



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD

**CONAMED**  
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

## **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 julio al 30 de septiembre de 2022.

<b>TEMÁTICA DE LAS PREGUNTAS FRECUENTES</b>	<b>PLANTEAMIENTO DE LAS PREGUNTAS</b>	<b>NÚMERO TOTAL DE PREGUNTAS REALIZADAS</b>
Información General	¿Cuál es el horario de atención?	499
Información General	¿Cuál es el domicilio?	564
Información General	¿Cuáles son las atribuciones, competencia, facultades de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico?	329
Orientación para presentar una queja médica	¿Cómo puedo presentar una queja por los servicios médicos recibidos?	702
Orientación para presentar una queja médica	Cuáles son los servicios que ofrece la Conamed?	80
Orientación para presentar una queja médica	¿Cuáles son los requisitos para presentar una queja?	581
Seguimiento de Servicios	¿Cuál es el avance de mi queja?	41
Orientación en caso de no atribución en la Conamed	¿Dónde acudo en caso de que no quiera conciliar o mi caso no sea atribución en la Conamed?	679

Para más información sobre los servicios que proporciona esta Conamed, visita nuestra página con la siguiente liga <https://www.gob.mx/conamed/acciones-y-programas/nuestros-servicios-43613>.