

## SEMINARIO INTERNACIONAL

# “MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS: INTRODUCCIÓN A LA MEDIACIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD ”

---

## CASO PRÁCTICO

Mtro. Raúl Moctezuma Carrillo

marzo 2023



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**CONAMED**  
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO



2023  
AÑO DE  
**Francisco  
VILLA**  
EL REVOLUCIONARIO DEL PUEBLO



# QUEJA MÉDICA

**Petición a partir de la cual una persona física, por su propio interés o en defensa del derecho de un tercero, solicita la intervención de la CONAMED o Comisiones Estatales de Arbitraje Médico en razón de impugnar la negativa de servicios médicos, o la irregularidad en su prestación.**

**Cfr. Consejo Mexicano de Arbitraje Médico. 20 años de experiencia. 1ª Edición, diciembre del 2016. (apéndice: Los 115 términos más usados en el Arbitraje Médico).**



# Recepción

(admisión de la queja médica)

1. Presencial
2. Por correspondencia
3. Por vía electrónica

(En el segundo y tercer supuesto, será necesaria la ratificación de la queja con firma autógrafa en original)



# REQUISITOS PARA LA ADMISIÓN DE UNA QUEJA MÉDICA

(Art. 49 del Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Médicas y Gestión Pericial.)

- I. Nombre, domicilio y, en su caso, el número telefónico del quejoso y del prestador del servicio médico.**
- II. Descripción de los hechos motivo de la queja.**
- III. Número de afiliación o de registro del usuario, cuando la queja sea interpuesta en contra de instituciones públicas que asignen registro a los usuarios.**
- IV. Pretensiones que deduzca del prestador del servicio.**
- V. Si actúa a nombre de un tercero, la documentación probatoria de su representación, sea en razón de parentesco o por otra causa.**
- VI. Firma o huella digital del quejoso.**

A la queja se agregará copia simple, legible, de los documentos en que soporte los hechos manifestados y de su identificación. Cuando se presenten originales, la CONAMED agregará al expediente copias confrontadas de los mismos, devolviendo, en su caso los originales a los interesados, se exceptúan de lo anterior los estudios imagenológicos.



## **Bases de Coordinación:**

- IMSS
- ISSSTE
- PEMEX

## **Elaboración del acta de queja médica:**

- **Prestador del servicio.**
  - **Motivo de queja.**
  - **Pretensiones.**

## **Compromisos del usuario:**

- **Guardar la confidencialidad del asunto.**
- **No promover simultáneamente la queja en otra vía.**
- **Respetar las reglas para la etapa de conciliación.**

## Integración del expediente de queja

- ✓ **Acta de queja médica**
- ✓ **Relato de hechos**
- ✓ **Documentación aportada por la parte promovente**
- ✓ **Reglas de conducta**
- ✓ **Oficio de admisión de queja**
- ✓ **Acuerdo de admisión de queja**
- ✓ **Debidamente foliado**

## ETAPA CONCILIATORIA

- ✓ Es una instancia autocompositiva, en la cual las partes tienen la oportunidad de acordar libre y voluntariamente los términos en que han de resolver el conflicto médico, escuchando las propuestas del conciliador.





# Principios Básicos

- **Voluntariedad**
- **Imparcialidad**
- **Flexibilidad**
- **Confidencialidad**
- **Legalidad**







# Comparecencia del prestador del servicio (audiencia explicativa)

- ✓ **Acreditación del profesional de la salud**
- ✓ **Explicación y aceptación del proceso arbitral**
- ✓ **Entrega de resumen médico o expediente clínico**
- ✓ **Recepción de cualquier otro elemento de convicción**



**ANÁLISIS  
DE LA DOCUMENTACIÓN  
INTEGRADA AL EXPEDIENTE**

**ELABORACIÓN  
DE LA VALORACIÓN MÉDICA  
PARA EFECTOS ESTRICTAMENTE  
CONCILIATORIOS**

**ANÁLISIS MÉDICO-JURÍDICO  
PARA ESTABLECER  
ESTRATEGIAS CONCILIATORIAS**

**ELEMENTOS  
ESENCIALES PARA  
LA AUDIENCIA DE  
CONCILIACIÓN**

# AUDIENCIA CONCILIATORIA

Diligencia en la cual se hace del conocimiento de las partes las formalidades de la etapa del proceso arbitral en el que se encuentran y su finalidad, el motivo de queja, las pretensiones y el informe médico; se señalan los elementos comunes y los puntos de controversia, y se invita a las partes a que lleguen a un arreglo.



Cfr. Consejo Mexicano de Arbitraje Médico. 20 años de experiencia. 1ª Edición, diciembre del 2016. (Apéndice: Los 114 términos más usados en el Arbitraje Médico).



# DESARROLLO DE LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN

- 1. Puede ser dirigida indistintamente por el médico o el abogado conciliador, de acuerdo a la estrategia planteada.**
- 2. Deben ser identificados todos los asistentes y tener algún interés para estar presentes.**
- 3. De preferencia debe darse el uso de la palabra en primer lugar a la parte promovente, para ratificar su queja y pretensiones.**
- 4. Deberá pedirse al prestador del servicio, otorgue una explicación médica de la atención brindada, materia de la queja.**
- 5. En todo momento los conciliadores se apoyaran para coordinar las participaciones de las partes.**



- 6. Los conciliadores tendrán que ir identificando los puntos de acuerdo y las diferencias.**
- 7. Para el sano desarrollo de la diligencia, los conciliadores tendrán que recordar frecuentemente a las partes el compromiso pactado sobre las reglas para la audiencia.**
- 8. En caso de que las partes no puedan mantener el respeto entre ellas o de así considerarlo los conciliadores, puede aplicarse la técnica del “caucus”.**
- 9. Las partes pueden manifestar libremente todo lo que a su interés convenga, siempre y cuando no sea contrario a la moral o al derecho.**
- 10. Después de haber escuchado las manifestaciones de las partes, los conciliadores pondrán a su consideración las propuestas de arreglo correspondientes.**
- 11. Las partes valorando las propuestas conciliatorias determinarán si están de acuerdo con ellas o proponen otras distintas, señalando siempre su postura al respecto, hasta la emisión del acuerdo.**



# Conclusión de la Etapa Conciliatoria

- **Conciliación; por convenio de transacción, bajo la modalidad de indemnización, reembolso de gastos, condonación de adeudo, etcétera.**
- **a) Finiquito.**
- **b) Cosa juzgada.**
- **Derechos a salvo; acudir a otra instancia.**
- **Remisión del expediente de queja; a la segunda etapa del proceso arbitral.**



## Características

- 1. Es más rápido resolver un conflicto en la etapa conciliatoria que en cualquier otra instancia.**
- 2. Las partes cuentan con un acompañamiento médico y legal, durante todo el desarrollo de la etapa conciliatoria.**
- 3. Las partes no requieren de un abogado particular.**
- 4. La conciliación es un mecanismo alternativo con menos desgaste económico y moral.**



## Características

- 5. Los convenios a los que llegan las partes en conciliación tienen eficacia legal, por contener los supuestos normativos que permiten darles seguridad jurídica.**
- 6. La conciliación resuelve las controversias en definitiva.**
- 7. La conciliación evita juicios y procesos innecesarios.**
- 8. Es una oportunidad para las partes, para resolver un conflicto de manera civilizada y pacífica.**





# **BENEFICIOS LEGALES**

## **(Código Civil para el D. F)**

- ✓ **Art. 1792.-** Convenio es el acuerdo de dos o más personas para crear, transferir, modificar o extinguir obligaciones.
- ✓ **Art. 2944.-** La transacción es un contrato por el cual las partes haciéndose recíprocas concesiones, terminan una controversia presente o previenen una futura.
- ✓ **Art. 2947.-** Se puede transigir sobre la acción civil proveniente de un delito, pero no por eso se extingue la acción pública para la imposición de la pena, ni se da por probado el delito.
- ✓ **Art. 2953.-** La transacción tiene, respecto de las partes, la misma eficacia y autoridad que la cosa juzgada; pero podrá pedirse la nulidad o la rescisión de aquella en los casos autorizados por la ley.



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**CONAMED**  
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO





**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**CONAMED**  
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

# GRACIAS

**“Edificio One Marina Park” Av. Marina Nacional núm. 60, 14° piso, Col. Tacuba, Alcaldía Miguel Hidalgo, c.p. 11410, Ciudad de México.**

Tel. 5554207000 ext. 7078

5554207078

[conciliacion@conamed.gob.mx](mailto:conciliacion@conamed.gob.mx)

[rmoctezuma@conamed.gob.mx](mailto:rmoctezuma@conamed.gob.mx)

