

28 DE FEBRERO DE 2021



INFORME DE ACTIVIDADES DEL AÑO 2020
COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE JALISCO

DR. FRANCISCO MARTÍN PRECIADO FIGUEROA
COMISIONADO

Contenido

I. INTRODUCCIÓN	2
II. CULTURA DE LA PAZ	5
II. PANDEMIA COVID-19.....	7
IV. EL USUARIO DE LA COMISIÓN	8
V. MANEJO DE LAS CONTROVERSIAS EN MATERIA DE SALUD .	13
VI. OPINIONES TÉCNICO MÉDICAS	15
VII. PREVENCIÓN DE LA QUEJA	18
VIII. INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA.....	20
IX. PRIORIDADES 2021	21
X CONCLUSIONES	23
XI. ANEXO	25



I. INTRODUCCIÓN

Con la finalidad de cumplir con las Normas Legales y los Lineamientos Administrativos del Gobierno del Estado de Jalisco y la normatividad de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco, pongo a su disposición éste Informe de Actividades correspondientes al año 2020, el que ha resultado atípico y especialmente complicado por la presencia de la pandemia ocasionada por el Coronavirus, que ha causado cambios significativos en las relaciones sociales y en las dinámicas de trabajo de todas las organizaciones civiles, económicas, educativas, artísticas y en la Administración Pública de los Gobiernos, a nivel mundial.

Las restricciones de las actividades presenciales decretadas a partir del 17 de marzo de 2020, así como la fuerte presión económica que supuso para los gobiernos al destinar una gran cantidad de sus recursos financieros a la atención de la citada pandemia, provocaron que, una vez más, la aprobación de un presupuesto digno, suficiente e irreductible para éste Organismo Público Descentralizado hubiera sido negada por las instancias administrativas financieras de la Administración Pública del Estado de Jalisco.

El insuficiente recurso presupuestal para cumplir con las obligaciones laborales en el capítulo 1000 de Servicios Personales obligó como en los últimos años a gestionar un recurso financiero extraordinario que las Autoridades de nuestro sector aprobaron para saldar el costo de la nómina de los 17 trabajadores de la



Comisión, sin embargo dadas las precarias circunstancias es probable que para los próximos meses dichos recursos extraordinarios no sean autorizados al no contar con ellos el gobierno estatal.

La imperiosa necesidad de hacer justicia presupuestal a la Comisión nos llevó a gestionar dichos recursos y hacerlo del conocimiento de diferentes niveles de gobierno desde abril del 2020, fecha en que se presentó un informe situacional ante representantes de la Secretaría de Salud y su Titular, de igual manera visitamos en diferentes momentos a la Coordinadora General Estratégica de Desarrollo Social, al Secretario General de Gobierno, quien nos derivó a la Secretaría de la Hacienda donde fuimos atendidos por la Coordinadora General de Gestión Gubernamental y por el Director de OPDs en más de alguna ocasión, sin embargo dicha gestión e información a tiempo y fundada en las necesidades y compromisos laborales no solo ha sido ineficaz sino que nuestro presupuesto para el año 2021 no sólo no ha sido incrementado sino que se redujo en un poco más de 39 mil pesos en los capítulos de gasto 2000 y 3000.

Presentar los números que fundamentan nuestra petición de incremento presupuestal tales como la reducción sufrida desde 2015, la carencia de recurso para hacer frente a la homologación salarial sugerida para los funcionarios de esta gestión gubernamental, la ausencia de autorizaciones para incrementos de acuerdo con los niveles de inflación, no han sido suficientes argumentos para lograr que la Comisión recibiera un incremento irreductible a su presupuesto.



Las tareas de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco han demostrado en sus casi 20 años de existencia, que el Gobierno del Estado pone a disposición de sus ciudadanos las herramientas necesarias para conciliar y resolver finalmente las controversias en materia de salud, con lo que se apoya la tarea de mantener una Paz Social que fortalezca las relaciones entre los usuarios y los prestadores de servicios de salud en una relación ecuánime, honesta y siempre en busca de la mayor Calidad y Seguridad en los servicios sanitarios tanto públicos como privados.

La Comisión de Arbitraje Médico puede ser la herramienta gubernamental que pugne, vigile y promocióne la calidad en la atención de la salud como un organismo separado de quien brinda los servicios, neutral, sin afán político o visión de lucro, honesta, respetada y altamente especializada que coadyuve con los órganos de vigilancia que el gobierno posee, coadyuvando sin interferir en las tareas de cada cual, para promocionar la prevención de las quejas en materia de salud en cualquiera de sus formas, el Gobierno del Estado puede contar con nuestro trabajo para apoyar las tareas de: la Secretaría de Salud, Coprisjal y la Dirección de Profesiones en esta tarea monumental, siendo así, Jalisco pionero en la materia.

Es tiempo ya de ver una perspectiva de cambio que beneficie a todos, veinte años de historia de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco deben ser motivo de orgullo para los Jaliscienses y su Gobierno.



II. CULTURA DE LA PAZ

La atención de la salud es uno de los Derechos fundamentales consignados por la Constitución Política de nuestro país y los gobiernos de todos los niveles están obligados a ser garantes de ello mediante la generación de condiciones para que existan servicios con plena seguridad para los usuarios, logrando condiciones de equidad en los servicios, acceso a la atención oportuna y procurando establecer las normas que permitan la práctica profesional y la prestación de servicios con la máxima calidad y seguridad.

Sin embargo, es una responsabilidad compartida con los usuarios de los servicios, quienes deben reconocer y reportar posibles áreas de oportunidad en las mejoras de los servicios, haciendo uso de tales insumos de manera responsable, asumiendo también retos de formación educativa que permitan prevenir enfermedades, atenderse de manera oportuna y tratar de establecer condiciones en sus comunidades que abonen a garantizar un entorno sano.

Si logramos hacer de todo ello una realidad estamos seguros que podremos de manera real, prevenir los motivos de queja por servicios de salud, ya que contar con servicios públicos y privados de salud con calidad, seguridad y reglamentados, accesibles y oportunos, harán que los usuarios mantengan igualmente una idea clara de los beneficios que esto otorgará a sus comunidades, logrando con ello un clima de estabilidad social que seguramente beneficie a las autoridades, además de abatir los índices de morbilidad y mortalidad, reduciendo significativamente el gasto social en materia de salud.



En base a lo expuesto en párrafos anteriores, el Gobierno del Estado de Jalisco pone a disposición de sus habitantes y de quien haga uso de sus servicios de salud, ésta Comisión para dirimir las controversias que pueden surgir en la práctica entre los usuarios y prestadores de servicios de salud en un ambiente neutral, donde se respeten los derechos de ambas partes y se busque conciliar los intereses de quienes tienen un conflicto, buscando llegar a una solución equitativa sin necesidad de usar las vías de procuración de justicia y judicial, a menos que durante la revisión de los casos se presuma la comisión de un delito que motive dar cuenta a las autoridades correspondientes para la integración de carpetas de investigación y, en su caso, el castigo inherente a los responsables de las conductas tipificadas.



II. PANDEMIA COVID-19

**CUADRO 1. NÚMERO DE CASOS DE COVID-19 POR INSTITUCIÓN
DE ENERO A DICIEMBRE 2020**

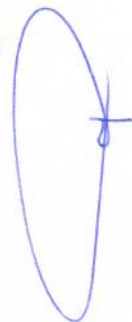
INSTITUCIÓN	ORIENTACIÓN	ASESORÍA	GESTIÓN	QUEJA	TOTAL
IMSS	6	1	7	0	14
SSJ	0	0	1	0	1
HCG	2	0	0	0	2
SMM	1	0	0	0	1
PRIVADO	4	1	2	2	9
DUDA COVID	4	2	0	0	4
TOTAL	17	2	10	2	31

FUENTE: SIQUESS

IV. EL USUARIO DE LA COMISIÓN

Los usuarios de la Comisión son principalmente habitantes de la zona metropolitana de Guadalajara, a pesar de los convenios suscritos, aún falta mayor presencia al interior del Estado de Jalisco, estamos convencidos que, si ponemos al alcance de la población nuestros servicios a fin de mejorar los servicios de salud, públicos y privados, y podremos vigilar juntos el buen desarrollo de la práctica profesional en salud.

A continuación, pongo a su observación la estadística que da cuenta de los usuarios que buscan los servicios de esta Comisión.



**CUADRO 2. ORIENTACIONES POR GRUPO DE EDAD Y SEXO
ENERO – DICIEMBRE 2020**

GRUPO	FEM	MASC	TOTAL
no indicó su edad	12	4	16
16 a 20 años	4	5	9
21 a 30 años	43	32	75
31 a 40 años	75	59	134
41 a 50 años	86	62	148
51 a 60 años	51	49	100
61 a 70 años	19	34	53
71 a 80 años	11	5	16
81 a 90 años	2	1	3
TOTAL	303	251	554

FUENTE: SIQUESS

**CUADRO 3. ORIENTACIONES POR UBICACIÓN DEL DOMICILIO DEL
USUARIO INCLUYENDO DISTINTOS ESTADOS DEL PAÍS Y DEL
EXTRANJERO
ENERO - DICIEMBRE 2020**

ORIGEN	No.
CIUDAD DE MÉXICO	6
MICHOACÁN	5
NAYARIT	4
GUANAJUATO	2
BAJA CALIFORNIA	2
ZACATECAS	2
AGUASCALIENTES	1
CUERNAVACA	1
BAJA CALIFORNIA SUR	1
QUERÉTARO	1
FUERA DEL PAÍS	3
TOTAL	28

FUENTE: SIQUESS



**CUADRO 4. ASESORIAS, GESTIONES, QUEJAS Y OPINIONES TÉCNICAS
CONCLUIDAS POR GRUPO DE EDAD Y SEXO
ENERO – DICIEMBRE 2020**

GRUPO	FEM	MASC	TOTAL
0 a 10 años	6	3	9
11 a 20 años	7	9	16
21 a 30 años	21	16	37
31 a 40 años	24	23	47
41 a 50 años	37	38	75
51 a 60 años	31	38	69
61 a 70 años	17	23	40
71 a 80 años	15	13	28
81 a 90 años	8	4	12
TOTAL	166	167	333

FUENTE: SIQUESS

a) DIFUSIÓN DE LAS ACTIVIDADES Y LA CULTURA DE LA CONCILIACION

Entre sus atribuciones, la Comisión tiene como objeto de difundir sus actividades, pero, más aún, las herramientas para profesionales y para usuarios, que motiven la reducción de las quejas con motivo de atenciones en salud.

El objetivo de esta difusión es que las partes involucradas en la atención sanitaria cuenten con los parámetros que les permitan recibir, por una parte, servicios de calidad con seguridad en un marco de respeto y ética profesional, cumpliéndose siempre con los lineamientos que requieren ser cumplidos por los profesionales de la salud.

En cuanto a los profesionales también resulta muy importante que se conozcan las Normas Oficiales Mexicanas que deben cumplir en su práctica médica diaria, sea en la medicina privada o en la institucional, y que los servicios que oferten sean apegados a los que ampara su formación académica universitaria.

La difusión de éstas sin duda permite que cada vez se reduzca el número de quejas con lo que se promueve la Calidad de los servicios de salud. Durante el año 2020 logramos que las actividades de difusión se cumplieran de acuerdo a las metas como a continuación describimos en los siguientes cuadros.



V. MANEJO DE LAS CONTROVERSIAS EN MATERIA DE SALUD

Durante el año que recién finalizó se recibieron un total de 122 quejas contra prestadores de servicios de salud, y, como ha sido tendencia desde hace 20 años la práctica privada es la que tiene el mayor porcentaje, con 63 quejas representa un 79.7% del total.

Seguramente las condiciones en que se lleva a cabo la práctica de la medicina privada, sus costos, y la expectativa de resultados prometidos a los usuarios coinciden en la generación de quejas contra personas o contra empresas que brindan servicios de salud de cualquier naturaleza. Incluso hemos encontrado personas que pareciera que buscan extorsionar a los profesionales solicitando grandes sumas de dinero y peticiones fuera de lugar.

Las disciplinas que mayor número de quejas tienen sigue siendo la MEDICINA seguida de la ODONTOLOGÍA lo que ha reflejado un aumento significativo en esta materia a nivel nacional, según información proporcionada por la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, con quien integramos el Consejo Mexicano de Arbitraje Médico.

La revisión minuciosa de las estadísticas hace notar que los principales motivos de queja en la odontología son los malos resultados del procedimiento sobre todo en áreas de especialidad odontológica, lo que obedece, en gran parte a la práctica intrusiva a especialidades, por profesionales con formación



académica general que se ostentan como especialistas, sin serlo y solo avalados por cursos o diplomados que no cumplen con la formación académica de un especialista.

Como he mencionado antes, la presencia de la Comisión en el interior del Estado es prácticamente nula a pesar de que tenemos un convenio con la Secretaría de Administración a través de sus unidades regionales UNIRSE que funcionan como ventanillas de recepción de documentos y quejas existe un desconocimiento general entre la población de las atribuciones y beneficios que la Comisión puede aportar a las personas usuarias del Sistema de Salud.

Hacer una estadística real permitiría hacer un diagnóstico situacional real de la calidad de los servicios de salud y lograría que las autoridades del sector priorizaran los elementos de mejora a cualquier nivel de atención médica.

El trabajo en equipo con el sector salud estatal permitirá encontrar las áreas de oportunidad para mejorar los servicios.



VI. OPINIONES TÉCNICO MÉDICAS

En el año que concluyó se emitieron un total de 22 de Opiniones Técnico Médicas a las diversas instituciones públicas.

CUADRO 5. OPINIONES TÉCNICAS CONCLUIDAS POR INSTITUCIÓN SOLICITANTE ENERO - DICIEMBRE 2020

INSTITUCION	No.
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL	15
PRIVADA	2
SECRETARIA DE SALUD	2
INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DEL ESTADO	1
SERVICIOS MÉDICOS MUNICIPALES DE ATOTONILCO	1
HOSPITALES CIVILES DE GUADALAJARA	1
TOTAL	22

FUENTE: SIQUESS

Cabe mencionar en este año 2020, el incremento de las solicitudes con respecto a años anteriores obedece a la necesidad que tienen las diversas instancias de Procuración de Justicia y Judiciales, por resolver las denuncias penales y demandas de responsabilidad profesional que tienen en sus procesos y, que al mismo tiempo se ven limitadas por la falta de peritos por parte del Instituto Jalisciense de Ciencias Forenses, que coadyuven al esclarecimiento de los hechos sujetos a debate.



La elaboración de las Opiniones Técnicas por parte de esta Comisión de Arbitraje Médico, se hace en cumplimiento de la atribución que establece la Ley de Salud del Estado de Jalisco, es un proceso que requiere un trabajo colegiado y académico, de varias horas hombre, tanto internas como externas, a esta Comisión en el cual, se realiza una revisión a exhaustiva del actuar del médico, revisando, evaluando y confidencialización toda la información que acompaña al expediente clínico que; frecuentemente resulta incompleto, ilegible o denso debido a la línea de tiempo que establece la terapéutica médica, que en algunas de las ocasiones incluyen a más de una institución de salud con sus diversas actuaciones médicas, en la que se revisa de manera explícita todo el proceso terapéutico, desde su inicio hasta su término y resultado.

Motivo por el cual resulta destacar que nada de este apoyo y trabajo colegiado existiera sin la generosa colaboración de los profesionales de la salud que apoyan a esta Comisión, lo cuales son conformados por expertos en las diferentes áreas del conocimiento, agrupados en Colegios y Sociedades Médicas de profesionistas, que lo hacen posible dedicando horas extra a sus labores profesionales al estudio y a la revisión de los casos clínicos procesales, estableciendo su juicio médico y participando en sesiones de análisis, donde se discuten los casos y se suscribe un documento final. Todo este trabajo es totalmente gratuito y solidario, lo que les implica dejar espacios para su familia o para ejercer la profesión en aras de dar cuenta de la opinión experta para ayudar a resolver controversias en la procuración de justicia, judiciales y administrativas con fundamento en el conocimiento científico y en su experiencia



y prestigio profesional, en un contexto de apego a las normas de conducta ética profesional.

La emisión de las Opiniones Técnicas tienen ventajas que permiten al juzgador contar con las sugerencias de profesionales expertos en cada una de las especialidades médicas, con las garantías de la confidencialidad, para evitar el sesgo en la opinión, la gratuidad, es el pilar de la confiabilidad, imparcialidad y la alta especialización de los expertos, lo que sin duda alguna, permitirá una (mejor) toma de decisiones que deje al ciudadano con una percepción de justicia, lo que contribuirá a la paz social.

A pesar de la diversas carencias (que imperan) en éste organismo público, como lo es, la insuficiencia de personal calificado, equipo de cómputo y un inmueble con las adecuaciones para recibir usuarios con capacidades diferentes, en comodato para disminuir el gasto público, así como, para cumplir las nuevas normas y directrices de distanciamiento social sugeridas con motivo de la pandemia del COVID-19. Esta Comisión de Arbitraje Médico, elaboró diversas acciones de reingenierías administrativas, mismas que le permitieron acortar tiempos de respuesta y generar condiciones de trabajo, que posibilitaron el estudio de los casos a distancia y realizar reuniones de trabajo virtual con el equipo médico de esta Comisión y los expertos especialistas a través del empleo de las diversas plataformas electrónicas a efecto de emitir la Opinión Técnica Institucional.



VII. PREVENCIÓN DE LA QUEJA

La prevención de la queja en materia de salud ha sido un objetivo buscado por quienes participamos en la administración de recursos: financieros, materiales y humanos del Gobierno del Estado, para poner al alcance de todos los usuarios servicios accesibles, gratuitos y de alta calidad. Muchos factores se incluyen para que esto sea posible en nuestro país, en lo general, y en diversas regiones de nuestro estado en particular.

El tema financiero, es de vital importancia, ya que la planeación estratégica de los últimos años no ha permitido alcanzar el nivel de la demanda de servicios que la población exige, pero también las políticas públicas federales contribuyen ya que la tendenciosa distribución de los recursos obliga a los estados a no programar obras o a no contar con suficientes recursos financieros, humanos y técnicos para poder ofrecer servicios accesibles, de bajo costo y seguros a la población. Es posible encontrar poblaciones que no cuentan con médicos o servicios las 24 horas en el interior de nuestro estado, en pleno Siglo XXI, el acceso a la salud es complicado para ellos, ya que se tienen que trasladar a veces hasta 6 horas para encontrar donde atender a sus familiares. Es frecuente en esta Comisión recibir casos donde la queja es la dilación de la atención médica y/o su posterior traslado a un centro hospitalario con recursos suficientes para atender la gravedad del caso.

Comprometo el trabajo de quienes colaboramos en este Organismo Público Descentralizado para encontrar la fórmula concertada con las autoridades de



salud, las formadoras de recursos humanos en salud y quienes vigilan el cumplimiento de las normas técnicas y jurídicas como COPRISJAL y la Dirección de Profesiones del Estado, para que juntos y en ánimo de un objetivo común, encontrar el camino para que disminuir o erradicar motivos de queja en materia de salud.



VIII. INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

En este aspecto presento a ustedes los cuadros que resumen los movimientos financieros de esta Comisión generados en el área administrativa y que dan cuenta del uso de los recursos económicos destinados al funcionamiento del organismo.

CUADRO 6. RESUMEN EJERCICIO DEL PRESUPUESTO AÑO 2020

CONCEPTOS	SUBTOTALES	TOTALES
PRESUPUESTO ASIGNADO		9'536,300.00
APORTACIÓN EXTRAORDINARIA	609,259.67	
RECURSO COMPROMETIDO MANTENIMIENTO INMUEBLE	77,714.59	
FONDO PRIMA ANTIGÜEDAD	170,037.80	
SUMA	857,012.06	
PRESUPUESTO AJUSTADO		10'393,312.06
PRESUPUESTO EJERCIDO 1ER SEMESTRE	4'449,868.37	
PRESUPUESTO EJERCIDO 2DO SEMESTRE	5'938,883.67	
SUMA PRESUPUESTO EJERCIDO		10'388,752.04
REMANENTE	4,560.02	
PRESUPUESTO COMPROMETIDO	4,560.02	
SUMA EJERCIDO MÁS COMPROMETIDO		10'393,312.06
REMANENTE		0.00

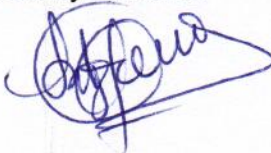
FUENTE: SIQUESS



IX. PRIORIDADES 2021

Resulta trascendente para esta Comisión de Arbitraje Médico establecer las preferencias de suma importancia para este 2021, todo ello con el afán de contribuir en el enriquecimiento del sistema de salud del Estado de Jalisco, fomentando su calidad y acercamiento del usuario por lo que a continuación hago mención de las 10 prioridades más importantes.

- 1.- Incremento presupuestal al nivel inflacionario.
- 2.- Contar con la plantilla completa de personal autorizado en el organigrama.
- 3.- Homologar el salario de los trabajadores pertenecientes a la Comisión de Arbitraje Médico.
- 4.- Contar con un bien inmueble que sea otorgado en comodato por el Gobierno del Estado, mismo que cumpla con las características de ser incluyente y acorde a las necesidades propias de las actividades de la Comisión y de los usuarios que acudan a la misma.
- 5.- Contar con recurso para el incremento de cobertura, mediante el establecimiento de módulos de atención al interior del Estado de Jalisco.
- 6.- Homologación de acciones y políticas públicas con el objeto de generar acuerdos y objetivos entre las diversas instituciones y órganos de gobierno, en busca del fomento a la calidad de los servicios de salud y de la canalización de todos los casos de conflictos médicos generados en el Estado, para que sean atendidos por la Comisión de Arbitraje Médico



7.- Promover a la Comisión como ente "Rector" y aval Estatal en la certificación de consejos de especialidades médicas, en pro de imperar por la calidad del servicio médico otorgado en el Estado de Jalisco, toda vez que ya no existe el CONACEM.

8.- Regularización del proceso de entrega de constancias de no antecedentes de queja, con el propósito de establecer y dar certeza a una necesidad actual del personal de salud que acude a la Comisión, así como a la calidad en los servicios médicos de salud otorgados, mediante la elaboración de talleres y cursos de buenas prácticas.

9.- Adquisición para renovación de equipo de cómputo y de material didáctico, (trípticos, libros, material de difusión etc.) para la implementación de campañas de difusión en el Estado de Jalisco, acorde a las necesidades actuales.

10.- Contar con el personal suficiente y el aval del Gobierno del Estado para coadyuvar con las Fiscalía Estatal y Federal, así como a la Comisión de Derechos Humanos en la elaboración de Opiniones Técnicas periciales de aquellos casos médico - legales, mismos que permitan esclarecer las denuncias donde se presuma un acto de negligencia médica.



X CONCLUSIONES

Una vez que hemos dejado la información estadística que permite conocer a detalle la vida institucional generada en el año que terminó quiero hacer patente mi reconocimiento a las personas que me acompañaron durante el 2020 y que me auxiliaron a lograr las metas trazadas. Afortunadamente las reglas de convivencia, los protocolos de seguridad en el trabajo y la inicial indicación de la modificación, suspensión y posterior reacondicionamiento de las rutinas de trabajo permitieron que todos los integrantes de este grupo de trabajadores estemos con vida y sanos. Agradezco a las autoridades, especialmente al Señor Gobernador del Estado de Jalisco, los lineamientos establecidos por el gobierno para mantener a los trabajadores en situación de riesgo lo más aislados posible para evitar contagios.

Sin embargo, debo lamentar profundamente el fallecimiento de uno de los Honorables Miembros del Consejo de la Comisión, órgano máximo de gobierno de la misma, quien lamentablemente enfermó y no pudo sobrevivir, me refiero al estimado Doctor José Luis García Ramos quien fue representante por parte de la Federación Jalisciense de Colegios, Academias y Asociaciones de Profesionistas, A.C.

Sin duda el trabajo de la Comisión de Arbitraje ha demostrado a lo largo de su historia, el compromiso institucional con el Gobierno del Estado, las restricciones presupuestales generan limitación en el desarrollo de las actividades y han impedido la mayor presencia en el interior del estado, e incertidumbre en el personal que aquí labora ya que para el año 2021 fue recortado aún más el de por sí insuficiente



presupuesto. Las gestiones continuarán para demostrar la importancia del trabajo del equipo humano para cumplir con los objetivos trazados.

A handwritten signature in blue ink, followed by a large, empty oval shape, also in blue ink, which appears to be a placeholder for a stamp or seal.

XI. ANEXO

**CUADRO 7. ATENCIÓN A CASOS QUE INGRESARON ENERO –
DICIEMBRE 2020**

SERVICIO	RECIBIDOS	RESUELTOS
ORIENTACIÓN	554	554
ASESORÍA	68	68
GESTIÓN	146	151
QUEJA	122	91
OPINIÓN TÉCNICA	22	22
TOTAL	912	884

FUENTE: SIQUESS



**CUADRO 8. GESTIONES CONCLUIDAS POR TIPO DE CAUSA
ENERO - DICIEMBRE 2020**

CAUSA	No.
TRATAMIENTO MEDICO	74
ADMINISTRATIVO	64
TRATAMIENTO QUIRURGICO	8
RELACIÓN MÉDICO PACIENTE	3
AUXILIAR DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO	1
ATENCIÓN DEL PARTO Y PUERPERIO	1
TOTAL	151

FUENTE: SIQUESS




**CUADRO 9. GESTIONES CONCLUIDAS POR TIPO DE
ESPECIALIDAD INVOLUCRADA
ENERO - DICIEMBRE 2020**

ESPECIALIDAD	NO.
TRAUMATOLOGÍA Y ORTOPEDIA	43
MEDICINA FAMILIAR	15
NEFROLOGÍA	13
MEDICINA INTERNA	11
NEUROLOGÍA	8
URGENCIAS	7
CARDIOLOGIA	6
CIRUGIA GENERAL	6
ONCOLOGÍA	6
UROLOGÍA	6
OFTALMOLOGÍA	5
OTROS SERVICIOS	5
CIRUGIA NEUROLOGÍA	3
CIRUGIA VASCULAR Y ANGIOLOGÍA	3
GASTROENTEROLOGÍA	3
SERVICIOS AUXILIARES DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO	3
PSIQUIATRÍA	2
OTRAS	6
TOTAL	151

FUENTE: SIQUESS

**CUADRO 10. GESTIONES CONCLUIDAS POR INSTITUCIÓN
ENERO - DICIEMBRE 2020**

INSTITUCION	No.
INSTITUTO MEXICANO DE SEGURIDAD SOCIAL	130
SECRETARÍA DE SALUD JALISCO	6
PRIVADA	5
HOSPITALES CIVILES DE GUADALAJARA	5
ISSSTE	3
DIRECCIÓN DE PENSIONES	1
PEMEX	1
TOTAL	151

FUENTE: SIQUESS



**CUADRO 11. QUEJAS CONCLUIDAS SEGÚN INSTITUCIÓN INVOLUCRADA
ENERO – DICIEMBRE 2020**

INSTITUCIÓN	No.	%
PRIVADA	68	74.7
SEGURIDAD SOCIAL	19	20.9
ASISTENCIA SOCIAL	4	4.4
TOTAL	91	100.0

FUENTE: SIQUESS

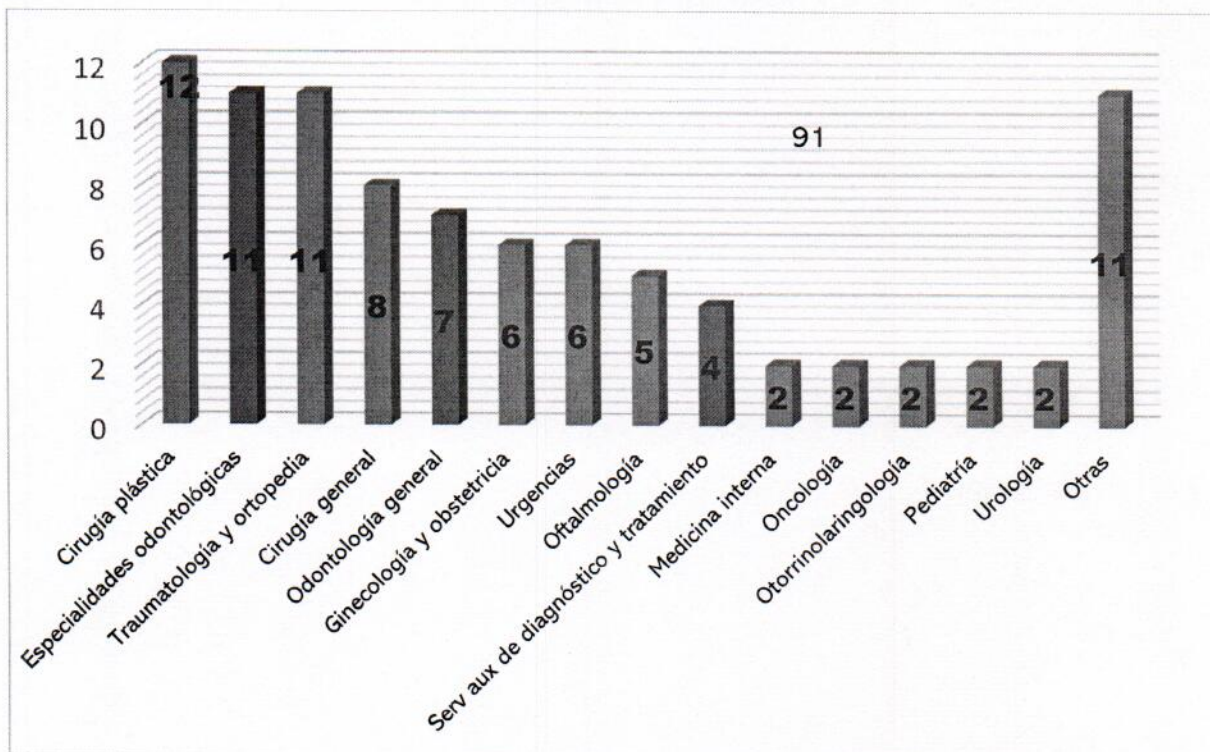
**CUADRO 12. QUEJAS CONCLUIDAS SEGÚN DISCIPLINA
ENERO – DICIEMBRE 2020**

DISCIPLINA	No.	%
MEDICINA	69	75.8
ODONTOLOGÍA	18	19.8
OTRO	4	4.4
TOTAL	91	100.0

FUENTE: SIQUESS



**GRÁFICA 1. QUEJAS CONCLUIDAS POR ESPECIALIDAD Y DISCIPLINA
ENERO – DICIEMBRE 2020**



FUENTE: SIQUESS

**CUADRO 13. OPINIONES TÉCNICAS CONCLUIDAS POR ESPECIALIDAD
ENERO - DICIEMBRE 2020**

DISCIPLINA	No.
GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA	5
URGENCIAS	5
OFTALMOLOGÍA	2
PEDIATRÍA	2
TRAUMATOLOGÍA	2
ANESTESIOLOGÍA	1
CIRUGÍA GENERAL	1
GASTROENTEROLOGÍA	1
ONCOLOGÍA	1
REUMATOLOGÍA	1
UROLOGÍA	1
TOTAL	22

FUENTE: SIQUESS

CUADRO 14. QUEJAS CONCLUIDAS POR UBICACIÓN MUNICIPAL DE LA INSTITUCIÓN MÉDICA, ENERO – DICIEMBRE 2020

MUNICIPIO DE LA INSTITUCION	NO.
Guadalajara	49
Zapopan	17
Tlaquepaque	5
Puerto Vallarta	4
Tonalá	4
Tlajomulco de Zúñiga	2
Ocotlán	2
San Juan de los Lagos	1
Tala	1
Chapala	1
Arandas	1
Poncitlán	1
Tepatitlán de Morelos	1
Lagos de Moreno	1
Atotonilco el Alto	1
TOTAL	91

FUENTE: SIQUESS

