

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO MARCO DE ACTUACIÓN

Atención de quejas, conciliación y procedimiento arbitral



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO



2023
AÑO DE
Francisco
VILA

EL REVOLUCIONARIO DEL PUEBLO

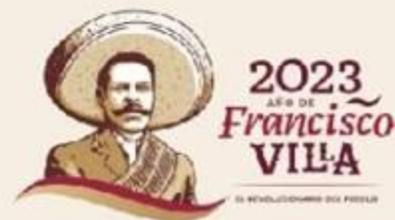


SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

Marco jurídico y conceptos



¿Qué es la CONAMED?

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



La CONAMED



- Es un organismo desconcentrado de la Secretaría de Salud.
- Tiene como objeto resolver de buena fe los conflictos suscitados entre los prestadores de servicios médicos y pacientes, así como mejorar la calidad en la prestación de los servicios médicos.
- Cuenta con autonomía técnica y tiene atribuciones para recibir quejas, investigar y emitir opiniones acuerdos y laudos.
- Es un mecanismo alternativo de solución de controversias, que incluso nace antes de la reforma al artículo 17 Constitucional, ya que su Decreto de Creación data de 1996.



¿Qué 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 Médicas y Gestión Pericial de la CONAMED (25-07-2006).
- Manual de Organización Específico de la CONAMED (Última 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.



Dictamen Médico Institucional (DMI)

Informe pericial de la CONAMED, precisando sus conclusiones respecto de alguna cuestión médica sometida a su análisis, dentro del ámbito de sus atribuciones.

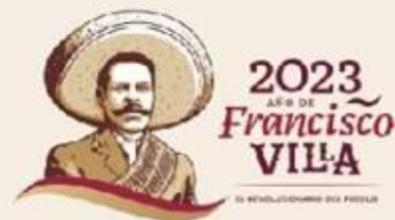


SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



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 o 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.
 - Diversas ramas médicas.
 - Enfermería.
 - Odontología.
 - Psicología.
- ✓ 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.

¿Qué actividades realiza la CONAMED?

4. Actúa como árbitro y emite laudos cuando las y los usuarios y los prestadores de servicios, acepten expresamente el arbitraje.
5. Emite dictámenes médicos 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



2023
en honor de
Francisco VILA
A. VALLEJO 1984

Los servicios de la CONAMED son:



- ✓ Gratuitos
- ✓ Confidenciales
- ✓ Personalizados
- ✓ De atención inmediata
- ✓ Con agilidad procesal





SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

De la atención de quejas, asesoría y gestión



presencial



correo
postal



teléfono



correo
electrónico



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

¿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 brinda orientación 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 **que no has recibido 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 estado de salud.

Gestiones inmediatas

Durante el proceso de atención surgen, con frecuencia, situaciones que ameritan una pronta solución por así exigirlo la salud del paciente, por lo que resulta indispensable **buscar el apoyo adecuado en el momento preciso**, conjuntando los requerimientos de atención médica y los derechos que le otorga la ley al paciente, desde el punto de vista médico.



Gestiones inmediatas

En situaciones de urgencias, tratándose del requerimiento de cierta información o determinada atención médica, la cual no es recibida de parte de la institución a pesar de haberla solicitado y dicha pretensión pueda ser resueltas de manera inmediata, a través de una coordinación con el prestador del servicio médico responsable de la atención vinculada al requerimiento, **la CONAMED brinda la ayuda necesaria para gestionar el apoyo o atención requerida**, con el fin de evitarle a dicho paciente un problema mayor.



Gestiones inmediatas

A partir de lo anterior, se valora la gravedad de la situación, verificando que esté comprometida la situación de salud del paciente o bien se necesite una pronta solución a la queja planteada, **ofreciendo la atención inmediata en** los siguientes supuestos:

- **Urgencia calificada.**
- **Negativa de prestación de servicios.**
- **Referencia a unidad diversa.**
- **Cambio de médico tratante.**
- **Diferimiento sin causa justificada.**
- **Falta de insumos y medicamentos.**
- **Revaloración médica.**
- **Atención médica especializada.**



¿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>



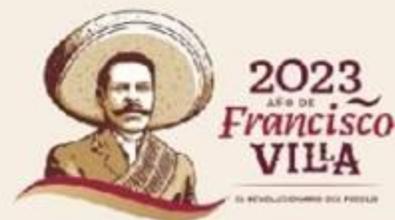


SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



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 de Procedimientos para la Atención de Quejas Médicas y Gestión Pericial de la CONAMED, 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

La conciliación

El 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.



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, de los que no conste copia de identificación oficial en el expediente, se le solicitará 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 apoyarán 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 determinarán si están de acuerdo con las propuestas, proponen unas distintas o cuál es su postura al respecto.

Conclusión de la audiencia conciliatoria

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.



Ventajas del proceso conciliatorio

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 aun cuando inicialmente la pretensión era económica).

Imparcial

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

Ventajas del proceso conciliatorio

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"

Ventajas del proceso conciliatorio

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 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.



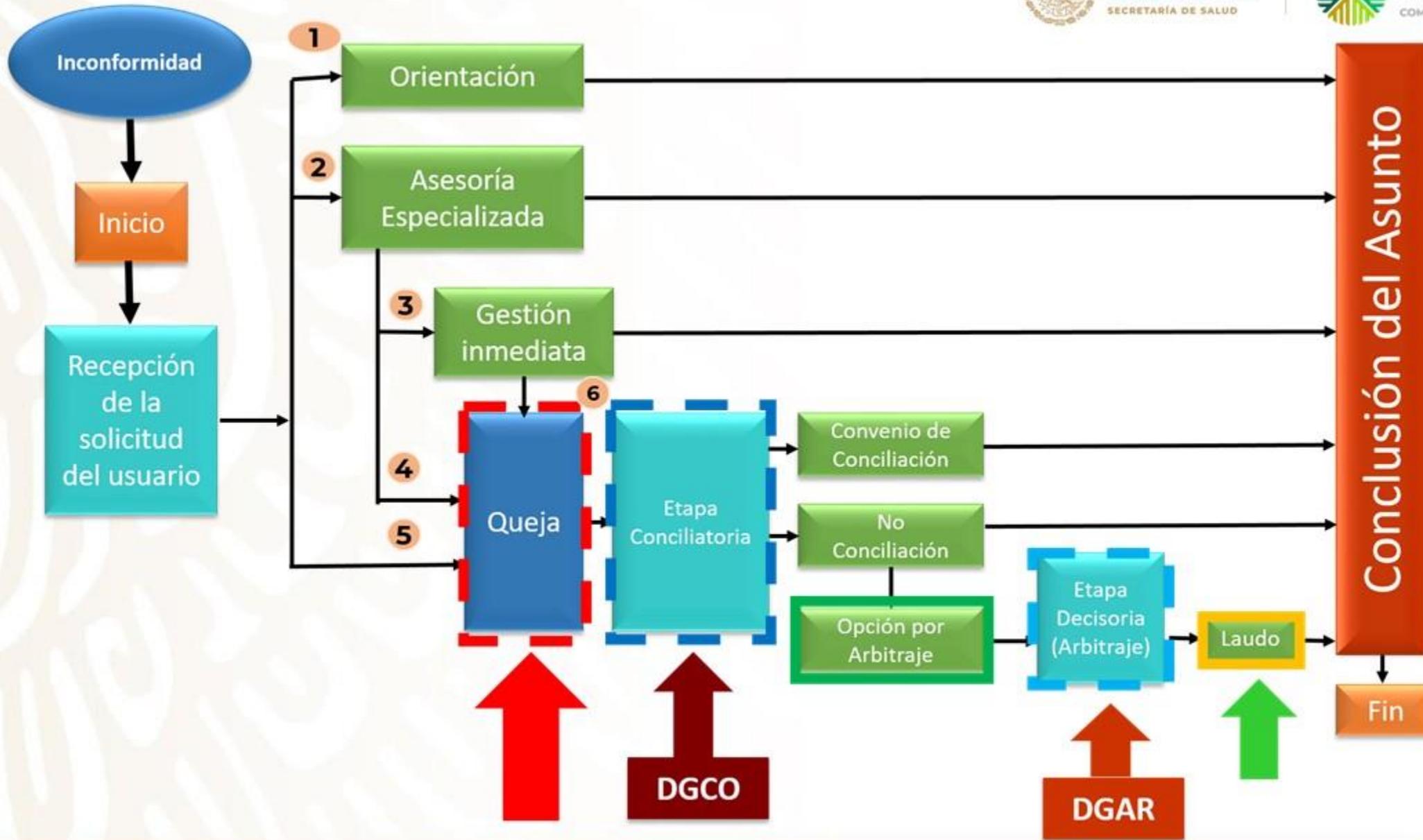
SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

Del Proceso Arbitral







**DE EXISTIR
CONCILIACIÓN**

COMPLETA
(Finiquito del compromiso en el acto)

COMPROMISOS PENDIENTES
(Requiere seguimiento para verificar cumplimiento)

**DE NO EXISTIR
CONCILIACIÓN**

NO ACUERDO ENTRE LAS PARTES
Aceptan arbitraje

NO ACEPTACIÓN DEL PRESTADOR O DEL QUEJOSO
Propuesta de arreglo

FALTA DE INTERÉS DEL QUEJOSO
Desistimiento

PROCESO ARBITRAL

"MEDIACIÓN"

**OTRAS INSTANCIAS:
FGR/FGJ/OIC**

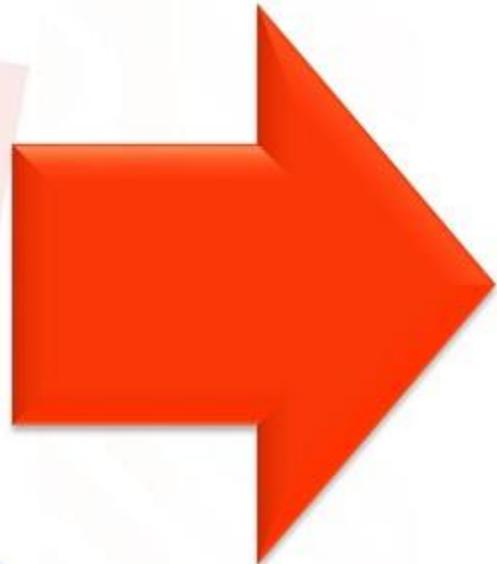




FGR
FISCALÍA GENERAL
DE LA REPÚBLICA

FJ Fiscalía
General
de **Justicia**
Ciudad de México

OIC
Órgano Interno
de Control



**OTRAS
INSTANCIAS**



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO



FGR

FISCALÍA GENERAL
DE LA REPÚBLICA

OIC

Órgano Interno
de Control

**SOLICITUD
DE
DICTAMEN
MÉDICO**



Fiscalía
General
de **Justicia**
Ciudad de México



2023
Año de
**Francisco
VILLA**

¿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 tratar 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**.

Arbitraje Médico

2/3

durante el juicio
las ventajas son:



Desahogo 1

al constar sólo de dos audiencias. Firma del acuerdo arbitral y desahogo de pruebas y alegatos.



2

Celeridad

de diligencias a distancia mediante uso de tecnología.

3

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.



4 En caso

del establecimiento de una responsabilidad civil, montos de condena moderados (reparaciones en estricto apego a la ley de los daños patrimoniales y físicos).



En caso

de inconformidad con el laudo únicamente procede interponer el juicio de amparo.

5



Arbitraje Médico

3/3

CONCLUSIÓN



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.



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



VENTAJAS DEL ARBITRAJE FRENTE A LA VÍA JURISDICCIONAL

ARBITRAJE

Confidencialidad
Especialización de los árbitros

Participación y control del proceso por las partes

Flexibilidad e informalidad procesal
Rapidez

Control de costos
Menor costo económico

TRIBUNALES

Publicidad
Generalidad jueces

Control proceso por el juez

Rigidez procesal
Larguísima duración

Incertidumbre en los costos
Mayor costo económico



2023
AÑO DE
Francisco VILA
E. GUAYMAS, 2023

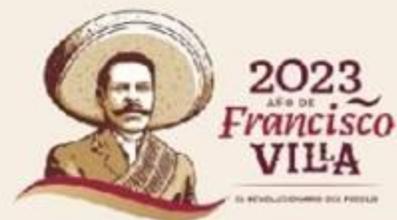


SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



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

- 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.**

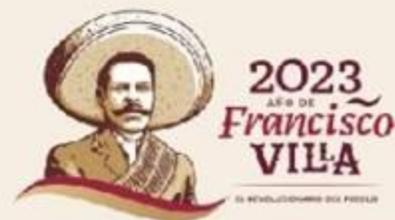


SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

Del dictamen médico institucional



1 SOLICITUD DMI

El personal de control de gestión de la DGAR recibe el oficio de solicitud y expediente del peticionario;

3 SALA MÉDICA

Cuando el expediente esté completo el Titular de la sala médica asignará el caso a un médico del área

5 PLENO

Se entiende por pleno a la reunión del personal médico y jurídico de la DGAR, así como del personal invitado de la CONAMED, en la que se presentan los proyectos de DMI, OT y análisis médico para la emisión de laudos, con la finalidad de establecer y validar el criterio institucional que se sostendrá en el documento final..

7 ELABORACIÓN E INTEGRACIÓN DEL DMI

Para la elaboración e integración del DMI se tomarán en cuenta los lineamientos y recomendaciones de la GMAC y los criterios metodológicos.

2 REVISIÓN

El personal jurídico revisa la documentación para determinar si las solicitudes de DMI se refieren a los rubros en la materia de competencia, quedando excluidas y por tanto deberán como no

4 MÉDICO PONENTE

El médico ponente realizará una valoración inicial del caso, planteará las hipótesis de trabajo e identificará la necesidad de contar con la opinión de profesionales especializados externos; de ser este el caso, lo notificará al titular de la sala.

6 EMISIÓN DMI

Los Dictámenes se emitirán al leal saber y entender de la CONAMED, en ejercicio de su autonomía técnica.

8 FIRMA Y ENVÍO

En caso de que existan propuestas de adecuación, se tomarán en cuenta, se modificará el DMI, y se pasará a firma y envío dentro de los 5 días posteriores a su aprobación.

El Dictamen Médico 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.



Legitimado para solicitar dictamen a la CONAMED



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

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:



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

- 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 antes señalados 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.



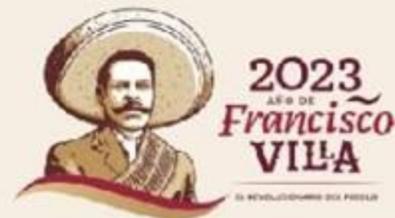
SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

Inconformidades concluidas en **CONAMED**.

Escenario 2022





Proporción de especialidades médicas con mayor número de quejas concluidas. CONAMED, 2002-2022

Especialidad*	N	%
Cirugía General	5,131	18.5
Traumatología y Ortopedia	4,547	16.4
Urgencias	4,288	15.5
Ginecología y Obstetricia	3,546	12.8
Odontología	2,836	10.3
Medicina General y Preventiva	2,298	8.3
Oftalmología	1,652	6.0
Medicina Interna	1,552	5.6
Neurología	795	2.9
Cirugía Plástica y Estética	578	2.1
Pediatría	444	1.6
Total	27,667	100.0

Corresponde al 85.8% del total de quejas concluidas **(32,262)**.

Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED), CONAMED 1996-2022.

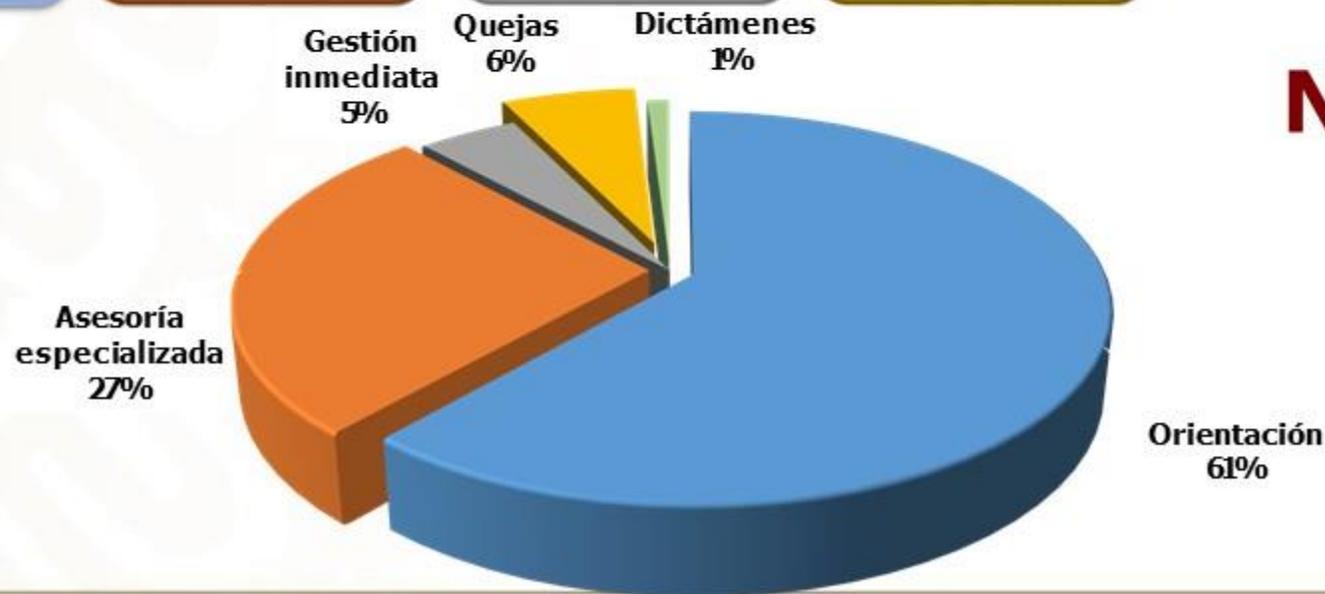
* Cirugía general: Incluye cirugía general, cirugía laparoscópica, cirugía vascular y angiología, enfermedades del colon y recto y urología. Medicina general y preventiva: Incluye epidemiología, medicina del trabajo, medicina familiar, medicina general y medicina preventiva.

Medicina interna: Incluye dermatología, endocrinología, geriatría, hematología, inhalo terapia, medicina interna, medicina transfusional, neumología, nefrología y reumatología.

Odontología: Incluye cirugía maxilofacial, endodoncia, exodoncia, implantología dental, odontología, odontología general, odontología pediátrica, ortodoncia, periodoncia, prostodoncia y prótesis.

Urgencias: Incluye urgencias médicas y urgencias quirúrgicas.

Asuntos recibidos y atendidos. CONAMED 2022



N = 16,588

Modalidad de conclusión de quejas. CONAMED 2022

Modalidad de conclusión	N	%
No conciliación por falta voluntad	279	27.0
No conciliación	389	37.7
Conciliación	320	31.0
Laudo	41	4.0
Fallecimiento del quejoso	3	0.3
Total	1,032	100.0

Especialidades médicas con mayor número de quejas concluidas. **CONAMED 2022**

Especialidad*	N	%
Traumatología y Ortopedia	166	25.3
Cirugía General	153	23.3
Odontología	133	20.3
Urgencias	109	16.6
Ginecología y Obstetricia	95	14.5
Total	656	100.0

Corresponde al 63.6% del total de quejas concluidas (1,032).

El 36.4% restante engloba otras especialidades.

Cirugía general: Incluye cirugía general, cirugía laparoscópica, cirugía vascular y angiología, enfermedades del colon y recto y urología.

Odontología: Incluye cirugía maxilofacial, endodoncia, exodoncia, implantología dental, odontología, odontología general, odontología pediátrica, ortodoncia, periodoncia, prostodoncia y prótesis.

Urgencias: Incluye urgencias médicas y urgencias quirúrgicas.

Distribución de quejas concluidas por entidad federativa. CONAMED 2022

Estado	Población*	Quejas concluidas	Tasa*
Aguascalientes	1,462,736	3	0.2
Baja California	3,717,519	0	0.0
Baja California Sur	829,104	3	0.4
Campeche	1,025,091	3	0.3
Chiapas	5,852,999	6	0.1
Chihuahua	3,853,714	7	0.2
Ciudad de México	8,995,721	679	7.5
Coahuila	3,282,254	6	0.2
Colima	803,172	3	0.4
Durango	1,892,317	6	0.3
Guanajuato	6,306,386	19	0.3
Guerrero	3,674,718	1	0.0
Hidalgo	3,138,593	9	0.3
Jalisco	8,530,830	16	0.2
Estado de México	17,689,507	105	0.6
Michoacán	4,873,559	6	0.1

Estado	Población*	Quejas concluidas	Tasa*
Morelos	2,075,280	8	0.4
Nayarit	1,314,826	2	0.2
Nuevo León	5,723,377	7	0.1
Oaxaca	4,176,360	2	0.0
Puebla	6,694,470	7	0.1
Querétaro	2,339,257	5	0.2
Quintana Roo	1,780,269	18	1.0
San Luis Potosí	2,895,295	33	1.1
Sinaloa	3,193,861	8	0.3
Sonora	3,129,157	13	0.4
Tabasco	2,613,095	1	0.0
Tamaulipas	3,693,876	9	0.2
Tlaxcala	1,403,177	7	0.5
Veracruz	8,611,950	21	0.2
Yucatán	2,296,184	17	0.7
Zacatecas	1,683,521	2	0.1

Nacional	129,552,175	1,032	0.8
-----------------	--------------------	--------------	------------

*Tasapor 100,000 habitantes

Distribución de quejas concluidas por Institución del Sector Salud. CONAMED 2022

Sector	N	%
Privado	440	42.6
Público	592	57.4
Total	1,032	100.0

Distribución de los laudos emitidos. CONAMED 2022

Modalidad	N	%
Absolutorio	25	61.0
Condenatorio	16	39.0
Total	41	100.0

Daños en laudos condenatorios. CONAMED 2022

Daño	N	%
Temporal	11	6.2
Permanente	1	68.8
Sin daño físico	4	25.0
Total	16	100.0

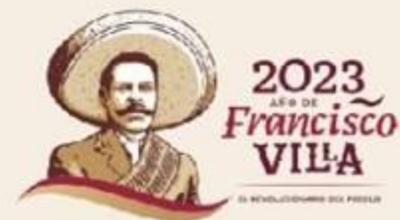


SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

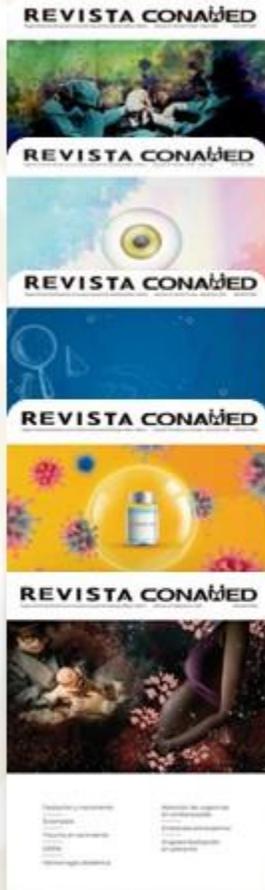
Capacitación y Difusión.



Cursos de capacitación

EVENTO	MODALIDAD	AVAL ACADÉMICO	HORARIO
Enfermería, la seguridad del paciente y la prevención de quejas	A distancia en línea	FENO	Abierto 48 horas por módulo
Curso prevención del conflicto contra los profesionales de la salud.	A distancia en línea	Facultad de Medicina UNAM	Abierto 48 horas por módulo
La seguridad del paciente y la prevención del conflicto en la atención odontológica	A distancia en línea	Facultad de Odontología UNAM	Abierto 48 horas por módulo
<i>Como resolver un conflicto médico paciente en la CONAMED</i>	<i>A distancia en línea</i>	<i>@prende México x SEP</i>	<i>*Ritmo propio: No hay fechas específicas para las actividades excepto la fecha de fin de curso.</i>

Revista CONAMED



- Publicación oficial de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.
- Edición trimestral de acceso abierto que recibe y publica artículos en idiomas español e inglés.
- Actualmente registrada en los índices y repositorios hemerobibliográficos: Medigraphic, Latindex, Periódica, Imbiomed, Cuiden, Dialnet, BVS-México, BibLat y MedicLatina de EBSCO-Host.

Directorio:
Teléfono: 5420-7000

Nombre	Cargo	Extensión
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



2023
AÑO DE
**Francisco
VILLA**



Gracias



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO MARCO DE ACTUACIÓN

Atención de quejas, conciliación y procedimiento arbitral



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO



2023
AÑO DE
Francisco
VILA

EL REVOLUCIONARIO DEL PUEBLO