *ISSSTE* incluye a los servicios de los *ISSSTE Estatales*.

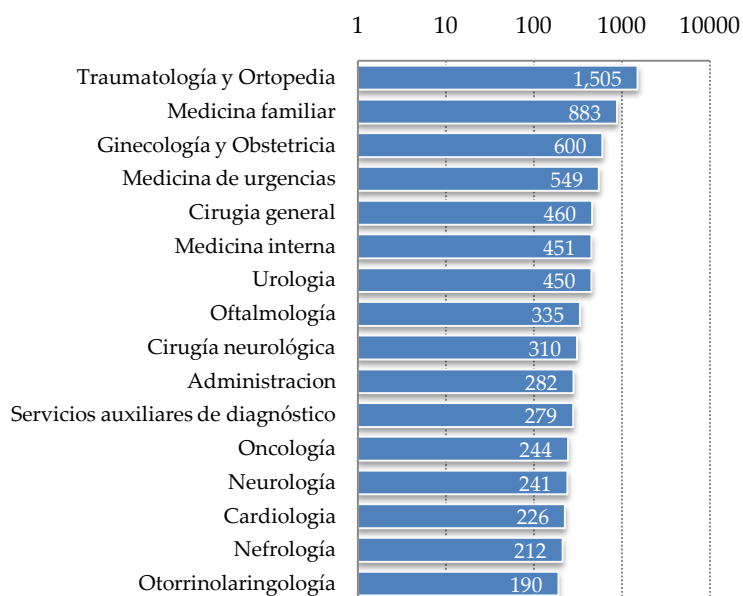
Los principales motivos por los cuales se dio el servicio de gestión inmediata se relacionan con el *tratamiento médico* (43.5%), el *tratamiento quirúrgico* (23.9%) y el *diagnóstico* (7.4%). Particularmente en el año 2010, estas tres causas se mantienen dentro de los primeros lugares con 32.3%, 21.4% y 18.6% respectivamente.

**Gestiones inmediatas por motivo.
CONAMED, 1996-2010.**

Motivo	Total
Total	9,596
Tratamiento médico	4,171
Tratamiento quirúrgico	2,293
Relación médico-paciente	799
Diagnóstico	712
Auxiliares de diagnóstico y tratamiento	623
Deficiencias administrativas	202
Otros motivos	796

Nota: A partir del año 2009, se registra más de un motivo por asunto.

**Principales especialidades relacionadas con
las gestiones inmediatas.
CONAMED, 1996-2010.**

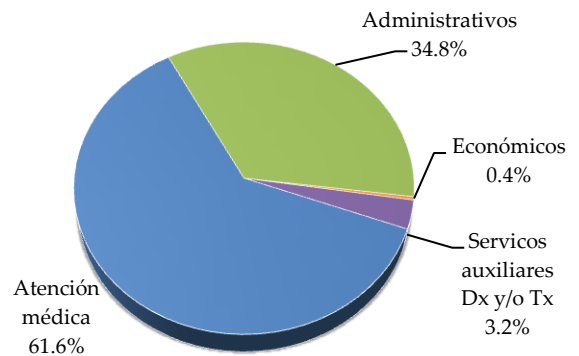


Históricamente, desde 1996 las principales especialidades relacionadas con estas inconformidades son: *Traumatología y Ortopedia* (16.9%), *Medicina familiar* (9.9%), *Ginecología y Obstetricia* (6.7%), y *Medicina de urgencias* (6.2%).

El resultado de una gestión inmediata genera uno o más compromisos por parte del prestador del servicio médico para resolver la inconformidad. A lo largo de la existencia de la CONAMED, se han acordado en su mayoría los relacionados con la atención médica (61.6%), destacando *la atención médica especializada* y *la valoración y/o revaloración médica*, principalmente.

El 0.4% de los compromisos por parte de los prestadores, fueron de carácter económico (*reembolso de gastos, condonación de adeudo o gestionar exención de pago*) y 34.8% de índole administrativo. Cabe mencionar que 6.5% de los compromisos relacionados con la atención médica es un referente de la mejora en la relación médico paciente.

Distribución porcentual de los compromisos en gestiones inmediatas CONAMED, 1996-2010.



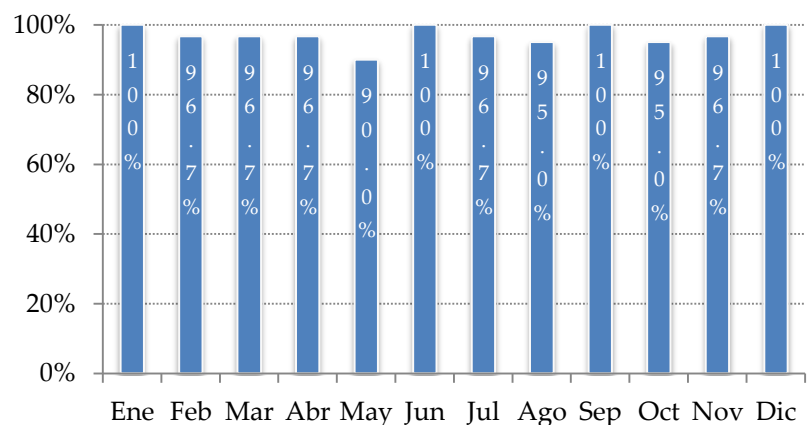
Satisfacción de los usuarios con el servicio de gestiones inmediatas.

Como parte del compromiso del personal de la Comisión, de brindar atención orientada a la persona y con el propósito de asegurar la calidad del servicio brindado por la CONAMED, durante el año 2008, se llevó a cabo una reingeniería en el área de Orientación y Gestión, en la cual se rediseño radicalmente el protocolo de atención a usuarios; desapareció la atención modular creando un proceso de atención diferente y agrupador, obteniendo un mejor control, facilitando la asignación de responsabilidades al personal así como el seguimiento del desempeño.

Con base en las respuestas proporcionadas por los usuarios encuestados se obtiene el índice de satisfacción del usuario. En el año 2010 este índice se ubicó en 96.7%, su comportamiento mensual se puede observar en esta gráfica.

En conclusión se puede decir que los usuarios que acudieron a la CONAMED, están satisfechos, en su mayoría, con el servicio otorgado de gestiones inmediatas.

Comportamiento mensual del índice de satisfacción de los usuarios atendidos por gestión inmediata. CONAMED, 2010.



Fuente de datos:

Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED). Sistema de Estadística Institucional.

Dirección General de Calidad e Informática. Resultados de la encuesta de medición de Satisfacción de usuarios atendidos en la Dirección General de Orientación y Gestión.