

# MARCO DE ACTUACIÓN

---

Atención de Quejas, Conciliación y Proceso Arbitral



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**CONAMED**  
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO



2023  
AÑO DE  
*Francisco*  
**VILLA**

EL REVOLUCIONARIO DEL PUEBLO



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**CONAMED**  
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

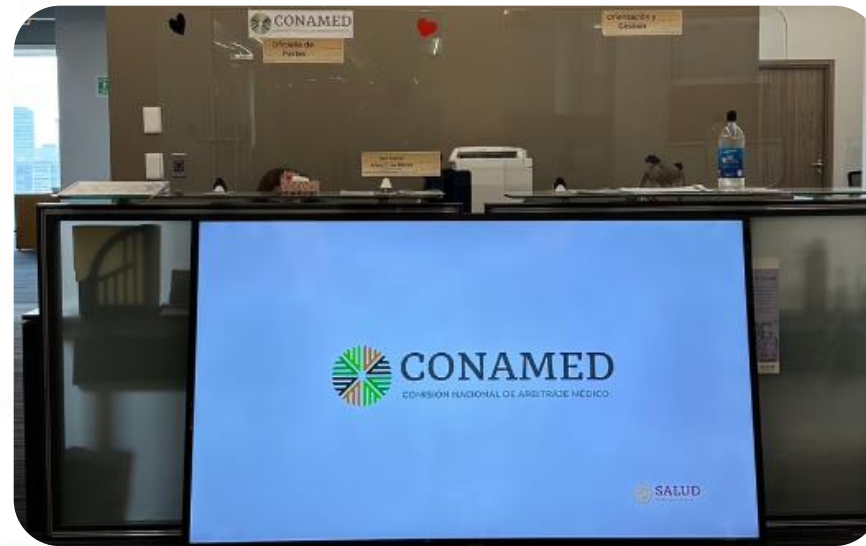
# Marco Jurídico y Conceptos

---



# ¿Que es la CONAMED?

La Comisión Nacional de Arbitraje Médico es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Salud, creado por decreto presidencial, publicado en el Diario Oficial de la Federación del 3 de junio de 1996, para contribuir a tutelar el derecho a la protección de la salud así como a mejorar, la calidad en la prestación de los servicios médicos.



# ¿Que es la CONAMED?

## Marco Jurídico de Actuación

- Artículos 51 Bis 3 (Artículo adicionado DOF 17-04-2009) y 54 (Artículo reformado DOF 19-09-2006) de la Ley General de Salud.
- DECRETO por el que se crea la CONAMED (06-03-1996)
- Reglamento Interno de la CONAMED (DOF 03-02-2004)
- Reglamento de Procedimientos para la atención de quejas medicas y gestion pericial de la CONAMED (25-07-2006)
- Manual de Organización Específico de la CONAMED (Ultima modificación 31-05-2016)
- Manual de Procedimientos de la CONAMED (Aprobación 29-11-2018)

# Conceptos básicos:

## QUEJA

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

## PROCESO ARBITRAL

Conjunto de actos procesales y procedimientos que se inicia con la presentación y admisión de una queja y termina por alguna de las causas establecidas en **Reglamento Procedimientos para la Atención de Quejas Médicas y Gestión Pericial**, comprende las etapas conciliatoria y decisoria y se tramitará con arreglo a la voluntad de las partes, en estricto derecho o en conciencia.

# Conceptos básicos:

## OPINIÓN TÉCNICA

Análisis emitido por la CONAMED, a través del cual establecerá apreciaciones y recomendaciones necesarias para el mejoramiento de la calidad en la atención médica, especialmente en asuntos de interés general.

Las opiniones técnicas podrán estar dirigidas a las autoridades, corporaciones médicas, o prestadores del servicio médico y no serán emitidas a petición de parte, ni para resolver cuestiones litigiosas.

## ARBITRAJE (derecho o en conciencia)

Procedimiento para el arreglo de una controversia, entre un usuario y un prestador de servicio médico, en el cual la CONAMED resuelve la controversia según las reglas del derecho, atendiendo a los puntos debidamente probados por las partes y ponderando el cumplimiento de los principios científicos y éticos de la práctica médica.

# Conceptos básicos:

## **LAUDO**

Pronunciamiento por medio del cual la CONAMED resuelve, en estricto derecho o en conciencia, las cuestiones sometidas a su conocimiento por las partes.





**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**CONAMED**  
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

# Procedimientos en la CONAMED

---





# ¿Qué tipo de quejas atiende CONAMED?

1. Aquellas en las que exista materia médica, es decir que se hayan propiciado por la actuación u omisión del personal médico o algún integrante del equipo de salud sobre el diagnóstico, tratamiento, seguimiento de la atención.
2. En las que el paciente proponga acordar con el prestador del servicio de salud, formas u opciones para resolver el problema de manera pacífica, mediante convenios formales conciliatorios y el arbitraje.





# ¿A quiénes orienta la CONAMED?

- ✓ Usuarios de los servicios de salud
- ✓ Prestadores de los servicios de salud
  - Enfermería
  - Diversas ramas médicas
  - Psicología
  - Odontología
- ✓ Personas que requieran mayor información de la actuación de la CONAMED.



# ¿Qué actividades realiza la CONAMED?

1. Brinda asesoría e información a las y los usuarios y prestadores de servicios de salud sobre sus derechos y obligaciones;
2. Recibe, investiga y atiende las quejas que presenten las y los usuarios de servicios;
3. Interviene para CONCILIAR conflictos que se derivan de los servicios de salud por:
  - ✓ Probables actos u omisiones derivados de la prestación del servicio,
  - ✓ Probables casos de negligencia,
  - ✓ Negación del servicio,
  - ✓ Un error técnico,
  - ✓ Una mala práctica,
  - ✓ Una imprudencia,
  - ✓ Una impericia (falta de conocimiento de la técnica, de experiencia, de habilidad), con consecuencia sobre la salud del paciente;
4. Actúa como árbitro y emite laudos cuando las y los usuarios y los prestadores de servicios, acepten expresamente el arbitraje;

# ¿Qué actividades realiza la CONAMED?

5. Emite dictámenes institucionales;
6. Hace del conocimiento de las autoridades competentes, y de los colegios, academias, asociaciones y consejos de médicos, así como de los comités de ética u otros similares, la negativa expresa o tácita de los prestadores de servicios, de proporcionar la información que le hubiere solicitado la CONAMED;
7. Orienta a las y los usuarios sobre las instancias competentes para resolver los conflictos derivados de servicios médicos prestados por quienes carecen de título o cédula profesional.

# DINÁMICA EN LA ATENCIÓN DE UNA QUEJA





**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**CONAMED**  
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

# De la Atención de Quejas, Asesoría y Gestión



presencial



correo  
postal



teléfono



correo  
electrónico



# ¿Qué es la Orientación y Asesoría?

**Es un Servicio que ofrece la CONAMED,** para que los pacientes conozcan, dónde, cuándo, cómo, por qué y para qué? **presentar una queja por mala atención o negativa de Atención en servicios de salud.**

1. Donde se te orienta acerca de los derechos y obligaciones, tanto del paciente como del prestador del servicio de salud.
2. Se explican los alcances de la **conciliación y el arbitraje** para que decidas si presentas o no una queja en la CONAMED.
3. Se orienta acerca de las instancias a las que puedes acudir cuando tu queja quede fuera del marco de actuación de la CONAMED.
4. Se brinda información especializada sobre las ventajas de los medios alternos de solución de conflictos como son la conciliación y el arbitraje.

# ¿Qué es la Gestión Inmediata?

Servicio que ofrece la CONAMED cuando requieres de:

- Información,
- Atención médica oportuna

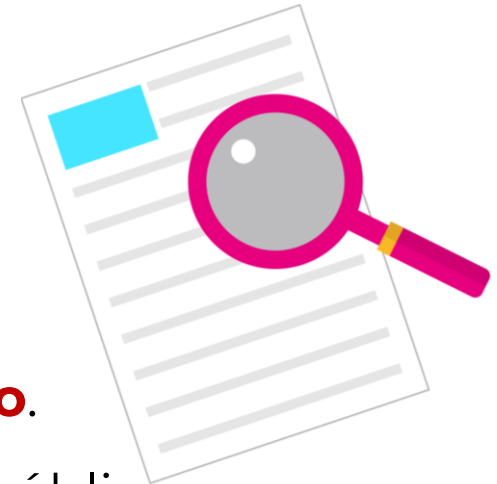
**Pero no las recibes a pesar de haberla solicitado al personal de salud.**

El personal encargado de brindar asesoría médica, analizará el caso y de considerarlo necesario gestionará la atención cuando exista la posibilidad de un riesgo en tu salud o agravamiento de síntomas, buscando así preservar tu mejor estado de salud.



# ¿Cuál es la información que debo tener para solicitar una Gestión para la Atención Médica?

1. Datos completos de **identificación**:
  - ✓ Del paciente,
  - ✓ De quien solicita la gestión y,
  - ✓ De la unidad médica o prestadora del servicio de salud.
2. En caso de estar hospitalizado el paciente: **Número de cama y servicio.**
3. El número de afiliación o de registro cuando se trate de instituciones públicas.
4. El **motivo** de la gestión y la petición de la atención médica.
5. Teléfonos de contacto (casa, oficina, móvil) para dar seguimiento a la gestión.
6. Para mayor referencia puedes consultar la Guía para presentar una queja en el siguiente vínculo:



<http://www.conamed.gob.mx/servicios/pdf/GUIA-QUEJA.pdf>



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**CONAMED**  
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

# De la Conciliación

---



# QUEJA MÉDICA EN CONCILIACIÓN

Es la 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 de las Comisiones Estatales de Arbitraje Médico, con el motivo de impugnar la negativa de servicios médicos o la irregularidad en su prestación.



# PROCESO ARBITRAL

Conjunto de actos procesales y procedimientos que se **inicia con la presentación y admisión de una queja y termina** por alguna de las causas establecidas en el Reglamento, comprende **las etapas conciliatoria y decisoria** y se tramitará con arreglo a la voluntad de las partes, en estricto derecho o en conciencia.

## ESTÁ DIVIDIDO EN 2 ETAPAS

**Primera etapa  
Conciliación**

**Segunda etapa  
Arbitraje**

# CONCILIACIÓN

## Objetivo

Que las partes por voluntad propia determinen la forma y términos en la cual resuelven el conflicto con ayuda de un **tercero neutral**.

## Características

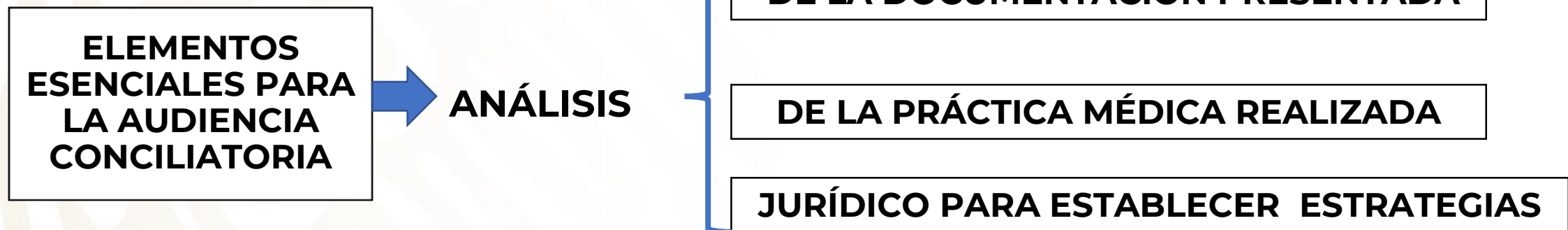
1. Es una negociación asistida.
2. Las partes buscan soluciones mutuamente satisfactorias.
3. Intervención de un tercero neutral.
4. Todos (incluyendo al tercero) pueden proponer fórmulas de arreglo.
5. Las partes deciden.
6. Manejo racional de la información.



# AUDIENCIA CONCILIATORIA

## (Presencial o telefónica)

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.



- 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, de los que no conste copia de identificación oficial en el expediente, deberá solicitársele una.
- 3.** De preferencia debe darse el uso de la palabra en primer lugar a la parte promovente.
- 4.** Deberá pedirse al prestador del servicio, otorgue una explicación de la atención brindada materia de la queja.
- 5.** En todo momento los conciliadores se apoyaran para coordinar las participaciones de las partes y sus acompañantes.
- 6.** Los conciliadores tendrán que ir buscando los puntos de acuerdo y las diferencias.

- 7.** 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, se puede dividir la audiencia con la finalidad de hablar con cada una de las partes por separado.
- 9.** Las partes pueden manifestar todo lo que a su interés convenga.
- 10.** Después de haber escuchado las manifestaciones de las partes, los conciliadores, pondrán a su consideración las propuestas de arreglo.
- 11.** Las partes determinaran si están de acuerdo con las propuestas, proponen unas distintas o cuál es su postura al respecto.

## MEDIANTE AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN

- ✓ **Conciliación**, por convenio de transacción, bajo la modalidad de indemnización, reembolso de gastos, condonación de adeudo, atención médica, etcétera.
- ✓ **Remisión del expediente al arbitraje**, a la segunda etapa del proceso arbitral.
- ✓ **Derechos a salvo.**







# CONCLUSIÓN DE LA AUDIENCIA CONCILIATORIA

## MEDIANTE ACUERDO DE CONCLUSIÓN

- ✓ FALTA DE INTERÉS PROCESAL.
- ✓ DESISTIMIENTO DE LA INSTANCIA O DE LA ACCIÓN.
- ✓ CADUCIDAD DE LA INSTANCIA.
- ✓ POR SOBRESEIMIENTO



# VENTAJAS DEL PROCESO CONCILIATORIO

## AUTOCOMPOSITIVO

- ✓ Se otorga plena **autonomía** a las partes para que se pongan de acuerdo y diriman su controversia sin que un tercero les imponga la solución.
- ✓ Las partes por sí mismas le dan **validez** al acuerdo sin necesidad de ratificarlo ante un juez.
- ✓ Se privilegia la **participación** de las partes involucradas en el caso, no es obligatorio que las partes asistan con abogado.



## PERMITE EL ACUERDO ENTRE LAS PARTES

- ✓ El acuerdo al que lleguen es siempre con **finés conciliatorios** y sin aceptar culpa y responsabilidad de los hechos motivo de queja

## ES FLEXIBLE

- ✓ Las partes pueden proponer diferir la audiencia;
- ✓ Permite a las partes **adecuar** las pretensiones, (una buena explicación o una disculpa por parte del prestador, puede ser suficiente para conciliar aún cuando inicialmente la pretensión era económica).

## IMPARCIAL

- ✓ En la conciliación **no existe preferencia** por una parte, por el contrario, se busca favorecer a ambas partes.

## CONFIDENCIALIDAD Y RESPETO

- ✓ Se da certeza a las partes:
  - ✓ lo que se habla en la audiencia es con fines conciliatorios,
  - ✓ queda prohibido grabar el contenido de la audiencia,
  - ✓ se garantiza el respeto mutuo entre las partes evitando adjetivos despectivos.

## LEGALIDAD

- ✓ Los acuerdos siempre están apegados a los principios de legalidad y equidad, evitando acuerdos que atenten contra alguna de las partes, además de que, por naturaleza:

**la conciliación busca el “ganar-ganar”**

## MECANISMO ALTERNATIVO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS ESPECIALIZADO EN MATERIA MÉDICA ÁGIL

- ✓ El asunto **se asigna a un médico y a un abogado** los cuales entienden el lenguaje técnico médico y jurídico permitiéndoles contar un panorama del caso y proponer soluciones a las partes. En otras vías la autoridad no cuenta con el conocimiento médico del caso.
- ✓ El tiempo estimado para la programación de la audiencia de conciliación desde que se interpone la queja, es de **aproximadamente 30 días hábiles**, siendo muy inferior al tiempo que llevaría mediante un mecanismo judicial.



## TOTAL DE QUEJAS INGRESADAS A LA DIRECCIÓN GENERAL DE ARBITRAJE SEGÚN INSTITUCIÓN Y MES. CONAMED, 2022-2023

MES/SECTOR	IMSS	ISSSTE	PEMEX	PRIVADO	SSA FEDERAL	SEDESA CDMX	SEMAR/ SEDENA	TOTAL
ENERO 2022	21	8	0	22	3	0	0	54
FEBRERO 2022	24	11	1	33	2	1	0	72
MARZO 2022	32	7	1	28	5	1	3	77
ABRIL 2022	22	9	1	23	4	2	0	61
MAYO 2022	34	8	0	41	4	1	2	90
JUNIO 2022	25	9	2	27	1	3	0	67
JULIO 2022	22	4	1	26	2	1	0	56
AGOSTO 2022	23	7	1	31	1	3	1	67
SEPTIEMBRE 2022	29	4	1	25	2	1	0	62
OCTUBRE 2022	32	7	2	23	2	1	0	67
NOVIEMBRE 2022	27	11	2	34	0	1	2	77
DICIEMBRE 2022	35	6	0	28	1	0	1	71
<b>TOTAL 2022</b>	<b>326</b>	<b>91</b>	<b>12</b>	<b>341</b>	<b>27</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>821</b>
ENERO 2023	37	6	3	49	4	0	0	99
FEBRERO 2023	19	5	3	29	3	1	1	61
<b>TOTAL 2023</b>	<b>56</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>78</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>160</b>





**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**CONAMED**  
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

# Del Proceso Arbitral

---







# ¿EN QUÉ CONSISTE EL PROCESO ARBITRAL?

## INICIA CON LA ADMISIÓN DE LA QUEJA Y SE INTEGRA EN DOS ETAPAS:

### 1. Primera etapa: **CONCILIATORIA.**

- se invita a audiencia al prestador o al representante de la institución pública que brindó el servicio médico, para trate de **aclarar la situación** y pueda ser resuelta mediante el acuerdo de ambas partes.



### 2. Segunda etapa: **ARBITRAJE.**


- En caso que no lleguen a un acuerdo en la conciliación, se propone **EL ARBITRAJE**, si ambos aceptan, continuará el procedimiento arbitral para que la CONAMED decida quién tiene la razón y se **resuelva su inconformidad**.




# EL ARBITRAJE ASEGURA A LAS PARTES EN CONTROVERSI

- 1**


Un servicio especializado, imparcial y totalmente **gratuito**.


- 2**

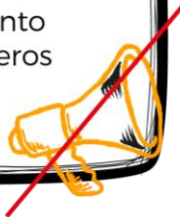
La posibilidad de dar por terminada la controversia en cualquier momento del arbitraje, mediante **la firma de un convenio**.


- 3**

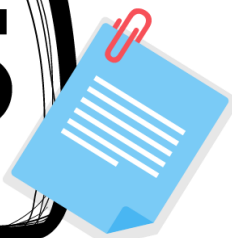
Equidad entre las partes.


- 4**

Confidencialidad absoluta (no se puede dar a conocer el procedimiento arbitral a terceros ajenos).


- 5**

La obtención de una resolución definitiva (laudo) elaborada por expertos (médicos y abogados altamente especializados en la materia).



## DURANTE EL PROCEDIMIENTO ARBITRAL, LAS VENTAJAS SON:



**Celeridad, al constar sólo de dos audiencias: Firma del acuerdo arbitral, y Desahogo de pruebas y alegatos.**



**Desahogo de diligencias a distancia mediante uso de tecnología.**



**La obtención de un laudo con explicaciones claras y precisas, por las cuales se determina la existencia o no, de mala práctica médica, con la debida fundamentación legal.**



**En caso del establecimiento de una responsabilidad civil, montos de condena moderados (reparaciones en estricto apego a la ley, daños patrimonial y físico).**



**En caso de inconformidad con el laudo, el derecho de interponer un juicio de amparo.**

• El arbitraje evita juicios civiles y penales con mayor desgaste y costo, trampas y maniobras retardatorias, así como condenas excesivas o cuantiosas que incluyen reparaciones integrales, particularmente por concepto de daño moral.



**En conclusión:**

• De acuerdo a la experiencia, CONAMED conoce de un expediente y/o carpeta de investigación tras aproximadamente 5 años de litigio, mediante la solicitud de un dictamen médico institucional.

## Ventajas del arbitraje frente a la vía jurisdiccional

	ARBITRAJE	TRIBUNALES
	Confidencialidad	Publicidad
	Especialización de los árbitros	Generalidad jueces
	Participación y control del proceso por las partes	Control proceso por el juez
	Flexibilidad e informalidad procesal	Rigidez procesal
	Rapidez	Larguísima duración
	Control de costes	Incertidumbre en los costes
	Menor coste económico	Mayor coste económico
	Facilita las relaciones entre partes	Crea distancia entre las partes



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**CONAMED**  
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

# Del Laudo

---



# REGLAS DE LA CONAMED PARA LA EMISIÓN DE LOS LAUDOS

## LAUDO

Pronunciamiento por el cual la CONAMED resuelve, en estricto derecho o en conciencia, los asuntos sometidos a su conocimiento por las partes;

- I. Resuelve cuestiones exclusivamente **civiles**;
- II. Tiene en su favor la presunción de haberse pronunciado legalmente, con conocimiento de causa, mediante intervención legítima de la CONAMED y en los términos solicitados por las partes, atendiendo al compromiso arbitral;
- III. El laudo firme **produce acción y excepción** contra las partes y contra el tercero llamado legalmente al procedimiento que hubiere suscrito el compromiso arbitral;
- IV. El tercero que no hubiere sido parte en el juicio puede excepcionarse contra el laudo firme, y
- V. Las transacciones otorgadas ante la CONAMED y los laudos **se considerarán como sentencias**, en términos de la legislación procesal civil en vigor.

# Componentes de un LAUDO



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**CONAMED**  
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

- I. Proemio.
- II. Resultandos.
- III. Considerandos.
- IV. Fundamento legal.
- V. Resumen Clínico.
- VI. Análisis médico del caso.
- VII. Análisis jurídico del caso.

- VIII. Derecho a la Protección de la Salud.
- IX. Cargas probatorias.
- X. Prestaciones exigidas por la actora, defensas y excepciones opuestas por el demandado.
- XI. Evidencia probatoria.
- XII. Valoración del acto médico (Existencia o no de mala práctica).
- XIII. Valoración de excepciones y defensas.
- XIV. Bibliografía.
- XV. Puntos resolutivos.





**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**CONAMED**  
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

# Del Dictamen Médico Institucional

---





# EL DICTAMEN MEDICO INSTITUCIONAL EN LA CONAMED

Es el informe pericial precisando sus conclusiones respecto de algún asunto médico sometido a su análisis, dentro del ámbito de sus atribuciones.

1. Tiene carácter institucional,
2. No emitido por simple perito persona física,
3. No entraña la resolución de controversia alguna,
4. Se trata de mera apreciación técnica del acto médico, al leal saber y entender de la CONAMED, atendiendo a las evidencias presentadas por la autoridad peticionaria;



El dictamen médico institucional se emite al leal saber y entender y en ejercicio de la autonomía técnica de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, en términos del artículo 1º de su Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación del 3 de junio de 1996; tiene el único propósito de ilustrar a la autoridad peticionaria y a las partes, en cuanto a su interpretación médica interdisciplinaria de los hechos y evidencias sometidos a estudio por la autoridad peticionaria.

La CONAMED elaborará los dictámenes con base en su protocolo y procedimiento institucional y conforme a las disposiciones en vigor, a la interpretación de los principios científicos y éticos que orientan la práctica médica y la literatura universalmente aceptada, atendiendo a la información proporcionada por el peticionario.



El Reglamento de Procedimientos de la CONAMED, dispone que se tendrán por legitimados:

1. A los órganos internos de control encargados de la instrucción del procedimiento administrativo de responsabilidad,
2. Los agentes del Ministerio Público que instruyan la averiguación previa,
3. Las autoridades sanitarias encargadas de regular la atención médica y,
4. Los órganos judiciales que conozcan del proceso civil o penal.



## Requisitos y documentales que la autoridad legitimada debe enviar a la CONAMED, para la emisión de un Dictamen Médico Institucional:

- I. Denuncia, queja o demanda.
- II. Declaraciones ministeriales o ante la autoridad peticionaria, en su caso. Tratándose de investigaciones ante los Órganos Internos de Control, si no hubieren iniciado procedimiento administrativo de responsabilidad, el **informe médico oficial** hará las veces de **declaración** para efecto del dictamen. En el entendido de que, si existieren imputaciones directas o indicios respecto de actos irregulares de personal de salud, se requerirá del informe o declaración del o los interesados.
- III. Dictámenes periciales e informes previos, en su caso.



## **Requisitos y documentales que la autoridad legitimada debe enviar a la CONAMED, para la emisión de un Dictamen Médico Institucional:**

- IV. Expediente clínico completo, legible y en orden, en copia certificada o en su caso en original (entendido como: conjunto de documentos escritos, gráficos e imagenológicos o de cualquier otra índole, en los cuales el personal de salud, deberá hacer los registros, anotaciones y certificaciones correspondientes a su intervención, con arreglo a las disposiciones sanitarias), en el que se incluyan las Notas de Urgencias, Médicas y de Enfermería, Indicaciones, Quirúrgicas y Anestésicas, así como las de Terapia Intensiva, Consentimientos Informados.
- V. Reportes de estudios de laboratorio y estudios de gabinete adicionales (con imágenes en original) Rayos X, tomografías, ultrasonidos, resonancias magnéticas, PET, estudios de patología, endoscopía, medicina nuclear, citología, medicina forense, entre otros.

## Requisitos y documentales que la autoridad legitimada debe enviar a la CONAMED, para la emisión de un Dictamen Médico Institucional:

Una vez que esa representación social, cuente con las documentales y requisitos señalados en el párrafo que antecede, y sean enviados los mismos en original legibles ya que no se aceptan documentos escaneados.

La Dirección General de Arbitraje requiere de **noventa días hábiles** para su elaboración; de conformidad con el “Programa Anual de Trabajo/Elemento de meta para el bienestar/Porcentaje de dictámenes médicos institucionales emitidos en tiempo estándar” de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

**Directorio:**  
**Telefono: 54-20-7000**

<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Extensión</b>
Lic. Juan Antonio Orozco Montoya.	Subcomisionado Jurídico y Encargado del Despacho de la CONAMED	57026
Dr. Ivan González del Valle	Director General de Orientación y Gestion	57085
Dra. Liliana Hernández Mendoza	Directora General de Conciliación	57015
Lic. Francisco Javier Guerra Zermeño	Director General de Arbitraje	57072

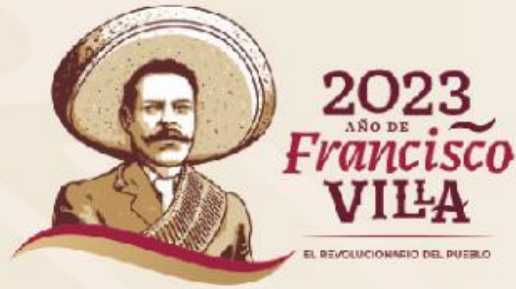


**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**CONAMED**  
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO





**Gracias**



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**CONAMED**  
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO



# MARCO DE ACTUACIÓN

---

Atención de Quejas, Conciliación y Proceso Arbitral



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**CONAMED**  
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO



2023  
AÑO DE  
*Francisco*  
**VILLA**

EL REVOLUCIONARIO DEL PUEBLO