

## **INDICADORES SALUD PÚBLICA EN MÉXICO ¿UN PROBLEMA DE IMPUNIDAD?**

1. Entre 1996 y 2015 la CONAMED concluyó 21,313 quejas de personas con seguridad social. El mayor número de quejas deriva de servicios prestados por el IMSS (16,547), seguido por el ISSSTE (4,137).
2. Entre 2012 y 2015, la CONAMED concluyó 279 laudos a nivel nacional. Entre las referidas al sector público (34.1%), el 23.3% se debieron a seguridad social, y el 10.8% fueron formuladas por no derechos habientes. Las restantes derivan de servicios privados.
3. Los tres primeros lugares de incidentes que mayormente motivan las quejas en el sector salud son Urgencias, Traumatología y Ortopedia, y Pediatría (agrupan 54% de los casos).
4. De 279 casos de laudos concluidos por la CONAMED para el periodo 2012-2015, en 154 hubo evidencias de mala práctica, y, entre éstos, 56 corresponden al sector público. La mayor incidencia se observó en los servicios estatales de salud (5 de 7 casos), y en el ISSSTE (37 de 63 casos).
5. Entre 2011 y 2015 se registraron 24,526 quejas recibidas y atendidas en el IMSS. De las cuales 148 correspondían a supuesta negligencia médica. En 68 se resolvió en sentido procedente.
6. Respecto del año 2015, la CNDH dio cuenta de 3047 quejas relacionadas con el sector salud nacional. El mayor número se dio en la Ciudad de México con 943 quejas, y lo siguió el Estado de México, con 361 quejas.

7. Servicios en los que se concentró el mayor número de quejas en la CDMX ante la CNDH relacionadas con el sector de salud nacional:

<b>Hechos violatorios en la CDMX de enero a diciembre 2015</b>	<b>943 quejas</b>
Prestar indebidamente el servicio público	289
Omitir proporcionar atención médica	234
Omitir suministrar medicamentos	111
Negligencia médica	103
Obstaculizar o negar las prestaciones de seguridad social a que se tiene derecho	92

8. La Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) reporta que respecto de los servicios de salud estatales o Seguro Popular:

- En 2015, 47.0%, de los usuarios encuestados, está muy satisfecho o satisfecho con el servicio; en 2013, 54.9%.
- En 2015, 45.3% considera que sí hay disponibilidad de medicamentos; en 2013, 43.7%.
- En 2015, 57.8% considera que existen médicos suficientes; en 2013, 62.2%.
- En 2015, 58.7% estima que se otorga atención inmediata; en 2013, 59%.

9. La Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) reporta que respecto de los servicios del ISSSTE:

- En 2015, 41.6%, de los usuarios encuestados, está muy satisfecho o satisfecho con el servicio de salud; en 2013, 56.8%.
- En 2015, 44.3% estima que hay disponibilidad de medicamentos; en 2013, 52%.
- En 2015, 52.4% considera que existen médicos suficientes; en 2013, 57.7%.
- En 2015, 49.5% considera que se otorga atención inmediata; en 2013, 58.6%.

**10.** La Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) reporta que respecto de los servicios del IMSS:

- a. En 2015, 38.8%, de los usuarios encuestados, está muy satisfecha o satisfecha con el servicio; en 2013, 52.7%.
- b. En 2015, 48.6% considera que hay disponibilidad de medicamentos; en 2013, 47.7%.
- c. En 2015, 52.4% considera que existen médicos suficientes; en 2013, 59%.
- d. En 2015, 43.3% considera que se otorga la atención inmediata; en 2013, 55.8%.

**11.** Cómo presentar una queja administrativa:

<b>Quejas y denuncias ante la Secretaría de la Función Pública</b>	
<b>Opciones para realizar el trámite</b>	<b>Datos de contacto</b>
En línea	<a href="https://sidec.funcionpublica.gob.mx">Https://sidec.funcionpublica.gob.mx</a>
Telefónica en la Ciudad de México	2000 2000 y 2000 3000 extensión 2164
Telefónica en el interior de la república	01 800 11 28 700
Presencial	En el espacio de contacto ciudadano de la Secretaría de la Función Pública ubicado en av. Insurgentes Sur no. 1735, PB módulo 3 Col. Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, CP 01020, Ciudad de México.
Por correspondencia	Mediante escrito libre dirigido a la Dirección General de Denuncias e Investigaciones de la Secretaría de la Función Pública con domicilio en av. Insurgentes Sur no. 1735, Piso 2 Ala norte, Col. Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, CP 01020, Ciudad de México.

## 12. Medios para presentar una inconformidad ante el ISSSTE:

Medio	Datos de contacto
Presencial	Unidades de atención al derechohabiente y
Issstetel D.F. y Área Metropolitana	4000-1000
ISSSTETEL para el interior de la república	(0155) 4000-1000
Correo electrónico	Quejas@issste.gob.mx
Twitter	@usuarios.issste

## 13. Requisitos para presentar una queja ante la CONAMED:



Elaboración a partir de lo dispuesto en el *Reglamento de procedimientos para la atención de quejas médicas y gestión pericial de la CONAMED*.