

# 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



**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.





# Procedimientos en la CONAMED

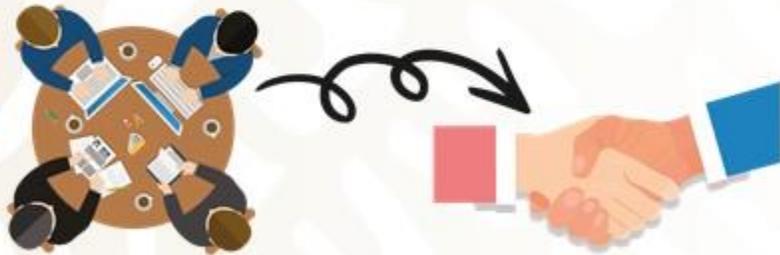
---



# ¿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.



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



# 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

---





# ¿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:**





# 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.

**Elementos  
esenciales para  
la audiencia  
conciliatoria**

**Análisis**

**De la documentación presentada**

**De la práctica médica realizada**

**Jurídico para establecer estrategias**

## 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

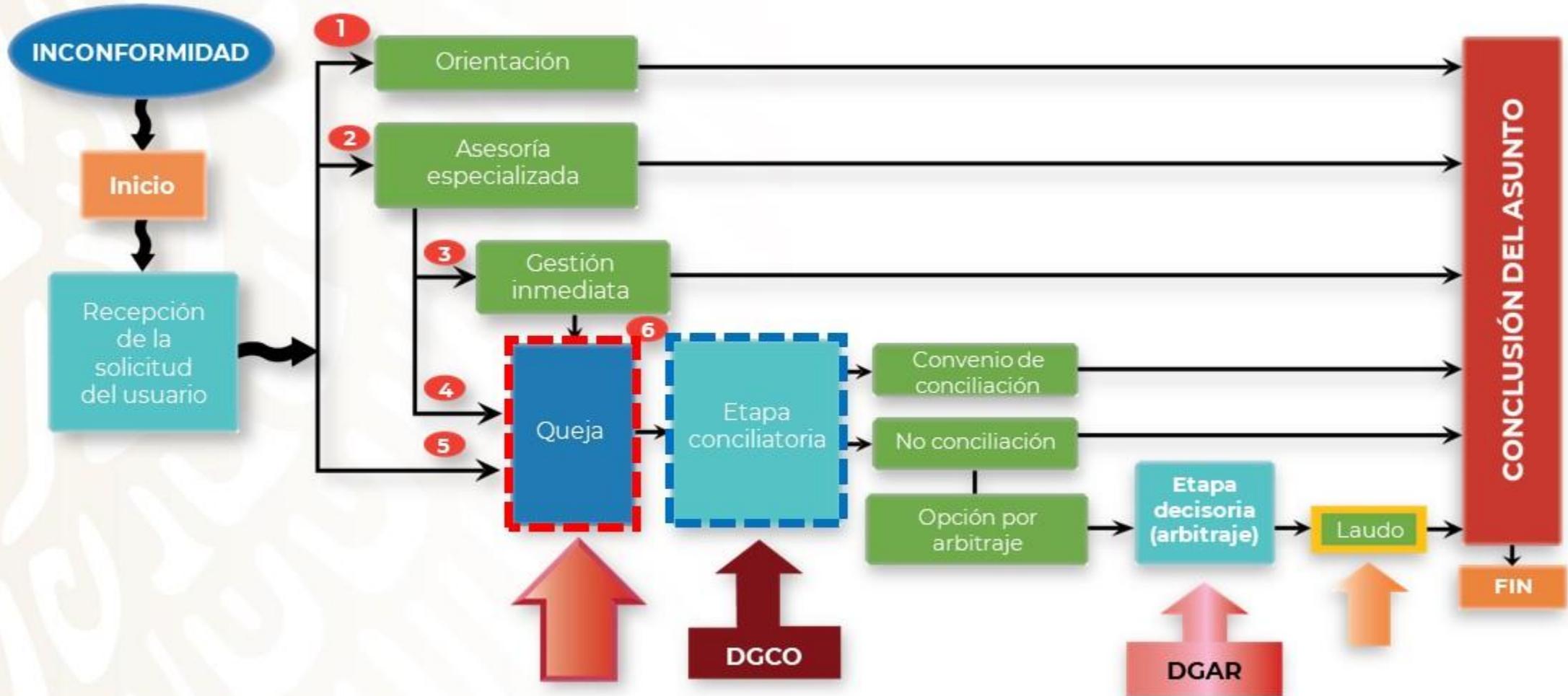


**CONAMED**  
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

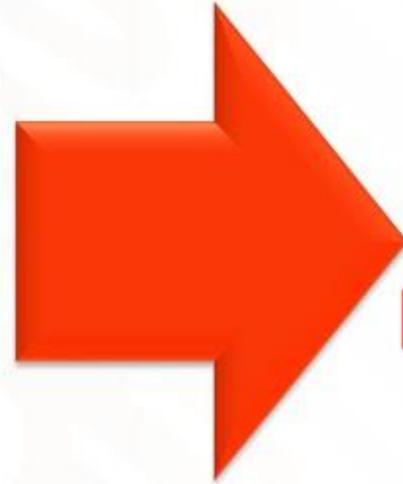
# Del Proceso de Arbitraje

---









# OTRAS INSTANCIAS

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

Fiscalía General de **Justicia**  
Ciudad de México

**FGR**  
FISCALÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

**OIC**  
Órgano Interno de Control

# ¿En qué consiste el Arbitraje?

**Inicia con la admisión de la queja**, en caso que no lleguen a un acuerdo en la conciliación, se propone **el arbitraje**, con las siguientes etapas.

- 1.- Designación de arbitro.
- 2.- Audiencia firma de compromiso arbitral y calendario procesal.
- 3.-Desahogo de etapas de arbitraje.
- 4.- Emisión y Notificación de Laudo.



## Arbitraje Médico

2/3

durante el juicio las ventajas son:



### 1 Desahogo

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



### 2 Celeridad

de diligencias a distancia mediante uso de tecnología.

### En caso

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

5



### 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).

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.



## 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







**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

---





**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**CONAMED**  
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO



**FGR**  
FISCALÍA GENERAL  
DE LA REPÚBLICA

**OIC**  
Órgano Interno  
de Control

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



## 1 SOLICITUD DMI

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

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 procedentes;

## 2 REVISIÓN

## 3 SALA MÉDICA

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

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;

## 4 MÉDICO PONENTE

## 5 PLENO

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

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

## 6 EMISIÓN DMI

## 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;

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.

## 8 FIRMA Y ENVÍO

# 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 en la CONAMED

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

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 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 2023

---



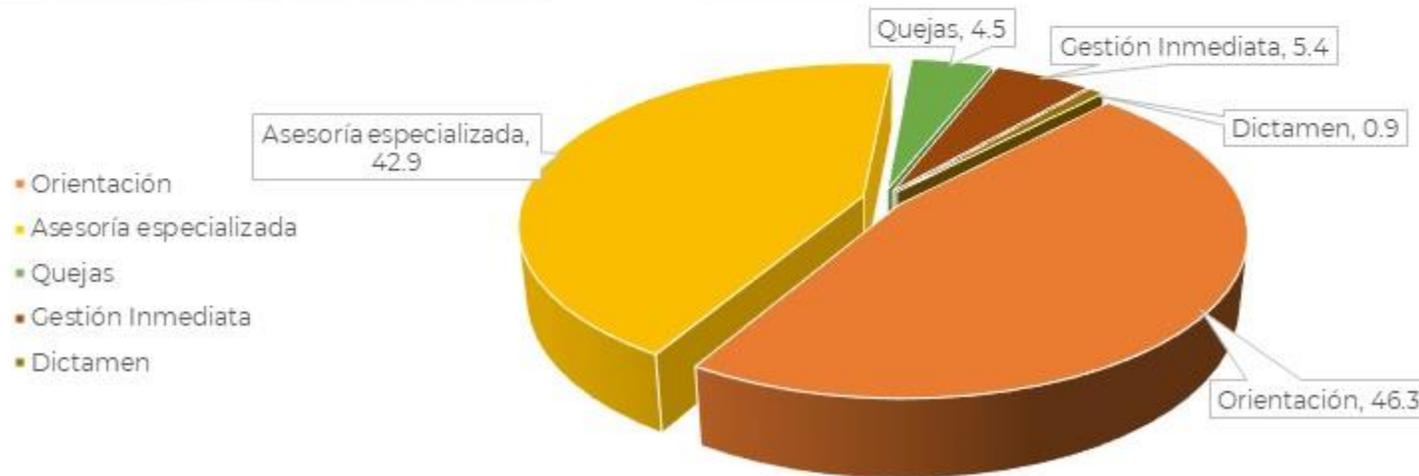
## Proporción de especialidades médicas con mayor número de quejas concluidas. CONAMED 2023

Especialidad Médica	N	%
Urgencias médicas	104	10.6
Ortopedia general	99	10.1
Odontología	94	9.6
Cirugía general	89	9.0
Oftalmología	73	7.4
Traumatología	58	5.9
Cirugía plástica y estética	49	5.0
Ginecología	42	4.3
Obstetricia	33	3.4
Medicina familiar	32	3.3
Cirugía neurológica	21	2.1
Urología	20	2.0
<b>Total</b>	<b>714</b>	<b>100.0</b>

Corresponde al **72.6%** del total de quejas concluidas (**984**).

Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED), CONAMED 2023.  
 Se considera redondeo en los porcentajes de las cifras reportadas.

## Asuntos recibidos y atendidos. CONAMED 2023



**N = 21,703**

Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED), CONAMED 2023.  
Se considera redondeo en los porcentajes de las cifras reportadas.

## Modalidad de conclusión de quejas. CONAMED 2023

Modalidad de conclusión	N	%
Conciliación	473	48.1
Por falta de interés procesal	243	24.7
No conciliación	226	23.0
Por laudo	41	4.2
Por fallecimiento del quejoso	1	0.1
<b>Total</b>	<b>984</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED), CONAMED 2023.  
Se considera redondeo en los porcentajes de las cifras reportadas.

## Distribución de quejas concluidas por Institución del Sector Salud. CONAMED 2023

Sector	N	%
Privado	402	40.9
Público	582	59.1
<b>Total</b>	<b>984</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED), CONAMED 2023.  
Se considera redondeo en los porcentajes de las cifras reportadas.

## Distribución de los laudos emitidos. CONAMED 2023

Modalidad	N	%
Absolutorio	21	51.2
Condenatorio	20	48.8
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100.0</b>

## Daños en laudos condenatorios. CONAMED 2023

Daño	N	%
Temporal	10	50.0
Permanente	5	25.0
Sin daño físico	5	25.0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED), CONAMED 2023.  
Se considera redondeo en los porcentajes de las cifras reportadas.



**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



**5420-7000**

**D  
I  
R  
E  
C  
T  
O  
R  
I  
O**

**Lic. Juan Antonio Orozco Montoya**

*Subcomisionado Jurídico y Encargado del Despacho de la CONAMED*

Extensión: **57026**

**Dr. Ivan González del Valle**

*Director General de Orientación y Gestión*

Extensión: **57085**

**Dra. Liliana Hernández Mendoza**

*Directora General de Conciliación*

Extensión: **57015**

**Lic. Francisco Javier Guerra Zermeño**

*Director General de Arbitraje*

Extensión: **57072**



# 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