



# Bases de colaboración para la atención de quejas médicas en las instituciones de seguridad social

Lic. JUAN ANTONIO OROZCO MONTOYA



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**CONAMED**  
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO



**2022** Ricardo Flores  
Año de Magón  
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**CONAMED**  
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

# Fundamento

Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Médicas y Gestión Pericial de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico

Artículo 8o.- Para la tramitación y resolución de los asuntos ante CONAMED, se estará a lo dispuesto en el presente Reglamento, siempre que las partes no hubieren realizado alguna prevención especial en la cláusula compromisoria o en el compromiso arbitral. Para la tramitación de quejas respecto de las instituciones nacionales de seguridad social y a fin de respetar la legislación en la materia, se estará en su caso, **a lo previsto en este Reglamento**, así como en las **bases de colaboración** que al efecto se suscriban. En caso de incumplimiento, se dará aviso al Órgano Interno de Control que corresponda.





**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**CONAMED**  
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

# Antecedentes

- El 12 de agosto de 2002 la CONAMED y el IMSS suscribieron las Bases de coordinación para la atención, investigación y resolución de las quejas derivadas de la atención médica prestada en dicho Instituto.
- El 1 de septiembre de 2006, la CONAMED y el ISSSTE suscribieron las Bases de coordinación para atender, investigar y resolver las irregularidades ocurridas en la atención médica que se brinda en el citado Instituto.





**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**CONAMED**  
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

# Nuevas Bases de colaboración

El 15 de noviembre de 2022, se solicitó a la Abogada General de la Secretaría de Salud recabar la firma del C. Secretario de Salud como Testigo de Honor y así concluir con la formalización de las Bases de colaboración con el ISSSTE. (documento firmado el 25 de octubre de 2022)

El 16 de noviembre de 2022, se remitió a la Titular de la División de Atención a Quejas Médicas del Instituto Mexicano del Seguro Social las Bases de colaboración, a efecto de proceder a recabar la firma del Director General.





# Bases de colaboración

## IMSS

### OBJETO

Establecer las acciones de colaboración y los procedimientos para recibir, atender, investigar y resolver oportunamente las quejas, lo cual permitirá impulsar la mejora continua en la calidad de los servicios médicos que se presten a la población derechohabiente o usuaria.

## ISSSTE

### OBJETO

Establecer la colaboración para la recepción, atención, investigación y resolución de las quejas por la negativa de servicios o irregularidad en la prestación de los mismos por parte de sus unidades médicas.



# Procedimientos para la atención de quejas

**Procedimiento de gestión inmediata** ante la negativa de servicios médicos; urgencia, referencia de la persona usuaria a otra unidad médica, cuando la situación médica amerite mayor nivel de resolución; cambio de médico tratante, cuando exista ruptura, plenamente acreditada, en la relación médico-paciente; cuando se difiera la atención sin causa aparente; tratamientos inadecuados por falta de insumos o medicamentos que se encuentren dentro del cuadro básico revaloración médica, con la finalidad de obtener una segunda opinión sobre el diagnóstico, pronóstico o tratamiento relacionado con el estado de salud del paciente.

**Procedimiento de conciliación** ante la irregularidad de la atención médica: Las partes resolverán la controversia de manera autocompositiva.





# Procedimiento de gestión inmediata





# Procedimiento de conciliación

## Queja

- Revisión de requisitos.
- El promovente no agotó el procedimiento establecido en el artículo 296, de la Ley del Seguro Social.

## Radicación

- Se corre traslado de la queja.
- 3 días hábiles siguientes a su recepción da inicio el procedimiento.

## Envío de información

- El instituto realiza las acciones necesarias para la atención del paciente.
- Remite copia del expediente clínico.
- Presenta un informe sobre la radicación de la queja.

## Conciliación

- Las audiencias de conciliación podrán realizarse de manera presencial o a distancia.
- Arreglo o no conciliatorio.

# Entidades federativas



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**CONAMED**  
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

Las Comisiones Estatales de Arbitraje Médico, celebraran **convenios de colaboración específico** con las Coordinaciones Delegacionales de Atención y Orientación al Derechohabiente, los OOAD y las Jefaturas de Departamento de Atención y Orientación al Derechohabiente en las UMAE del IMSS o las oficinas de atención al derechohabiente correspondiente a la Representación Estatal o Regional del ISSSTE, a efecto de atender las quejas que se presenten y se resuelvan por **el procedimiento de gestión Inmediata**.

En las quejas cuya pretensión sea indemnización o reembolso serán recibidas por las Comisiones Estatales de Arbitraje sólo para la integración del expediente, el cual enviarán a la CONAMED para su trámite.



# Colaboración



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**CONAMED**  
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

- Se promueve la mejora de los servicios a través de oficios de calidad (IMSS) y opiniones técnicas (ISSSTE).
- Se establece un vínculo de información para el registro, control y seguimiento de las quejas médicas presentadas a nivel nacional, así como tener cualquier tipo de comunicación vía correo electrónico (intercambiar expedientes de quejas y expedientes clínicos).
- Seguimiento de asuntos a través de la celebración de reuniones.
- Protección de datos personales en el intercambio de información.

