

# INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES

## 2022

**Lcdo. Juan Antonio Orozco Montoya**

Subcomisionado Jurídico y Encargado del despacho de los asuntos de la Comisión

Nacional de Arbitraje Médico

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

23 febrero 2023



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**CONAMED**  
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO



**2023**  
AÑO DE  
*Francisco*  
**VILLA**

EL REVOLUCIONARIO DEL PUEBLO

# Contenido

- Atención de quejas médicas
- Asuntos jurídicos
- CMAM
- Revista CONAMED
- Difusión
- Acciones educativas
- Conferencias
- Comunicación en medios electrónicos y medios masivos
- Centro Colaborador de la OPS/OMS
- Investigación
- Glosario de Términos

## Atención de quejas médicas

La función que realiza la CONAMED es procurar resolver controversias de manera pronta, completa, imparcial y gratuita.

Las controversias se suscitan entre profesionales e instituciones de salud y los pacientes.

Los servicios ofrecidos son: orientación, asesoría especializada, gestión inmediata, conciliación, arbitraje y la emisión de dictámenes médicos institucionales.

## Asuntos recibidos por la CONAMED Comparativo 2021 - 2022

Tipo de Asunto recibido	2021	2022	Variación (%)
Orientaciones	9,400	10,202	8.5
Asesorías especializadas	3,994	4,436	11.1
Gestiones inmediatas	1,027	752	-26.8
Quejas	818	824	0.7
Dictámenes	169	170	0.6
<b>Totales</b>	<b>15,408</b>	<b>16,384</b>	<b>6.3</b>

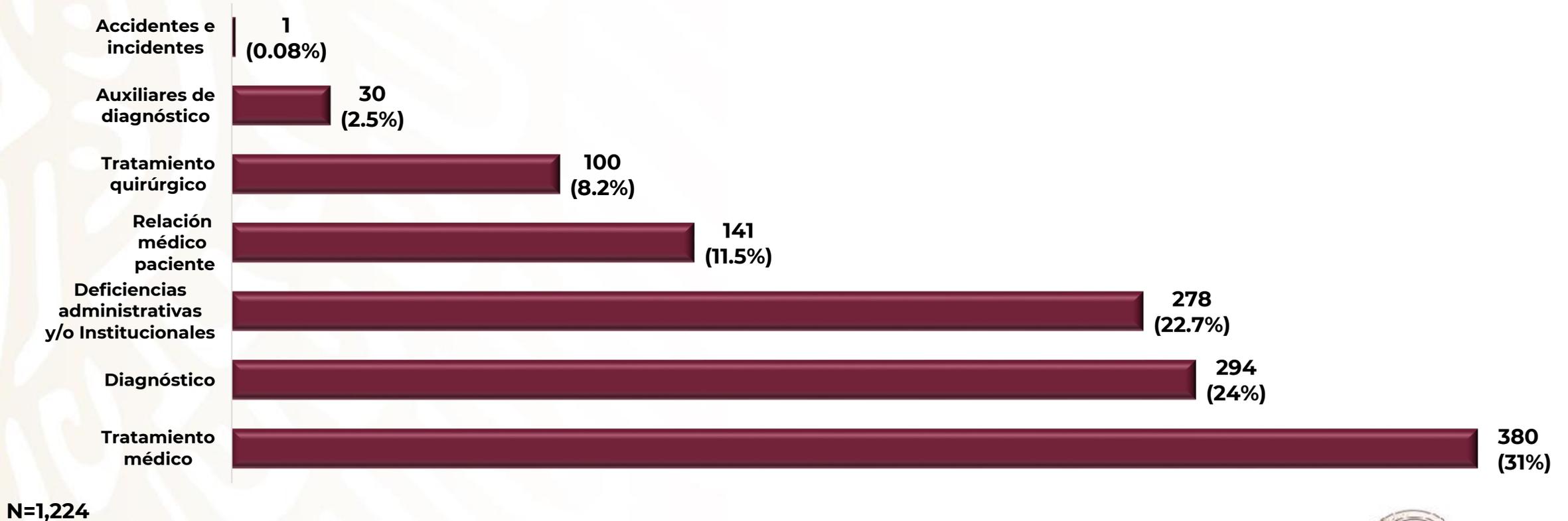
Fuente: Sistema Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED). CONAMED

## Asuntos concluidos por la CONAMED Comparativo 2021 - 2022

Tipo de Asunto concluido	2021	2022	Variación (%)
Orientaciones	9,400	10,202	8.5
Asesorías especializadas	3,994	4,436	11.1
Gestiones inmediatas	1,027	752	-26.8
Quejas	1,051	1,032	-1.8
Dictámenes	172	166	-3.5
<b>Totales</b>	<b>15,644</b>	<b>16,588</b>	<b>6</b>

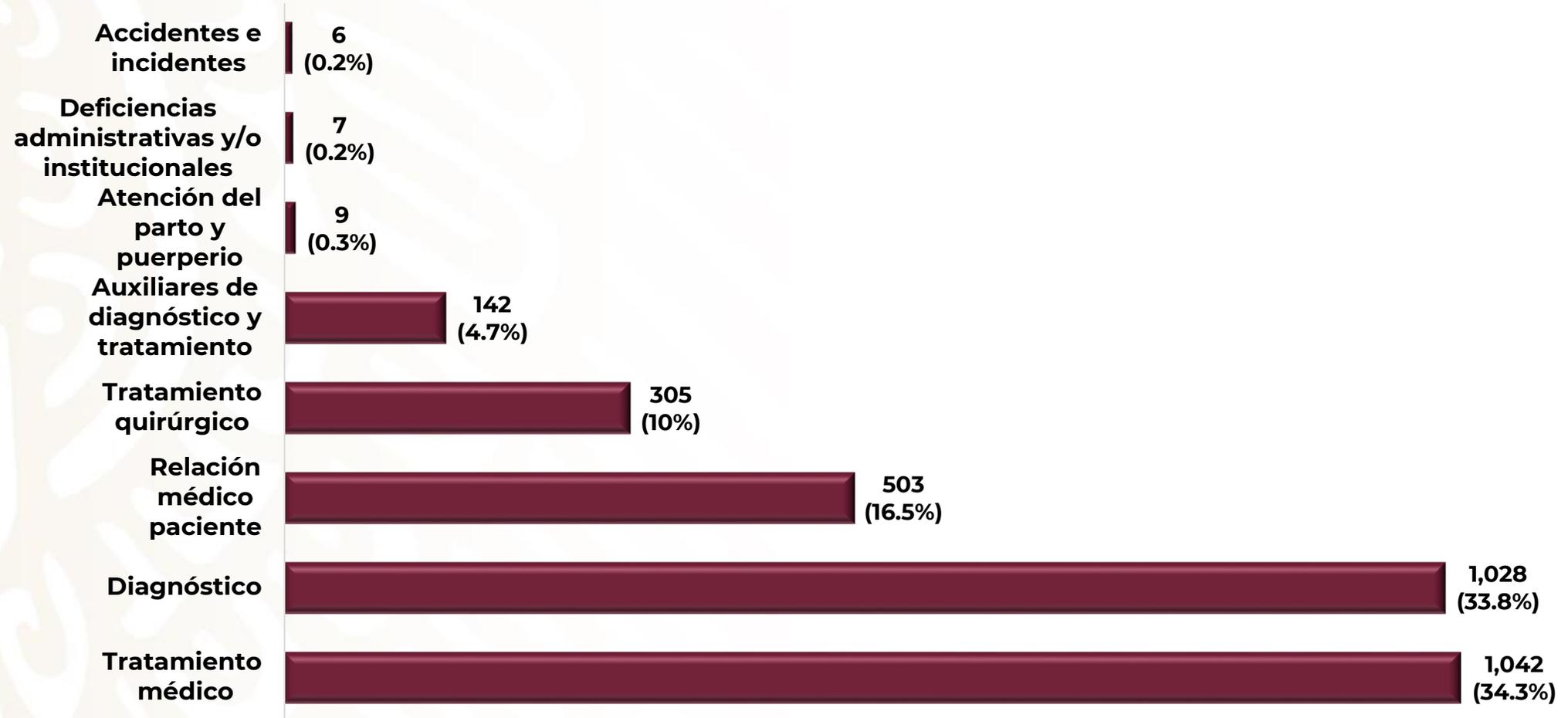
Fuente: Sistema Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED). CONAMED

## Motivos de las gestiones inmediatas atendidas



Fuente: Sistema Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED). CONAMED

## Motivos de las quejas concluidas

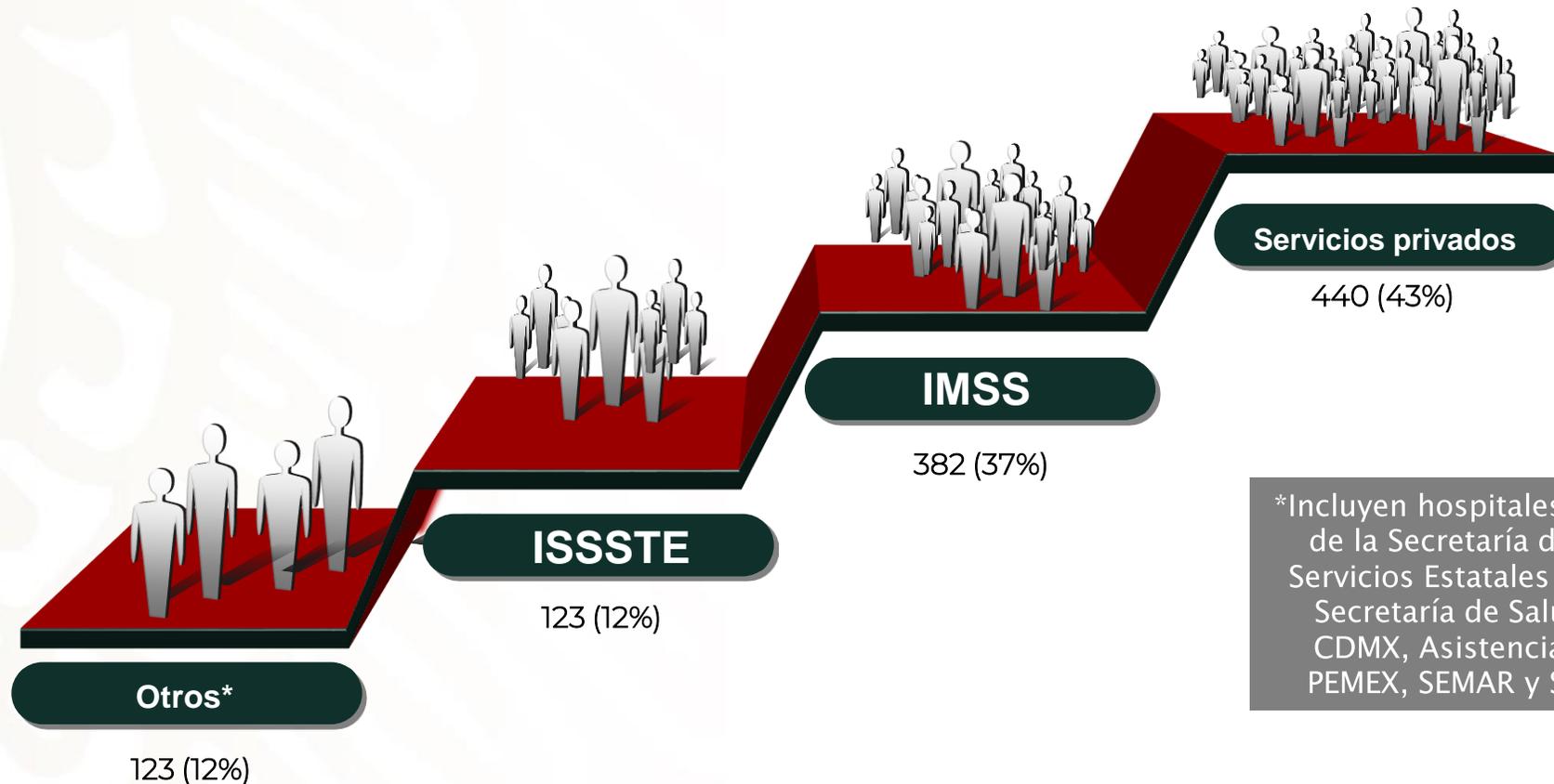


**N= 3,042**

Fuente: Sistema Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED). CONAMED



# Quejas concluidas según las principales instituciones médicas relacionadas



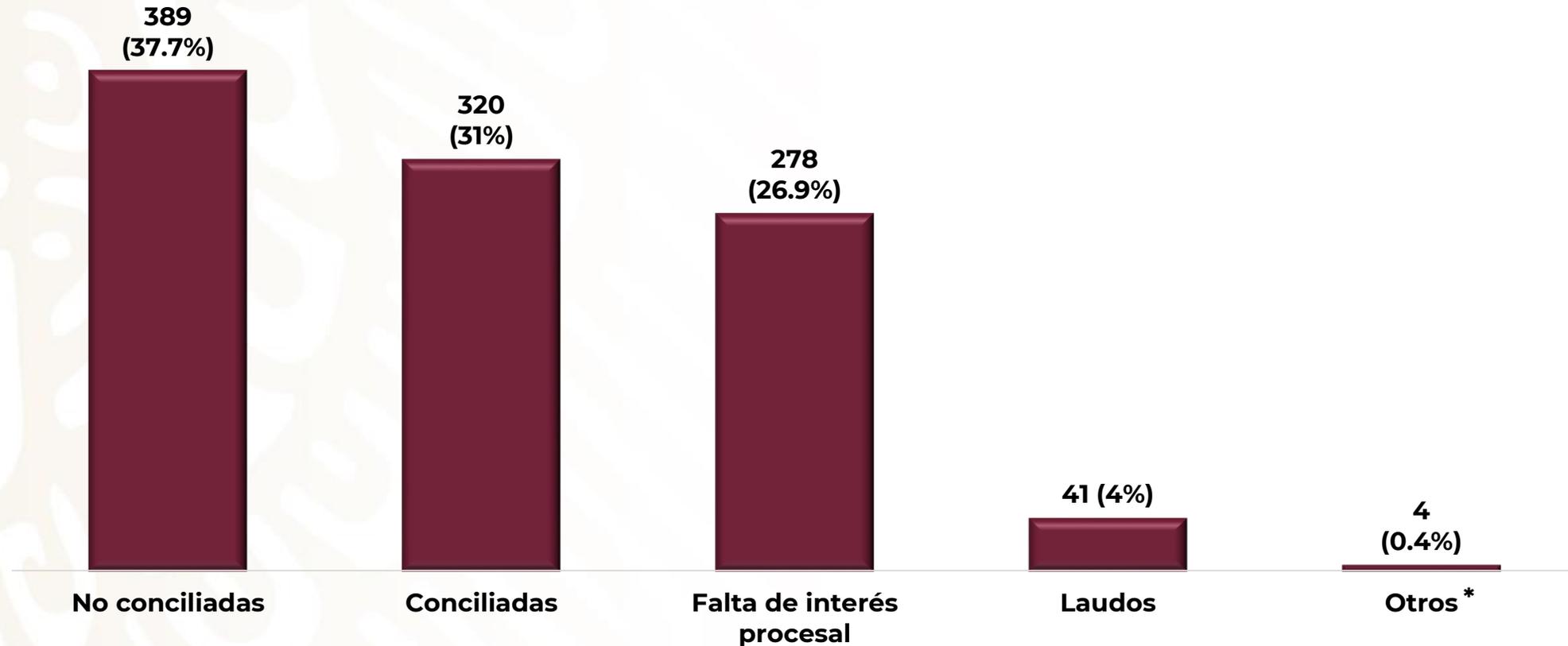
\*Incluyen hospitales federales de la Secretaría de Salud, Servicios Estatales de Salud, Secretaría de Salud de la CDMX, Asistencia social, PEMEX, SEMAR y SEDENA.

N=1,032 Quejas

Fuente: Sistema Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED). CONAMED



## Quejas concluidas según modalidad de conclusión



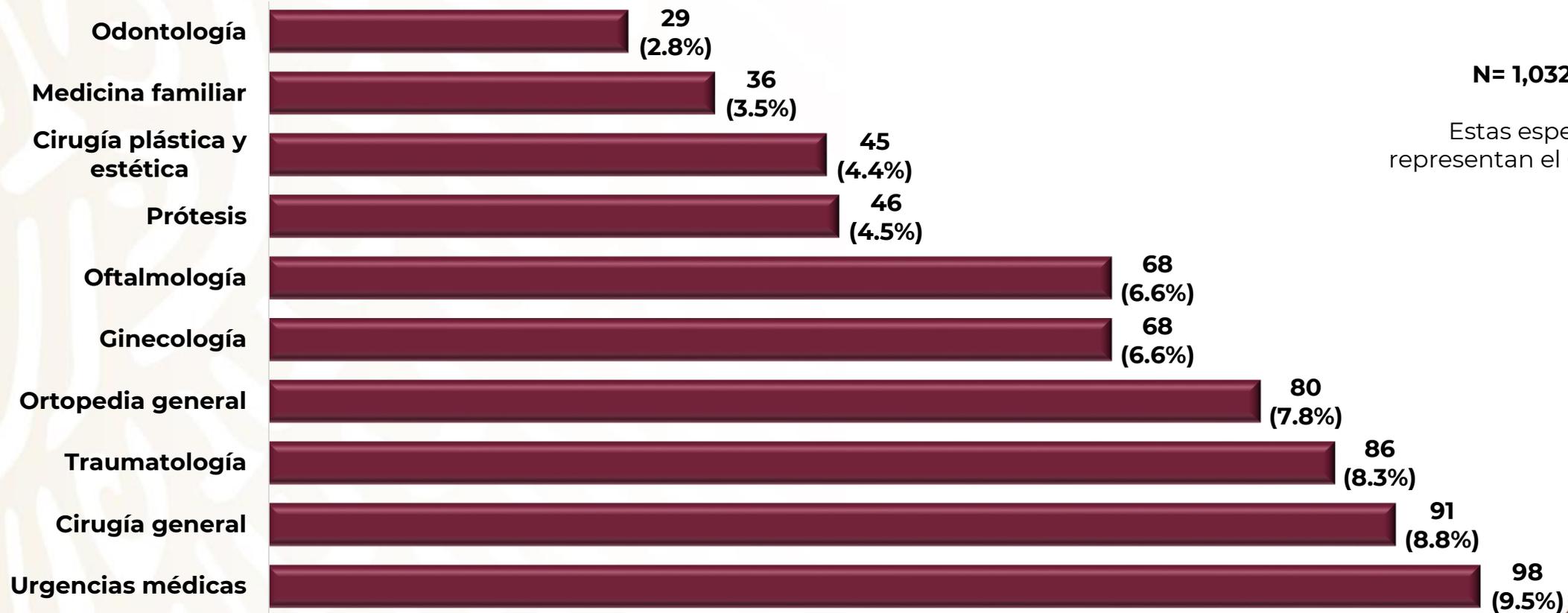
**N= 1,032**

Fuente: Sistema Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED). CONAMED

\*Incluye tres defunciones del quejoso y una caducidad del



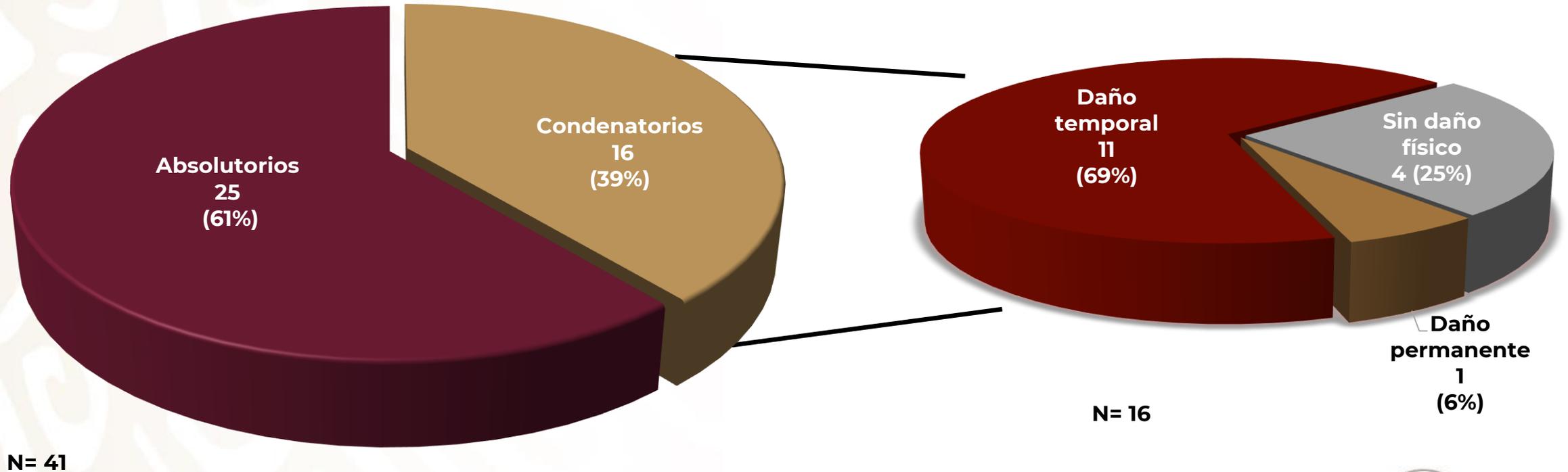
## Quejas concluidas según las diez principales especialidades médicas



**N= 1,032, n= 647**

Estas especialidades representan el 62.69% del total

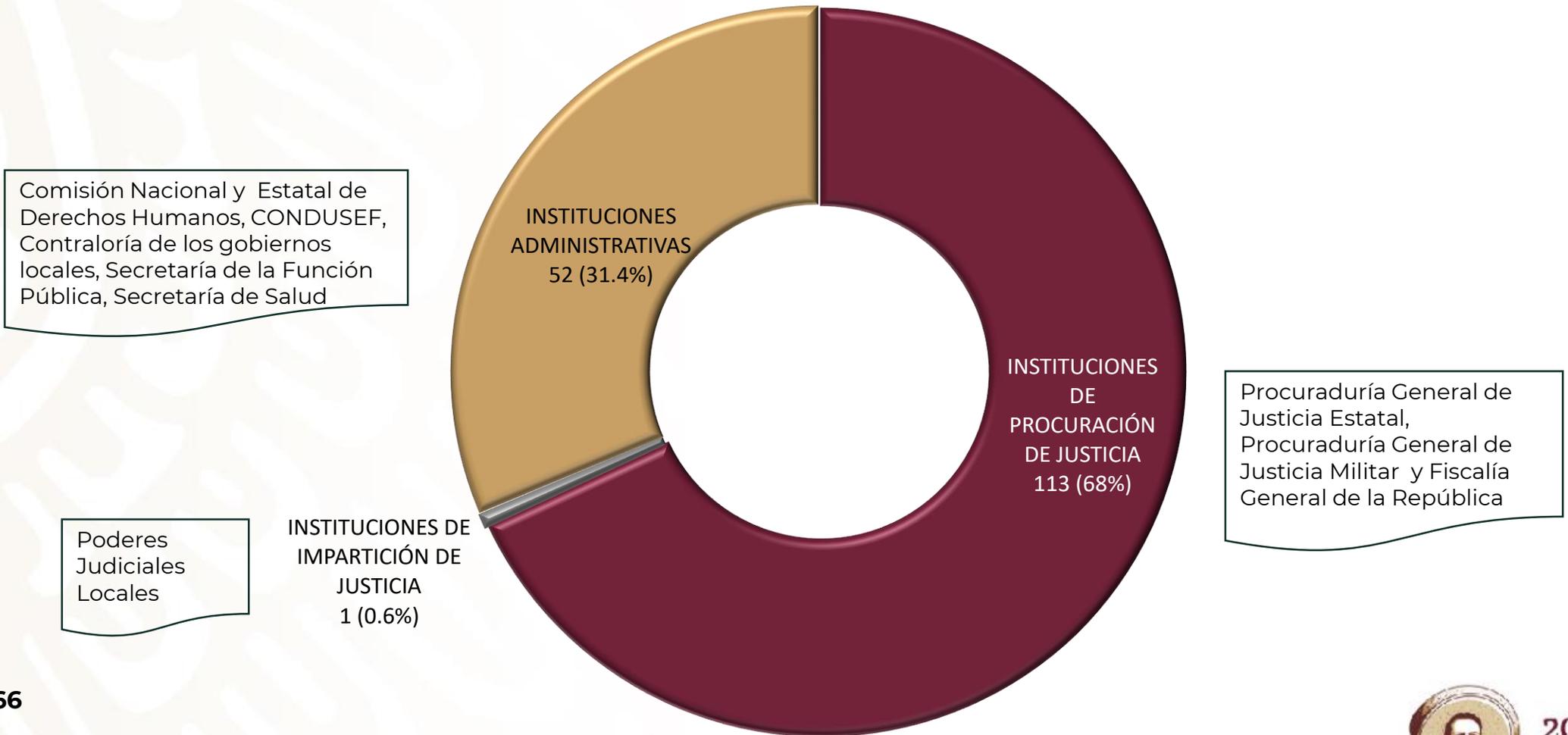
## Modalidad de conclusión de laudos



Fuente: Sistema Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED). CONAMED



## Dictámenes concluidos según autoridad peticionaria

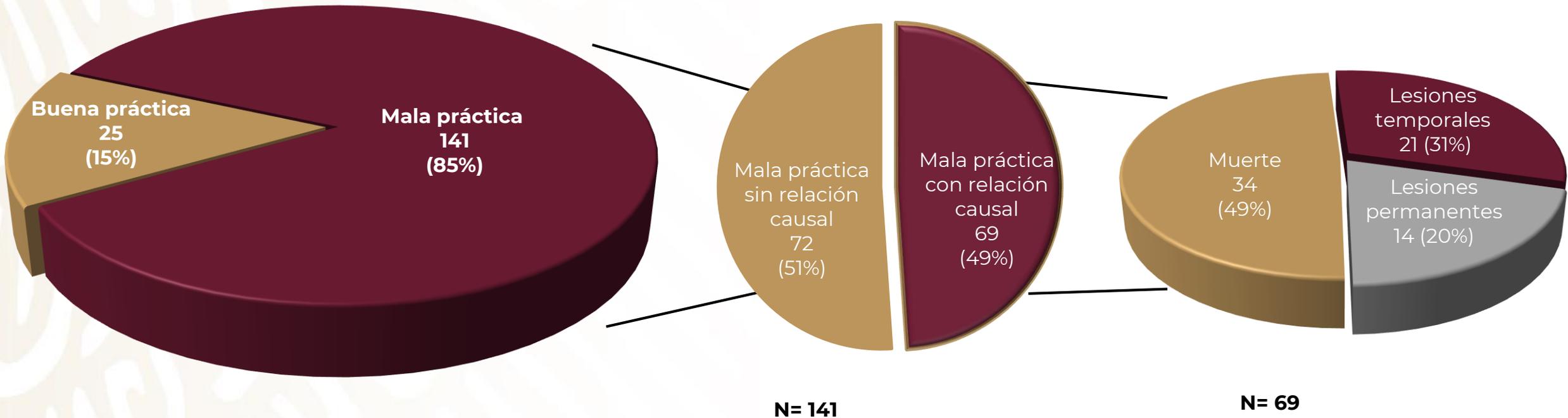


**N= 166**

Fuente: Sistema Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED). CONAMED



## Modalidad de conclusión de dictámenes médicos institucionales

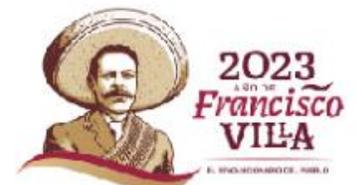


**N= 166**

**N= 141**

**N= 69**

Fuente: Sistema Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED). CONAMED





## Asuntos Jurídicos

### ***Asuntos contenciosos***

Atención de 21 juicios de amparo en los que la CONAMED fue señalada como autoridad responsable:

- seis en trámite;
- cuatro concluidos:
  - dos se negó al quejoso el amparo y protección de la justicia de la unión.
  - dos se sobreseyeron;
- dos en recurso de revisión;
- tres juicios de amparo de los años 2019 (uno) y 2021 (dos);
- seis asuntos se encuentran en medio de impugnación.
  
- Se desahogaron 71 requerimientos legales, presentados por autoridades de procuración e impartición de justicia.
- Certificación de 21,629 fojas de documentos que obran en los expedientes de esta Institución.





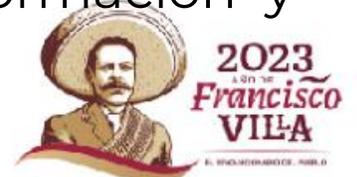
## Asuntos Jurídicos

### ***Asuntos consultivos.***

- Se celebraron las Bases de colaboración con el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado para la recepción, atención, investigación y resolución de las quejas;
- Elaboración de siete proyectos normativos para actualizar el marco jurídico de la CONAMED;
- Se validaron 10 instrumentos jurídicos y se registraron siete;
- Se realizaron diversas acciones de protección de derechos de autor.

### ***Transparencia y acceso a la información.***

- Recepción y atención de 228 solicitudes de información, a través del Portal del Sistema de Solicitudes de Información (SISI) y de la Plataforma Nacional de Transparencia del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI).

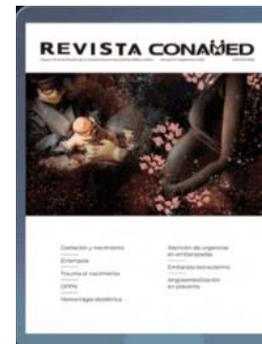


## Consejo Mexicano de Arbitraje Médico

- Se realizaron dos sesiones ordinarias del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico :
  - La XXXVII sesión ordinaria en Querétaro, Qro. (28 y 29 de abril de 2022) y,
  - La XXXVIII sesión ordinaria en Guadalajara, Jalisco. (18 de noviembre de 2022)

## Revista CONAMED

- Edición del volumen 27,
  - cinco números (cuatro regulares y un suplemento)
  - 37 artículos publicados
- 364,875 visitas realizadas para consulta con un promedio diario de 1,000
- Consultada por personas de 69 países
- 494,501 artículos descargados en versión completa (PDF); promedio diario: 1,355
- Esta registrada en 16 Bibliotecas e índices de literatura biomédica
- Fue citada 208 veces en 54 revistas científicas



## Difusión

### ***Campaña CONAMED 2022***

Se produjeron dos spot tipo televisivo con duración de 30 segundos cada uno, dirigidos tanto a los profesionales de la salud como público en general.

Transmisión por circuito cerrados de televisión de salas de espera de las unidades de salud, redes sociales y página de Internet de la CONAMED, período 02 de diciembre 2022 - 30 de marzo 2023.

Adicionalmente, del 01 al 05 de diciembre 2022, se realizó la difusión de *spots* de radio de 30 segundos, dirigido a población en general en estaciones de radio comunitarias de Zaachila, Oaxaca, con un total de 11 impactos.

# Difusión

## ***Eventos de difusión***

- Feria del Libro de Ciencias de la Salud, organizada por la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Autónoma de México, del 26 al 28 de agosto 2022. Participación en forma híbrida.
- LV Feria Jurídica del Servicio Social organizada por la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional Autónoma de México, 19 y 20 de mayo de 2022.



## Acciones educativas

Se impartieron 13 cursos en línea:

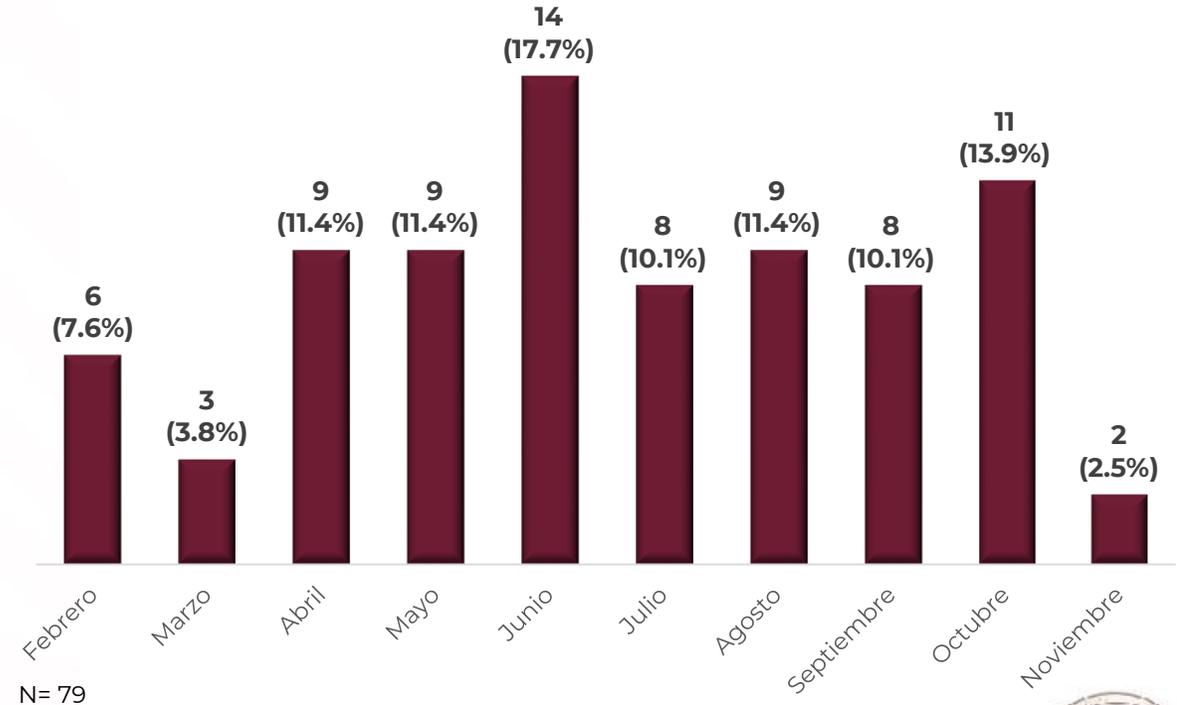
- **Uno** con el aval académico de la Escuela de Medicina de la Universidad Panamericana (modalidad: videoconferencia),
- **Tres** realizados en colaboración con TV-Educativa de la SEP para la población en general,
- **Seis** de *“Prevención del conflicto contra los profesionales de la Salud”* con aval de Facultad de Medicina de Universidad Nacional Autónoma de México,
- **Tres** de *“Seguridad del paciente y prevención del conflicto en la atención odontológica”*, avalados por la Facultad de Odontología de la UNAM.



## Conferencias y videoconferencias

Se impartieron 79 conferencias y videoconferencias en diversos eventos académicos (cursos, diplomados, jornadas, programas de capacitación y sesiones generales), con una participación de 52,769 asistentes.

Distribución de conferencias impartidas por personal de la CONAMED por mes



## Comunicación en medios electrónicos y medios masivos

La difusión de las actividades de la CONAMED a través de redes sociales, se hizo con Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, en las cuales se realizaron publicaciones relacionadas con los temas de interés de los profesionales de la salud y usuarios en general.

Al cierre de 2022, las redes sociales de CONAMED, cuentan con el siguiente número de seguidores:

- **Facebook:** 56,990 seguidores con un alcance de 1,113,275 personas
- **Twitter:** 26,935 seguidores
- **Instagram:** 3,010 seguidores
- **YouTube:** 1,850 suscriptores

# Comunicación en medios electrónicos y medios masivos

## **Facebook.**

Se cuenta con 56,990 seguidores de diferentes países: México (94.7%), Estados Unidos (0.9%), Perú (0.7%), Bolivia (0.5%), Argentina (0.4%), Colombia (0.3%) y Ecuador (0.3%).

Publicaciones con mayor alcance:

- “Cirugía Plástica, Estética y Reconstructiva Segura para el Paciente” I. (309,830).
- “Cirugía Plástica, Estética y Reconstructiva Segura para el Paciente” II. (194,465).
- “Cirugía Plástica, Estética y Reconstructiva Segura para el Paciente” III. (53,047).

## **YouTube**

“Webinar: Obstetricia y el consultorio médico” con tres conferencias con 36,256 visualizaciones.

## Centro Colaborador de la OPS/OMS

- Se creó un minisitio web del Centro Colaborador (CC).  
<http://www.conamed.gob.mx/gobmx/centrocolaborador/intro.php>.
- Difusión de seminarios en línea:
  - Seguridad de medicamentos,
  - Las funciones esenciales de salud pública,
  - Enfermería, Ciencia, Tecnología e Innovación para el cuidado en el contexto Global y América Latina
- Incorporación del Boletín CONAMED como una sección especial en la Revista CONAMED.
- Difusión de infografías y videos relacionados con el Día Mundial de la Seguridad del Paciente 2022, bajo el lema de “*Medicación sin daño*”.

# Investigación

## ***Proyectos institucionales:***

- Empatía en estudiantes mexicanos de odontología: asociación con asertividad y funcionamiento familiar.
- Relación entre empatía, asertividad, ansiedad y depresión en estudiantes mexicanos de enfermería.
- Bienestar psicológico en una muestra de estudiantes mexicanos de odontología.
- Empatía general y empatía médica en estudiantes mexicanos de medicina: integración de un perfil empático.

# Investigación

## ***Proyectos interinstitucionales:***

- Salud mental de estudiantes en el área de la salud en periodo de pandemia de COVID-19. Colaboración de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, la Universidad Nacional Autónoma de México, el Instituto Politécnico Nacional, la Universidad de Guadalajara, y la Universidad de Sonora.
- Bienestar psicológico y estrategias de afrontamiento del estrés en estudiantes de pregrado y posgrado. Colaboración de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico y el Instituto Politécnico Nacional.
- Salud mental positiva y su relación con la satisfacción y entusiasmo laboral y síndrome de quemarse por el trabajo durante la pandemia por COVID-19 en profesionales de la salud: un modelo predictivo. Comisión Nacional de Arbitraje Médico, Hospital Infantil de México Federico Gómez, Instituto Politécnico Nacional.



# Glosario de Términos

**Orientación.** A través de estas acciones se desahogan interrogantes, inquietudes o problemas que no necesariamente requieren la intervención del personal médico o jurídico especializado, por lo que estas orientaciones son realizadas por personal técnico o administrativo de la CONAMED. La Orientación consiste en proporcionar información amplia, oportuna y útil a consultas diversas de la población como: ubicación de los servicios de salud, derechos y obligaciones de los médicos y de los usuarios y alcance de servicios brindados por la CONAMED, entre otros.

**Asesoría especializada.** Se refiere a las acciones de asesoría médico-legal que se brindan a la sociedad, las cuales están relacionadas con la prestación de servicios de salud, al existir alguna presunta irregularidad en la atención del paciente. Todas las asesorías se brindan a través de una atención personal, profesional y especializada, basadas en un protocolo de atención, con énfasis en el análisis médico-jurídico motivo de la inconformidad. Se le hace saber a los usuarios los derechos y obligaciones que los asisten, así como las diversas alternativas legales para ventilar su inconformidad y en su caso, las ventajas y desventajas de cada instancia. Estas acciones de asesoría, así como las tendientes a la revisión exhaustiva y análisis minucioso de cada uno de los casos, resultan de vital importancia, ya que constituyen el filtro para la adecuada selección de asuntos procedentes e impiden la apertura de expedientes sin fundamento, ni posibilidad de solución y que generarían falsas expectativas en los usuarios, así como insatisfacción y desconfianza en la CONAMED.



# Glosario de Términos

**Gestión inmediata.** Para los casos en que, por lo comprometido de la situación de salud del paciente, se necesita una pronta solución a los problemas presentados, o bien porque las pretensiones para dirimir la controversia se refieren exclusivamente a requerimientos de atención médica o institucional, la CONAMED, a través de su intervención y gestoría, ha propiciado a la restitución de los derechos del paciente, ya que se solicita directamente a los enlaces de las instituciones públicas su intervención inmediata para reiniciar la atención médica preferencial y oportuna, acorde a la gravedad del caso conforme al juicio del médico y abogado de esta Comisión; resolviendo así el conflicto o previniendo uno mayor. Algunos de los criterios para considerar que se debe brindar una gestión inmediata son los siguientes: Hechos que requieran solución y atención inmediata; las pretensiones se refieran exclusivamente a requerimientos de atención médica; la solución se lleva a cabo sin generar conflictos de criterios o de pautas normativas de las instituciones.

**Conciliación.** Durante la etapa conciliatoria se facilita la solución de los conflictos suscitados entre los usuarios y los prestadores de servicios médicos mediante la guía durante un proceso de avenencia entre las partes, basado en la valoración integral de la práctica médica, que permita determinar si se cumplieron las disposiciones aplicables al caso, los principios científicos y éticos; las obligaciones de medios y seguridad, si se trata de irregularidades o negativa de servicios, en aspectos administrativos, de enfermería, de medicamentos u otros relacionados con los servicios médicos. La CONAMED realiza la audiencia conciliatoria en la que propone a los involucrados, después del análisis especializado del asunto motivo de la queja, presenten vías de arreglo, las cuales de ser aceptadas por las partes originan la suscripción de un instrumento (convenio de conciliación o de transacción, desistimiento de la acción o finiquito correspondiente) en el que se expresan las contraprestaciones que se pacten, con la sola limitación de que no deberán ser contrarias a derecho; en caso de no llegar a un acuerdo se dejan a salvo los derechos de las partes para hacerlos valer en otra instancia.



# Glosario de Términos

**Arbitraje.** En caso de existir una no conciliación entre las partes, la CONAMED les propone someterse a la etapa decisoria conocida como juicio arbitral médico, mediante la suscripción de un acuerdo arbitral, en el que designan a la Comisión para que resuelva en definitiva su controversia a través de la emisión de un laudo arbitral, que se esmera en el estudio especializado médico-jurídico, exhaustivo, objetivo, imparcial y respetuoso, que da sustento al mismo. En el laudo se resuelve el fondo médico de la controversia, en su caso, se determina la existencia de responsabilidad del (os) prestador (es) del servicio, la producción de daños y en consecuencia se establece la obligación compensatoria.

**Dictamen Médico Institucional.** Es una opinión médica que emite la Comisión Nacional de Arbitraje Médico; en el cual se determina si existe o no mala práctica respecto de alguna cuestión médica sometida a análisis a petición de las Autoridades encargadas de la Procuración e Impartición de Justicia, o bien por los Órganos Internos de Control.

**Falta de interés procesal.** Es un término jurídico, que nos indica que alguna de las partes implicadas en un asunto de interés, abandona el mismo por decisión unilateral; en el caso de las quejas presentadas ante la CONAMED, dicha situación se da porque el prestador de servicios de salud sobre el cual se realiza la queja, a pesar de recibir la invitación en reiteradas veces para tratar de solucionar la inconformidad, decide no asistir a la audiencia de conciliación, de acuerdo con lo indicado en el artículo 17 constitucional, que en lo general señala que la solución de los asuntos se realizará en amigable composición atendiendo siempre la voluntad de las partes, por lo que, la CONAMED carece de la facultad explícita de “obligar” a las partes a atender este proceso o tan siquiera, de acudir a conocer la inconformidad.

# INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES

## 2022

**Lcdo. Juan Antonio Orozco Montoya**

Subcomisionado Jurídico y Encargado del despacho de los asuntos de la Comisión

Nacional de Arbitraje Médico

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

23 febrero 2023



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**CONAMED**  
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO



**2023**  
AÑO DE  
*Francisco*  
**VILLA**

EL REVOLUCIONARIO DEL PUEBLO