

PREGUNTAS FRECUENTES

La Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED) tiene por objeto contribuir a resolver los conflictos suscitados entre los usuarios de los servicios médicos y los prestadores de dichos servicios. Para lograrlo, tiene, entre otras, la facultad de recibir, analizar y atender las quejas por la negativa en la atención médica o por irregularidades en la prestación de servicios médicos, ya sean públicos, privados o sociales.

Para ello proporciona, a quien así lo solicite, los servicios personalizados de orientación y asesoría especializada. Brinda información que sirva de guía sobre qué, cómo, cuándo, dónde, por qué y para qué presentar una queja por la atención médica recibida. Asesora acerca de las posibles formas y vías de resolución, de acuerdo al caso planteado, a la materia del asunto, al motivo de la queja y a la petición del paciente.

La orientación telefónica es uno de los servicios más accesibles y sencillos para dar respuesta a estas preguntas. La ciudadanía puede comunicarse a los teléfonos 01 55 5420 7000, 5420 7015, 5420 7141, 5420 7086, para recibir información sobre la labor de la CONAMED, sus facultades, atribuciones, el cómo presentar una queja por la prestación de servicios médicos, cuáles son los alcances de la queja a través de la CONAMED, qué es la conciliación, qué el arbitraje, qué son los mecanismos alternativos de solución de conflictos, entre otros temas.

A partir de nuestros servicios, se sistematiza la información, la cual, forma parte de nuestro compromiso de propiciar la generación de conocimiento público útil, de puntualizar lo relevante para su reutilización y para que la ciudadanía conozca las actividades que se llevan a cabo en la CONAMED y cuenten con elementos para la toma de decisiones en cualquier ámbito de la queja médica y sus mecanismos alternos de resolución. Estos datos, que surgen de la demanda de la sociedad, responden a las preguntas hechas con más frecuencia por la ciudadanía y conforma una parte de la estadística institucional que se genera día a día.

A continuación, se presenta una tabla con los datos sobre preguntas frecuentes captadas por la atención telefónica del 1 octubre de 2023 al 31 de diciembre de 2023.

TEMÁTICA DE LAS PREGUNTAS FRECUENTES	PLANTEAMIENTO DE LAS PREGUNTAS FRECUENTES	NÚMERO TOTAL DE PREGUNTAS REALIZADAS
Información General	<p>¿Cuál es el horario de atención?</p> <p>De Lunes a Viernes de 09:00 a 15:00 horas y de 16:00 a 18:00 horas.</p>	225
Información General	<p>¿Cuál es el domicilio?</p> <p>Av. Marina Nacional número 60, Piso 14, Colonia Tacuba, Alcaldía Miguel Hidalgo, Código Postal 11410, Ciudad de México.</p>	233
Información General	<p>¿Cuáles son las atribuciones, competencia, facultades de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico?</p> <p>La CONAMED es una instancia especializada que cuenta con autonomía técnica y tiene atribuciones para recibir quejas, investigar presuntas irregularidades en la prestación de servicios médicos y emitir sus opiniones, acuerdos y laudos, los cuales permiten solucionar los conflictos actuando con imparcialidad, confidencialidad y respeto, mediante procedimientos alternativos para la resolución de los conflictos tales como: orientación, gestión inmediata, conciliación y arbitraje.</p> <p>En la siguiente dirección electrónica, se indica de forma pormenorizada lo señalado en el párrafo anterior: https://www.gob.mx/conamed/acciones-y-programas/procedimiento-arbitral-en-la-conamed</p> <p>También, puede consultar el decreto de creación de la CONAMED, el cual indica las atribuciones, competencia y facultades de la misma: http://www.conamed.gob.mx/transparencia/pdf/decreto_comision.pdf</p>	256

TEMÁTICA DE LAS PREGUNTAS FRECUENTES	PLANTEAMIENTO DE LAS PREGUNTAS FRECUENTES	NÚMERO TOTAL DE PREGUNTAS REALIZADAS
<p>Orientación para presentar una queja médica</p>	<p>¿Cuáles son los servicios que ofrece la CONAMED?</p> <p>La CONAMED te ofrece los servicios de Orientación y Asesoría especializada, Gestión para la Atención Médica y Queja médica, también, en la siguiente dirección electrónica, se indica de forma pormenorizada los servicios descritos: http://www.conamed.gob.mx/gobmx/infografias/pdf/ns_2023.pdf</p>	<p>816</p>
<p>Orientación para presentar una queja médica</p>	<p>¿Cuáles son los requisitos para presentar una queja?</p> <p>Los requisitos para presentar una queja ante la CONAMED se encuentran descritos en el artículo 49 del Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Médicas y Gestión Pericial de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico. Ahí se señala que las quejas deben presentarse ante la CONAMED de manera personal por el paciente o a través de una persona autorizada para ello, ya sea en forma verbal o escrita y deben contener lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> I. Nombre, domicilio y, en su caso, el número telefónico del quejoso y del prestador del servicio médico contra el cual se inconforme; II. Descripción de los hechos motivo de la queja; III. Número de afiliación o de registro del usuario, cuando la queja sea interpuesta en contra de instituciones públicas que asignen registro a los usuarios; IV. Pretensiones que deduzca del prestador del servicio; (es decir lo que solicitas) V. Si actúa a nombre de un tercero, la documentación probatoria de su representación, sea en razón de parentesco o por otra causa; VI. Firma o huella digital del quejoso. <p>A la queja se agregará copia simple, legible, de los documentos en que soporte los hechos manifestados y de su identificación.</p> <p>También, puede consultar el Reglamento enunciado, en la dirección electrónica siguiente: http://www.conamed.gob.mx/transparencia/pdf/reg_procedimiento.pdf</p>	<p>815</p>

TEMÁTICA DE LAS PREGUNTAS FRECUENTES	PLANTEAMIENTO DE LAS PREGUNTAS FRECUENTES	NÚMERO TOTAL DE PREGUNTAS REALIZADAS
Seguimiento de Servicios	<p>¿Cuál es el avance de mi queja?</p> <p>Para conocer sobre el avance de su inconformidad puede establecer comunicación a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico por vía telefónica a los números 55 5420 7000 opción 1, 55 5420 7020, 55 5420 7064, 55 5420 7040, o bien, a través del correo electrónico orientacion@conamed.gob.mx</p> <p>En el supuesto de que la queja haya sido admitida, podrá consultar en el Sistema de Consulta de Asuntos Vía Internet, con el usuario y contraseña señalado en el acuerdo de admisión en la dirección electrónica siguiente: http://www.apps.conamed.gob.mx/cavi/index.php</p>	336
Orientación en caso de no atribución en la CONAMED	<p>¿Dónde acudo en caso de que la CONAMED no tenga atribuciones para atender la inconformidad?</p> <p>Si la CONAMED no tiene atribuciones para conocer tu caso, dado que no se trata de una irregularidad médica o las prestaciones que se reclaman no son conciliatorias, puede acudir según su inconformidad a las instancias siguientes:</p> <p>PROBLEMÁTICAS LABORALES: A la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo (PROFEDET), con domicilio en Dr. José María Vértiz 211, Doctores, Cuauhtémoc, 06720, CDMX. Página electrónica: https://www.gob.mx/profedet</p> <p>Para trabajadores al Servicio del Estado deberán acudir a la PRODETSE ubicada en Diagonal 20 de noviembre No. 275 Colonia Obrera, Ciudad de México. 1er Piso C.P. 06800 página http://prodetse.segob.gob.mx/</p> <p>Asuntos laborales para trabajadores del Gobierno Ciudad de México es Procuraduría de la Defensa del Trabajo de la Ciudad de México, ubicada en Dirección: Calzada San Antonio Abad 32, Colonia Tránsito, Alcaldía Cuauhtémoc C.P. 06820, Ciudad de México página https://www.trabajo.cdmx.gob.mx/procuraduria-de-la-defensa-del-trabajo-de-la-cdmx</p>	256



	<p>PROBLEMÁTICAS CON SU ASEGURADORA: A la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), con domicilio: Insurgentes sur 762, Col. Del Valle, C.P. 03100, CDMX. Página electrónica: https://www.condusef.gob.mx/</p> <p>COBROS EXCESIVOS SECTOR PRIVADO: A la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), con domicilio: Av. José Vasconcelos 208 Colonia Condesa, Demarcación Territorial Cuauhtémoc 06140 Ciudad de México. Página electrónica: https://www.gob.mx/profeco</p> <p>SOLICITUD DE SANCIÓN ADMINISTRATIVA: En caso de que el prestador del servicio médico sea una Institución pública, puede acudir al Órgano Interno de Control u área de responsabilidades que corresponda, a presentar su denuncia.</p> <p>SOLICITUD DEL RETIRO DE CÉDULA PROFESIONAL Y SANCIONES PENALES: Puede acudir a presentar su denuncia ante el Ministerio Público, que corresponda, considerando si el prestador del servicio es privado, público y/o federal (por responsabilidad profesional contra un médico del IMSS, ISSSTE o servidor público, por Responsabilidad Profesional).</p>	
--	--	--

