



ÓRGANO DESCONCENTRADO

Nombre del Programa de Acción Específico (PAE): Proyección de los mecanismos alternativos de solución de controversias como la mejor opción de solución de quejas médicas.

Objetivo del PAT: Consolidar el objeto de la Comisión, impulsando la gestión inmediata, la conciliación y el arbitraje como MASC para la atención de inconformidades y solución de conflictos derivados de la atención médica en el Sistema Nacional de Salud y

generar las opiniones relacionadas con asuntos de su competencia; así como prevenirlo a través de una estrategia difusión de los derechos y obligaciones de usuarios y prestadores de los servicios médicos y a la sociedad en su conjunto.

Periodo: Cuarto trimestre 2024.																	
No.	Estrategia prioritaria	Acción puntual	Nombre del indicador	Fórmula	Unidad de medida	Línea base (resultados 2018)	Meta 2024	PRIMER TRIMESTRE		SEGUNDO TRIMESTRE		TERCER TRIMESTRE		CUARTO TRIMESTRE		ACUMULADO	
								Programado	Alcanzado	Programado	Alcanzado	Programado	Alcanzado	Programado	Alcanzado	Programado acumulado al cuarto trimestre 2024	Alcanzado al cuarto trimestre 2024
1	11. Informar a los usuarios y prestadores de servicios médicos los beneficios de utilizar los mecanismos alternativos de solución de controversias, para impulsar la resolución de inconformidades en la atención médica.	11.1. Brindar orientación y asesoría a usuarios y prestadores de servicios médicos sobre los alcances y efectos legales del proceso arbitral. 11.2. Gestionar la atención inmediata de los usuarios ante las instituciones de salud, cuando la queja se refiera a demora, negativa de servicios médicos o cualquier otro motivo que pueda ser resuelto por esta vía. 11.3. Calificar y sustentar la queja para su ingreso al proceso arbitral. 11.4. Intervenir en amigable composición en conflictos derivados de la prestación de servicios de salud para brindar escenarios que permitan a las partes interesadas llegar a la conciliación o bien, someterse al arbitraje. 11.5. Funcionar como Árbitro para resolver el fondo del conflicto derivado de la atención médica. 11.6. Elaborar los dictámenes médicos institucionales que le soliciten los peticionarios legítimos para buscar 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.	Porcentaje de asuntos concluidos por la CONAMED	$(\text{Número de asuntos concluidos} / \text{Total de asuntos por atender}) \times 100$	Porcentaje	95.20%	95.50%	98.57%	95.43%	98.95%	91.74%	98.11%	94.51%	95.85%	91.67%	97.96%	94.37%
2	11. Informar a los usuarios y prestadores de servicios médicos los beneficios de utilizar los mecanismos alternativos de solución de controversias, para impulsar la resolución de inconformidades en la atención médica.	11.2. Gestionar la atención inmediata de los usuarios ante las instituciones de salud, cuando la queja se refiera a demora, negativa de servicios médicos o cualquier otro motivo que pueda ser resuelto por esta vía.	Porcentaje de gestiones de atención inmediata con compromiso cumplido.	$(\text{Número de asuntos concluidos por gestión inmediata para la atención médica con compromiso cumplido} / \text{Total de asuntos concluidos por gestión inmediata para la atención médica}) \times 100$	Porcentaje	70.61%	75%	76.49%	71.60%	81.02%	63.09%	81.45%	74.21%	73.53%	92.60%	78.38%	89.94%
3	11. Informar a los usuarios y prestadores de servicios médicos los beneficios de utilizar los mecanismos alternativos de solución de controversias, para impulsar la resolución de inconformidades en la atención médica.	11.3. Calificar y sustentar la queja para su ingreso al proceso arbitral. 11.4. Intervenir en amigable composición en conflictos derivados de la prestación de servicios de salud para brindar escenarios que permitan a las partes interesadas llegar a la conciliación o bien, someterse al arbitraje.	Porcentaje de quejas concluidas por convenios de conciliación	$(\text{Número de quejas concluidas por conciliación o turnadas a arbitraje} / \text{Número de quejas concluidas en la etapa conciliatoria}) \times 100$	Porcentaje	34%	50%	54%	70.00%	51.26%	55.57%	42.14%	51.32%	56.82%	49.59%	51.41%	55.42%

4	11. Informar a los usuarios y prestadores de servicios médicos los beneficios de utilizar los mecanismos alternativos de solución de controversias, para impulsar la resolución de inconformidades en la atención médica.	11.5. Función como Árbitro para resolver el fondo del conflicto derivado de la atención médica.	Porcentaje de convenios de transacción más laudos emitidos establecido	(Número de Laudos emitidos en tiempo establecido (a partir del cierre de Instrucción 30 días hábiles en expedientes de hasta 200 folios, en expedientes de más de 200 folios 60 días hábiles) en el periodo / Total de laudos a emitidos en el periodo) *100	Porcentaje	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Durante el periodo octubre - diciembre de 2024, la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED) emitió 9 laudos en tiempo estándar es posible que existan variaciones positivas y negativas en su número, ya que la firma del compromiso arbitral depende de la voluntad de las partes. Es importante mencionar que la meta fue de 13 sin embargo, al depender de las partes el que sometan su queja a este procedimiento, la base del indicador se limita a que los laudos se emitan en el tiempo establecido, con esto, los 9 Informados fueron emitidos bajo este criterio y representan el 100% de cumplimiento. De enero a diciembre se lograron 4 convenios de transacción y 24 laudos con total 28 asuntos concluidos con beneficio para las partes. El cálculo del resultado de este indicador se establece trimestre a trimestre con base en la voluntad de las partes, por tanto, no es posible generar una meta acumulativa ya que esto generaría un sesgo.
5	12. Realizar la evaluación del acto médico a solicitud de autoridades de procuración e impartición de justicia.	12.1. Elaborar los dictámenes médicos institucionales que le soliciten los peticionarios legitimados para ilustrar a la autoridad peticionaria y a las partes, en cuanto a su interpretación médica. Interdisciplinaria de los hechos. Y evidencias sometidas a estudios por la autoridad peticionaria.	Porcentaje de dictámenes emitidos en tiempo establecido	(Número de dictámenes emitidos en tiempo establecido (a partir del registro en el sistema 90 días hábiles) / Total de dictámenes emitidos) x 100	Porcentaje	93.30%	80%	87.23%	100%	90.70%	100.00%	89.74%	100.00%	92.86%	100%	90.06%	100%	100%	Durante el periodo octubre - diciembre de 2024, la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED) emitió 42 dictámenes médicos institucionales, de los cuales la totalidad fueron en tiempo estándar. Las solicitudes para la emisión de un dictamen médico institucional son peticiones que hacen exclusivamente las autoridades peticionarias y facultadas en el Reglamento del Procedimiento para la Atención de Quejas y Gestión Pericial de la CONAMED. De enero a diciembre se emitieron 174 dictámenes médicos institucionales, 138 con evidencia de mala práctica médica y 36 sin evidencia de mala práctica médica. El cálculo del resultado de este indicador se establece trimestre a trimestre con base en la solicitud de dictámenes por parte de las autoridades peticionarias, por tanto no es posible generar una meta acumulativa ya que esto generaría un sesgo.
6	21. Difundir las actividades y servicios que realiza la CONAMED, los derechos y obligaciones de los profesionales de la salud y público en general, privilegiando e impulsando las redes sociales y las telecomunicaciones.	22.4. Promover la inclusión de contenidos relacionados con la protección de los pacientes en los instrumentos de certificación de los profesionales de la salud para mejorar la relación entre éstos y los usuarios de dichos servicios.	Recomendaciones para la protección de los usuarios de los servicios de salud	(Número de recomendaciones emitidas / Número de recomendaciones programadas) * 100	Porcentaje	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	80%	100%	100%	100%	En el periodo comprendido de octubre de diciembre de 2024 se llevaron a cabo 4 recomendaciones de las programadas, no obstante, durante 2024 se emitieron 41 recomendaciones, 36.7% más de las programadas en el año [30], esto debido al interés sobre temas de Cirugía Plástica Estética y Reconstructiva y de Turismo Médico.
7	21. Difundir las actividades y servicios que realiza la CONAMED, los derechos y obligaciones de los profesionales de la salud y público en general, privilegiando e impulsando las redes sociales y las telecomunicaciones.	21.2. Coordinar la participación de la CONAMED en foros académicos, profesionales y gremiales para que la experiencia institucional con que se cuenta pueda incidir de manera positiva en las instituciones del Sistema Nacional de Salud. 22.3. Difundir materiales educativos y conferencias virtuales a través de diferentes plataformas tecnológicas de información, televisión educativa, telecomunicaciones y redes sociales para difundir los derechos y obligaciones tanto de los usuarios como de los prestadores de servicios médicos.	Participación en congresos y conferencias	(Número de participaciones realizadas / Total de solicitudes de participación recibidas) * 100	Porcentaje	99.91%	100%	100%	100%	100%	96%	100%	79%	100%	94%	100.00%	91%	100%	En 2024 se realizaron 82 conferencias de las 90, en colaboración de instituciones afines al quehacer de la CONAMED, con una participación de 26,232 profesionales de la salud.
8	22. Desarrollar contenidos de difusión enfocados a mejorar la calidad de la práctica de los profesionales de la salud, la seguridad y protección a los usuarios de los servicios médicos para disminuir la incidencia de inconformidades derivadas de la atención médica.	21.2. Coordinar la participación de la CONAMED en foros académicos, profesionales y gremiales para que la experiencia institucional con que se cuenta pueda incidir de manera positiva en las instituciones del Sistema Nacional de Salud. 22.2. Diseñar acciones de difusión dirigida a los profesionales de la salud que permita prevenir el conflicto médico, los eventos adversos y mejorar la seguridad de los pacientes. 22.3. Difundir materiales educativos y conferencias virtuales a través de diferentes plataformas tecnológicas de información, televisión educativa, telecomunicaciones y redes sociales para difundir los derechos y obligaciones tanto de los usuarios como de los prestadores de servicios médicos. 22.4. Promover la inclusión de contenidos relacionados con la protección de los pacientes en los instrumentos de certificación de los profesionales de la salud para mejorar la relación entre éstos y los usuarios de dichos servicios. 22.5. Difundir en diversas plataformas electrónicas y redes sociales información de esta Comisión como su objeto, servicios y actividades.	Acciones educativas (cursos, seminarios, diplomados)	(Número de acciones educativas realizadas / Número de acciones educativas programadas) * 100	Porcentaje	100%	100%	100%	100%	100%	100.00%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Durante 2024 se realizaron 19 cursos, 26.7% más de los programados, sumando la colaboración con el CLIMISS del curso permanente: "La CONAMED como puente entre personal de salud y pacientes" para población en general y profesionales de la salud" y el de las Conferencias de Temas Selectos de Orientación y Gestión, Subcomisión Jurídica y Conciliación, avalado académicamente por la Subdivisión de Graduados y Educación Médica Continua de la Facultad de Medicina de la UNAM.
9	22. Desarrollar contenidos de difusión enfocados a mejorar la calidad de la práctica de los profesionales de la salud, la seguridad y protección a los usuarios de los servicios médicos para disminuir la incidencia de inconformidades derivadas de la atención médica.	22.2. Diseñar acciones de difusión dirigida a los profesionales de la salud que permita prevenir el conflicto médico, los eventos adversos y mejorar la seguridad de los pacientes. 22.3. Difundir materiales educativos y conferencias virtuales a través de diferentes plataformas tecnológicas de información, televisión educativa, telecomunicaciones y redes sociales para difundir los derechos y obligaciones tanto de los usuarios como de los prestadores de servicios médicos.	Satisfacción de los asistentes a las acciones educativas institucionales	(Número de asistentes satisfechos / Total de asistentes) * 100	Porcentaje	100%	90%	90%	79.89%	90%	83.11%	90%	79.89%	90%	87.27%	90%	85.00%	100%	El 85% de los asistentes a las acciones educativas estuvieron satisfechos y se registran comentarios como: Incluir textos para leer, no solo videos, más casos, evitar mucho tanto en diapositivas y lectura del mismo, que los videos en el caso de Temas Selectos se puedan detener y que no se tenga que ver completo nuevamente cuando se suspenda. Ponerse de acuerdo para no repetir tanto en lo jurídico. Abrir un foro de exposición de casos para el área médica que evidencie los errores y desconocimiento de las normas y las conductas inadecuadas que pueden originar problemas legales.

10	3.1. Modernizar la gestión institucional a través de la mejora continua y optimización de los procesos y del rediseño tecnológico, así como el análisis del marco jurídico para mejorar continuamente la satisfacción de los usuarios.	3.1.3. Medir la satisfacción de los usuarios que acuden a la CONAMED y realizar auditorías internas de calidad con el objeto de detectar posibles desviaciones y en su caso, proponer acciones de mejora.	Satisfacción de los usuarios de los servicios de CONAMED.	(Total de respuestas afirmativas por reactivo / Total de respuestas por reactivo) * 100	Porcentaje	95.45%	95%	95%	94%	95%	94.00%	95%	95.00%	95%	95.00%	95.00%	94.43%	De octubre a diciembre de 2024 se aplicaron 105 cuestionarios obteniendo un 95.00% de satisfacción. El resultado alcanzado es igual al de la meta. De enero a diciembre se aplicaron un total de 293 cuestionarios (94.43% de satisfacción). El cálculo del resultado de este indicador se establece trimestre a trimestre con base en las respuestas dadas por los usuarios de la CONAMED, por tanto, no es posible generar una meta acumulativa ya que esto generaría un sesgo. Los cuestionarios de satisfacción de los usuarios de la CONAMED permiten medir y obtener información de la percepción de los servicios brindados en la Comisión en las Direcciones Generales de Orientación y Gestión, la de Constitución, la de Arbitraje y la Unidad de Transparencia.
11	3.1. Modernizar la gestión institucional a través de la mejora continua y optimización de los procesos y del rediseño tecnológico, así como el análisis del marco jurídico para mejorar continuamente la satisfacción de los usuarios.	3.1.1. Optimizar continuamente el proceso sustantivo de la Comisión para brindar servicios que aumenten la satisfacción de los usuarios.	Mejora continua de procedimientos	(Número de solicitudes de mejora continua a procedimientos atendidas / Total de solicitudes de mejora continua a procedimientos) * 100.	Porcentaje	100%	100%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	100%	100%	100%	100%	De octubre a diciembre de 2024, fueron modificados los procedimientos relacionados con el control de la información documentada, proceso arbitral y gestión pericial.
12	3.1. Modernizar la gestión institucional a través de la mejora continua y optimización de los procesos y del rediseño tecnológico, así como el análisis del marco jurídico para mejorar continuamente la satisfacción de los usuarios.	No aplica	Profesionalización personal	(Número de acciones de capacitación realizadas / Total de acciones de capacitación programadas en el periodo) * 100	Porcentaje	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Durante el periodo octubre - diciembre de 2024, se realizaron 54 acciones de capacitación con un total de 154 participantes. No se ejerció presupuesto para las acciones de capacitación realizadas, ya que no se contó con presupuesto en capacitación para este ejercicio; aún así, se superó la meta programada para el presente ejercicio fiscal. De enero a diciembre se realizaron 190 acciones de capacitación de las 510 programadas para el año 2024.
13	3.1. Modernizar la gestión institucional a través de la mejora continua y optimización de los procesos y del rediseño tecnológico, así como el análisis del marco jurídico para mejorar continuamente la satisfacción de los usuarios.	No aplica	Cumplimiento en el programa de adquisiciones, arrendamiento y servicios.	(Número de contrataciones realizadas en el periodo / Total de contrataciones programadas en el PAAAS) * 100	Porcentaje	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%	100%	Se reporta de octubre - diciembre sin movimiento, derivado de lo establecido en las Disposiciones Específicas para el Cierre del Ejercicio Presupuestario 2024, mediante las cuales se establecieron las fechas límite para iniciar contrataciones en la AMF. En virtud de que las contrataciones programadas en el PAAAS no pueden ser modificadas, y al quedar imposibilitados para efectuar contrataciones durante el segundo semestre de 2024, la meta se quedó 13.3 puntos porcentuales por debajo de lo esperado. De enero a diciembre se llevaron a cabo un total de 65 contrataciones públicas.
14	3.1. Modernizar la gestión institucional a través de la mejora continua y optimización de los procesos y del rediseño tecnológico, así como el análisis del marco jurídico para mejorar continuamente la satisfacción de los usuarios.	No aplica	Presupuesto ejercido	(Total de presupuesto ejercido / Total de presupuesto autorizado) * 100	Porcentaje	100%	100%	100%	99.27%	100%	99.21%	100%	98.13%	100%	94.8%	100.0%	94.77%	El presupuesto no ejercido por un monto de \$5816,723.64 se integra de la siguiente manera: Recursos comprometidos por \$1875,729.81 destinados para el pago de los siguientes conceptos: agua embotellada, suministro de combustible, uniformas, energía eléctrica, servicio postal, arrendamiento de inmuebles, arrendamiento de equipo de cómputo, arrendamiento de vehículos, servicio de fotocopiado, servicio de vigilancia, servicio de limpieza y fumigación; todos estos servicios son pagados de manera centralizada por las DGRMIO, DGRHO y la DGTI, excepto el servicio postal. Recursos reservados por \$18.00 para el pago de retenciones de ISR del mes de diciembre. Recursos disponibles por \$860,179.35 integrados por: servicio postal, impresión de material de difusión, pasajes aéreos, pasajes para notificadores, pasajes terrestres por comisiones oficiales, víditos nacionales y conceptos relacionados con el capítulo de servicios personales. Por otra parte, se tiene una reducción presupuestal en trámite de autorización por \$3,080,746.47. Es importante mencionar que estas cifras son previas debido a los movimientos derivados del cierre de la Cuenta Pública del ejercicio 2024.

Elaboró

Mtro. Ricardo Martínez Molina
Subdirector de Calidad

Revisó

Mtro. Juan González Toscano
Director de Calidad

Autorizó

Dra. Odet Sarabia González
Comisionada Nacional de Arbitraje Médico