



**GOBIERNO DE  
MEXICO**



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD

**CONAMED**  
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

# INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES 2018







# ÍNDICE

DIRECTORIO	7
PRESENTACIÓN	9
01 CONSEJO INSTITUCIONAL	13
02 ALINEACIÓN A LAS METAS NACIONALES	17
2.1 Alineación con el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018	20
2.2 Alineación con el Programa Sectorial de Salud 2013-2018	21
03 ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN	23
3.1 Atención inicial	25
3.2 Orientaciones	26
3.3 Atención Telefónica	27
3.4 Asesorías especializadas	28
3.5 Gestiones para la atención médica	29
3.6 Quejas Admitidas	36
3.7 Mejora continua	38
3.8 Etapa conciliatoria	38
3.9 Proceso arbitral	41
3.10 Dictamen médico institucional	44
3.11 Quejas concluidas	55
3.12 Análisis del proceso arbitral	57
04 ACCIONES JURÍDICAS	59
4.1 Asuntos contenciosos y consultivos	62
4.2 Asuntos consultivos	63
05 CALIDAD E INFORMÁTICA	71
5.1 Sistema de Gestión de Calidad	73
5.2 Planeación institucional	73
5.3 Administración de la información y la tecnología	75
06 DIFUSIÓN E INVESTIGACIÓN	79
6.1 Difusión institucional	81
6.2 Acciones educativas	87
6.3 Investigación	88
07 COORDINACIÓN Y VINCLUACIÓN INTERINSTITUCIONAL	95
7.1 Comisiones estatales de arbitraje médico	97
08 ADMINISTRACIÓN	99
8.1 Recursos Humanos	101
8.2 Recursos materiales y servicios generales	102
8.3 Recursos financieros	102
09 SIGLAS	105
10 GLOSARIO	109



## DIRECTORIO

Dr. Jorge Alcocer Varela  
Secretario de Salud

Dra. Asa Ebba Cristina Laurell  
Subsecretaria de Integración y Desarrollo del Sector Salud

Dr. Hugo López-Gatell Ramírez  
Subsecretario de Prevención y Promoción de la Salud

Dr. Pedro Flores Jiménez  
Subsecretario de Administración y Finanzas

Dr. Onofre Muñoz Hernández  
Comisionado Nacional de Arbitraje Médico

Dr. Jorge Alfonso Pérez de Castro y Vázquez  
Subcomisionado Médico

Lic. Juan Antonio Orozco Montoya  
Subcomisionado Jurídico

Lic. Bertha Laura Hernández Valdés  
Directora General de Orientación y Gestión y  
Encargada del despacho de la Dirección General de Conciliación

Dra. Carina Gómez Fröde  
Directora General de Arbitraje

Dr. Miguel Ángel Lezana Fernández  
Director General de Difusión e Investigación y  
Encargado del despacho de la Dirección General de Calidad e Informática

C. P. Jorge Mora Aguilar  
Director General de Administración







## PRESENTACIÓN

La Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED) como un mecanismo alternativo en la solución de controversias derivadas de la relación que tienen los pacientes y sus familiares con el Sistema Nacional de Salud y los diversos prestadores de servicios médicos, ha desarrollado estrategias y líneas de acción encaminadas a brindar atención a las inconformidades presentadas por los usuarios de servicios médicos, así como a las solicitudes de dictámenes médicos institucionales que son requeridas por organismos de procuración e impartición de justicia y órganos internos de control, adicionalmente apoya a las comisiones estatales de Arbitraje Médico en la aplicación del proceso arbitral.

También genera información encaminada a la prevención del conflicto; asimismo, invita a diversos investigadores a contribuir en la integración de artículos científicos que son incluidos en la Revista CONAMED, conceptualizado como medio de difusión oficial de esta Comisión; el análisis de datos para generar estadística es una actividad preponderante para el actuar de las organizaciones de cualquier naturaleza y CONAMED, no es la excepción, los datos dispuestos en tablas y gráficos permiten visualizar el desempeño organizacional en forma de cumplimiento o de oportunidades de mejora, con lo cual se apoya a las métricas dispuestas en la planeación estratégica y al acompañamiento de las áreas administrativas mediante procesos y procedimientos ligeros, actualizados y que contribuyen mediante la eficacia al cumplimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios y los colaboradores manteniendo un ritmo acorde a la cultura organizacional al cumplir los requisitos de calidad internacional que se han dispuesto.

Las facultades y atribuciones conferidas a la CONAMED se vinculan mediante la

planeación estratégica y la conformación, seguimiento y cumplimiento del Programa Anual de Trabajo, que emerge de lo dispuesto en el Programa de Acción Específico mismo que se vincula con otros ordenamientos que permite a la Comisión la ejecución de las actividades que permiten el cumplimiento de la Misión y Visión organizacional. Específicamente en el logro de tres objetivos estratégicos:

1. Apoyar y promover en la solución de controversias suscitadas entre los usuarios y los prestadores de los servicios médicos para contribuir a hacer efectivo el derecho a la protección de la salud de la población.
2. Desarrollar líneas de investigación operativa interdisciplinaria, estrategias de comunicación; así como de educación a los profesionales de la salud sobre el quehacer institucional de la CONAMED, a partir del análisis de las quejas médicas y de la notificación de incidentes en salud, orientadas a la protección de los usuarios de los servicios de salud y a la prevención de errores en la práctica médica, fortaleciendo la seguridad del paciente.
3. Fortalecer el proceso sustantivo institucional, con la finalidad de ofrecer servicios accesibles, transparentes y de calidad, disponer de información confiable y oportuna y consolidar la homologación del proceso arbitral con las comisiones estatales de arbitraje médico.

A veintidós años de su fundación y funcionamiento, la CONAMED en estrecha colaboración con las comisiones estatales de Arbitraje Médico han consolidado en el ámbito nacional el proceso arbitral, han sido un factor de éxito en la atención de controversias suscitadas entre los usuarios y prestadores de los servicios médicos y han contribuido con sus aportaciones a la mejora continua de la atención en varias especialidades médicas.

En este rubro, las acciones encaminadas a la homologación del modelo de atención de las quejas, es un logro importante, entender todos lo mismo, aún y cuando se puedan tener excepciones por motivos regionales, técnicos o jurídicos, en la atención de las inconformidades, resulta de vital importancia ya que permite la actualización y mejoramiento de procesos, procedimientos, políticas, estrategias, tácticas y programas que permiten tomar decisiones encaminadas a la mejora de la calidad en la prestación de la atención médica, contribuir con la seguridad del paciente y la prevención de los conflictos suscitados de la prestación del servicio médico.

Resultado de la estandarización del proceso arbitral, observadas las posibles variaciones regionales, se desarrollan proyectos de análisis, alineación y mejora continua, la ciudadanía que percibe un conflicto en su relación con el prestador de servicios médicos, cuenta así con la CONAMED como un órgano especializado en la recepción, valoración, análisis y conclusión, por voluntad de las partes, del caso que ventila.

Concebir un México mejor, con oportunidades, encaminado al progreso y con seguridad en la prestación de servicios médicos, respetando los derechos humanos, son el resultado de un profundo respeto a las leyes y reglamentos, brindando un valor agregado en la atención de los asuntos que los ciudadanos confían al buscar un arreglo, negociación o transacción que permita la solución de su controversia y con ello evitar en la medida de lo posible una demanda en otras vías donde el tiempo y los recursos económicos podrían pasar a ser onerosos y los más importantes del proceso, dejando en segundo término

la oportunidad de dar solución a las controversias y brindar información que permita su análisis y tratamiento con el fin de aplicar medidas preventivas.

Desde el inicio de sus operaciones la Comisión hace énfasis de la gratuidad de los servicios que brinda con el único objeto de que todos los mexicanos cuenten con servicios médicos de calidad, con instituciones alternas de solución de controversias y en consecuencia con igualdad de oportunidades, de trato y un respeto profundo a sus derechos humanos consagrados en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Este informe dota a la ciudadanía de información sobre los resultados obtenidos en materia de recepción de inconformidades médicas considerando sus diversas modalidades de atención, como lo son la orientación, la asesoría, la gestión inmediata y la recepción de la queja y de esta última, su consecuente atención mediante conciliación o en arbitraje, la gestión pericial; así como actividades de difusión e investigación; emisión de recomendaciones; transparencia y acceso a la información pública, planeación y comportamiento del Sistema de Gestión de Calidad y en general las principales actividades y logros alcanzados en el año 2018 y con esto, dar cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 11, fracción VII del Decreto de Creación de la CONAMED y cuenta con la aprobación del H. Consejo de la Institución, en términos de lo que establece la fracción VI del artículo 8 de citado elemento reglamentario.



# 1

Capítulo

CONSEJO  
INSTITUCIONAL



## 1. CONSEJO INSTITUCIONAL

De acuerdo con lo dispuesto por los artículos 5, fracción I, y 6, del Decreto por el que se crea la CONAMED, este Desconcentrado de la Secretaría de Salud cuenta con un Consejo, integrado por 11 consejeros, entre ellos el Comisionado Nacional, quien lo preside.

Los consejeros son designados por el Titular del Ejecutivo Federal. La designación recae en distinguidas personalidades de la sociedad civil de reconocida trayectoria profesional. Los presidentes en turno

de las Academias Nacional de Medicina y Mexicana de Cirugía son invitados a participar como consejeros.

El cargo de Consejero es honorífico con duración de cuatro años, a excepción de los presidentes de las academias mencionadas, quienes están sujetos al tiempo que duran en el encargo.

Los consejeros que distinguieron a la CONAMED con su presencia y sus valiosas aportaciones durante 2018 son los siguientes:

Dr. Onofre Muñoz Hernández	Comisionado Nacional de Arbitraje Médico. Presidente del Consejo a partir del 1 de junio de 2016.
Dra. Teresita Corona Vázquez	Presidente de la Academia Nacional de Medicina de México A.C. Consejero a partir del 28 de noviembre de 2018.
Dr. Juan Miguel Abdo Francis	Presidente de la Academia Mexicana de Cirugía. Consejero a partir del 27 de noviembre de 2018.
Dra. Zoraida García Castillo	Consejera a partir del 15 marzo de 2015 al 14 de marzo de 2019.
Dra. Olga Elizabeth Hansberg Torres	Consejera a partir del 1 de octubre de 2016 al 30 de septiembre de 2020.
Dr. Leonardo Lomelí Vanegas	Consejero a partir del 15 de marzo de 2018 al 14 de marzo de 2022.
Dr. Alberto Lifshitz Guinzberg	Consejero a partir del 15 de marzo de 2018 al 14 de marzo de 2022.
Dr. José Alberto García Aranda	Consejero a partir del 15 de septiembre de 2018 al 14 de septiembre de 2022.
Mtra. Claudia Leija Hernández	Consejera a partir del 15 de septiembre de 2018 al 14 de septiembre de 2022.
Mtro. Alejandro Alfonso Díaz	Consejero a partir del 15 de septiembre de 2018 al 14 de septiembre de 2022.

De acuerdo con lo señalado en el artículo 7, del Decreto por el que se crea la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, su Consejo durante 2018 celebró cuatro sesiones ordinarias. Dentro de los temas tratados por dicho Órgano colegiado destacan los siguientes:

- Informes presupuestales de CONAMED 2017 y 2018;
- Reforma al artículo 8 del Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Médicas y Gestión Pericial de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico;
- El cumplimiento de ejecutorias judiciales por parte de CONAMED;
- Informe de Transparencia y Acceso a la Información Pública en CONAMED;
- Análisis de los casos médicos sobresalientes;
- Estado actual de las quejas ISSSTE;
- Dictámenes Médicos Institucionales emitidos a los órganos internos de control durante 2017;
- Investigación en Farmacoterapia;
- Colaboración con la Organización Mundial de la Salud en Calidad de la Atención y Seguridad del Paciente;
- Laudos y dictámenes sobre casos de psiquiatría;
- Plataforma Nacional de Registro de Información de Quejas Médicas y Dictámenes;
- Recomendaciones contenidas en las opiniones técnicas emitidas por CONAMED;
- Orientación, gestión y conciliación. La queja médica en las principales especialidades clínicas, 2002-2017, y
- La aprobación del calendario de sesiones del Consejo para el año 2019.



Capítulo

# ALINEACIÓN A LAS METAS NACIONALES



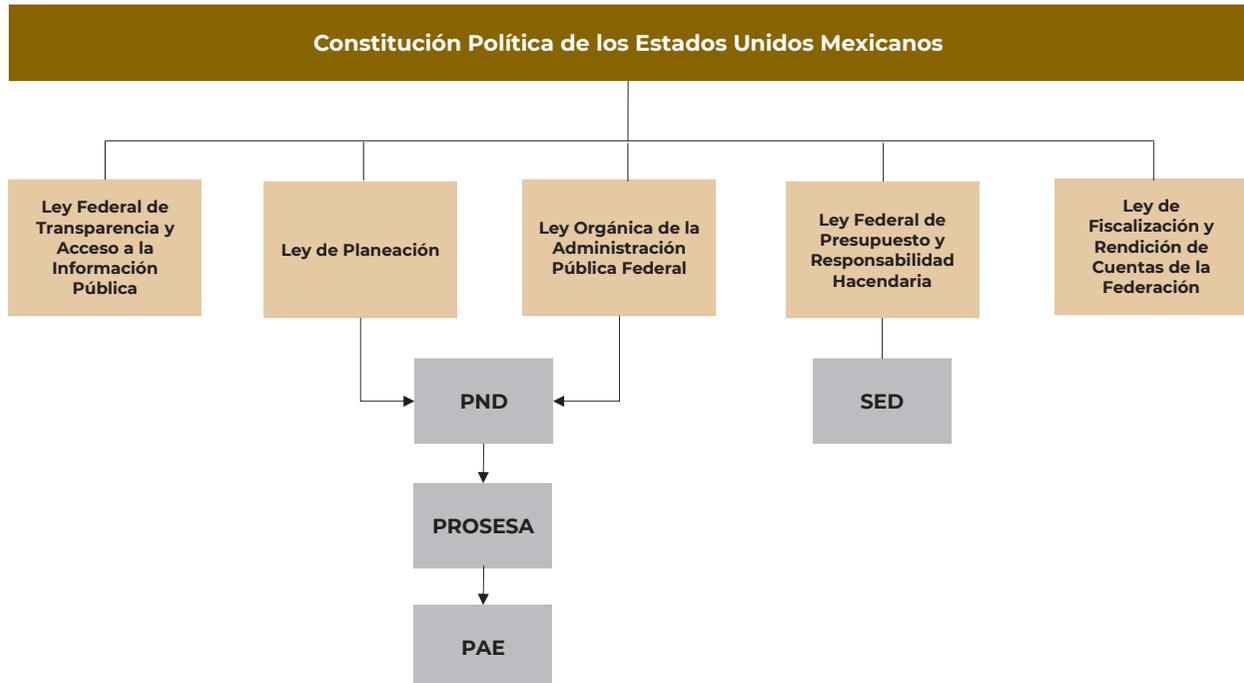
## 2. ALINECIÓN A LAS METAS NACIONALES

### Planeación nacional de desarrollo

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM), en su artículo 26 establece que el Estado organizará un sistema de planeación democrática del desarrollo nacional, asimismo en el artículo 3 de la Ley de Planeación (LP), se establece que se entiende por planeación nacional de desarrollo: “La ordenación racional y sistemática de acciones que, con base al ejercicio de las atribuciones del Ejecutivo Federal en materia de regulación y promoción de la actividad económica, social, política, cultural, de protección al ambiente y aprovechamiento racional de los recursos naturales así como de ordenamiento territorial de los asentamientos

humanos y desarrollo urbano, tiene como propósito la transformación de la realidad del país, de conformidad con las normas, principios y objetivos que la propia Constitución y la ley establecen”.

La LP, en su artículo 4, apunta que el responsable de conducir la planeación nacional del desarrollo es el Ejecutivo Federal; que en la elaboración del Plan Nacional de Desarrollo (PND) se consideran las propuestas de las dependencias, entidades de la Administración Pública Federal (APF) y de los gobiernos de los estados, los planteamientos que se formulen por los grupos sociales y por los pueblos y comunidades indígenas interesados, así como la perspectiva de género (artículo 14, fracción II, LP).



En el artículo 12 de la Ley de planeación se indica que “las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal (APF) formarán parte del Sistema, a través de las unidades administrativas que tengan asignadas las funciones de planeación dentro de las propias dependencias y entidades”. En la misma Ley, en el artículo 14, se establece que la Secretaría de Hacienda y Crédito Público será la encargada de coordinar las actividades de planeación nacional de desarrollo.

Dentro de la Ley de planeación se señalan las tareas concretas que les corresponden a las dependencias y entidades de la APF, en el marco del Sistema Nacional de Planeación, entre las que se encuentran:

- Intervenir respecto de las materias que les competen, en la elaboración del PND, observando siempre las variables ambientales, económicas, sociales y culturales que incidan en el desarrollo de sus facultades.
- Elaborar programas sectoriales, tomando en cuenta las propuestas que presenten las entidades del sector y los gobiernos de los estados, así como las opiniones de los grupos sociales y de los pueblos y comunidades indígenas interesados.
- Elaborar los programas anuales para la ejecución de los programas sectoriales correspondientes.

## **2.1 Alineación con el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018**

El Plan Nacional de Desarrollo constituyó el marco de referencia para ubicar el sustento de las acciones, es decir, no solo describe las estrategias que se instrumentaron, sino que también hace referencia a la situación o punto de partida de las de-

cisiones que se adoptaron en materia de gobierno o conducción del país.

El PND 2013-2018, estableció y analizó cinco temas fundamentales para el desarrollo del país: fortaleza institucional, desarrollo social, capital humano, igualdad de oportunidades y proyección internacional. En este sentido, el plan basado en una estructura definida, es el punto clave para ejecutar las distintas acciones basadas en las correspondientes estrategias mismas que nos permiten evaluar su viabilidad para el logro de los objetivos socialmente valiosos para el avance del país, de ahí que esta propuesta de mapa o ruta que se plantea seguir, constituye a la vez un referente para medir el desempeño y resultado de las acciones fomentadas.

Las actividades que desarrolló la CONAMED en beneficio de la sociedad durante el ejercicio 2018, estuvieron vinculadas con la Meta Nacional “México Incluyente” plasmada en el Plan Nacional de Desarrollo 2013 – 2018, que propone la acción del Estado para garantizar la efectividad del ejercicio de los derechos sociales de la población mexicana, mediante el acceso universal a todos los servicios esenciales, incluyendo salud, haciendo imperativo una vinculación interinstitucional de largo plazo, una mejor administración de riesgos y el fortalecimiento de los modelos de salud con calidad y efectividad, en las entidades federativas así como en los municipios.

En este sentido esta Comisión contribuyó al logro del objetivo 2.3. “Asegurar el acceso a los servicios de salud”, y se encuentran alineadas con la Estrategia 2.3.4 “Garantizar el acceso efectivo a servicios de salud de calidad”, específicamente a las líneas de acción: “Instrumentar mecanismos que permitan homologar la calidad técnica e interpersonal de los servicios de salud”.

Cuadro I. Alineación de los objetivos con el PND			
Meta nacional	Objetivo de la meta nacional	Estrategia	Línea de acción
II. México Incluyente	2.3 Asegurar el acceso a los servicios de salud	2.3.4 Garantizar el acceso efectivo a servicios de salud de calidad	Instrumentar mecanismos que permitan homologar la calidad técnica e interpersonal de los servicios de salud

## 2.2 Alineación con el Programa Sectorial de Salud (2013-2018)

La Ley de Planeación señala en su artículo 16 fracción IV que las dependencias de la Administración Pública Federal deberán asegurar la coherencia de los programas sectoriales con el PND. El Programa Sectorial de Salud (PROSESA) es el instrumento mediante el cual el Gobierno de la República establece los objetivos, estrategias y líneas de acción a los que deberán apegarse las dependencias de la Administración Pública Federal para alcanzar los objetivos y garantizar el derecho a la protección de la salud, los cuales deberán estar alineados con las metas del PND y con las estrategias colaterales que serán ejecutadas a través de los programas especiales.

El PROSESA se elaboró en total alineación con las cinco metas establecidas en el PND. Este documento sectorial rector, estableció seis objetivos y para el logro de los mismos se definieron 39 estrategias y 274 líneas de acción, todas orientadas al cumplimiento de las metas nacionales del PND. Dichos objetivos son:

- Consolidar las acciones de protección, promoción de la salud y prevención de enfermedades.
- Asegurar el acceso efectivo a servicios de salud con calidad.
- Reducir los riesgos que afectan la salud de la población en cualquier actividad de su vida.
- Cerrar las brechas existentes en salud entre diferentes grupos sociales y regiones del país.
- Asegurar la generación y el uso efectivo de los recursos en salud.
- Avanzar en la construcción del Sistema Nacional de Salud Universal bajo la rectoría de la Secretaría de Salud.

Los objetivos de la CONAMED se encuentran alineados al objetivo número 2 del PROSESA: "Asegurar el acceso efectivo a servicios de salud con calidad", particularmente a la Estrategia 2.2. "Mejorar la calidad de los servicios de salud del Sistema Nacional de Salud" y a la línea de acción 2.2.7. "Fortalecer la conciliación y el arbitraje médico para la resolución de las controversias entre usuarios y prestadores de servicios"; estos elementos forjaron las bases para la generación de las estrategias y el actuar de la CONAMED.

<b>Alineación de los objetivos con el PROSESA</b>		
Objetivo	Estrategia	Línea de acción
2 Asegurar el acceso efectivo a servicios de salud con calidad	2.2 Mejorar la calidad de los servicios de salud del Sistema Nacional de Salud	2.2.7 Fortalecer la conciliación y el arbitraje médico para la resolución de las controversias entre usuarios y prestadores de servicios

### 2.3 Alineación Estratégica de la CONAMED durante el ejercicio 2018

<b>Comisión Nacional de Arbitraje Médico</b>	
Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018	Meta Nacional II. México Incluyente.
Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 Línea de acción	2.3. Asegurar el acceso a los servicios de Salud.
PROSESA Objetivo	2. Asegurar el acceso efectivo a los servicios de salud con calidad.
PROSESA Estratégica	2.2 Mejorar la calidad de los servicios de salud del Sistema Nacional de Salud.
PROSESA Línea de Acción	2.2.7 Fortalecer la conciliación y el arbitraje médico para la resolución de las controversias entre usuarios y prestadores de servicios.
Misión	Somos la institución pública gubernamental que ofrece mecanismos alternativos de solución de controversias entre usuarios y prestadores de servicios médicos; colaboramos con autoridades de procuración e impartición de justicia y participamos en la investigación, en el fomento a la calidad de la atención médica y la seguridad del paciente.
Visión	Ser la instancia de primera elección que responda a las necesidades de la población en la atención de controversias médicas. Ser referencia que genere y aporte conocimiento para mejorar la calidad de la atención médica y la seguridad del paciente.
Nombre del Programa de Acción Específico (PAE)	Consolidación de la atención y la investigación de las quejas médicas.

Capítulo

# ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN



### 3. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN

La atención de inconformidades inicia en la Dirección General de Orientación y Gestión, con la recepción del usuario que hace del conocimiento a esta Comisión de su inconformidad, en forma personal, por correspondencia, vía electrónica, telefónica o en línea y manifiesta los hechos que motivan su queja al considerar que existen irregularidades en la prestación de los servicios médicos recibidos.

Como todo proceso dinámico ha sido necesario adaptar el modelo de atención para dotarlo de características que los resultados de nuestras acciones ameriten y que la demanda social requiera, enmarcados en el marco jurídico y función social.

Como parte permanente y cotidiana en el área de atención inicial, se reciben y atienden los asuntos ventilados por los usuarios de los servicios médicos. De manera sucinta las acciones realizadas, incluyen lo siguiente:

#### 3.1 Atención inicial

La atención a través del análisis de cada caso, se realiza de manera personalizada y se resuelve mediante los servicios de: orientación, asesoría especializada, gestión para la atención médica y la admisión de la queja que da ingreso al proceso arbitral.

Durante el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2018, se recibieron 15,133 inconformidades por la prestación de los servicios de salud. De acuerdo al contenido de los hechos, los motivos de las quejas, las pretensiones y necesidades de atención de los pacientes, las formas de resolución que se dieron al total de estos asuntos fueron a través de: 9,567 orientaciones, 2,856 asesorías especializadas, 1,370 gestiones Inmediatas y la admisión de 1,340 quejas para dar inicio al proceso arbitral.

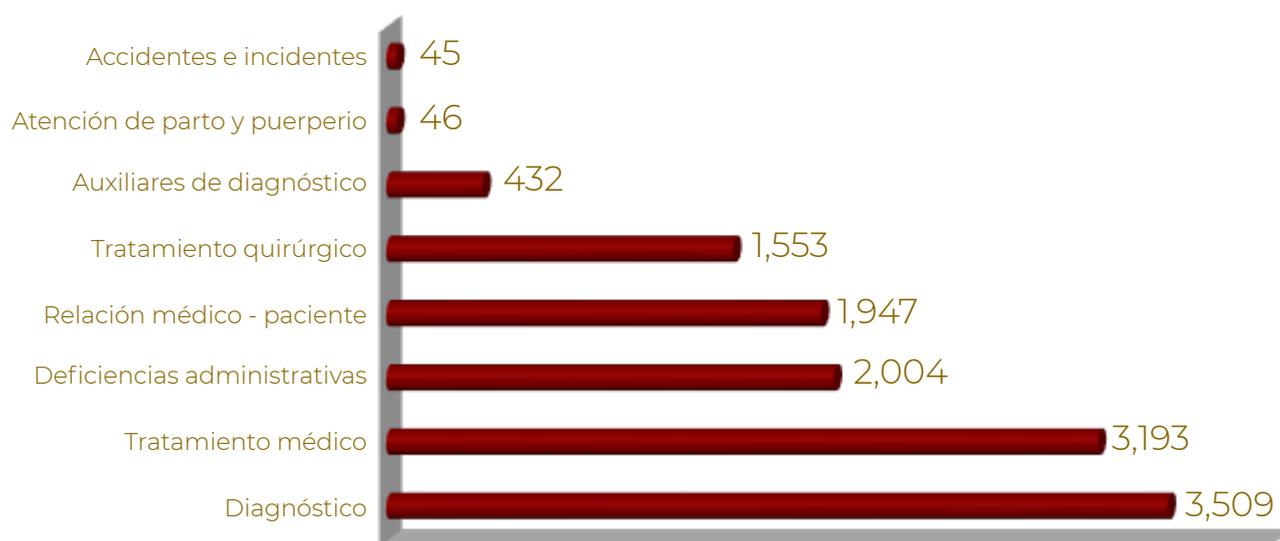
Tipo de servicio	Total
Orientación	9,567
Asesoría	2,856
Gestión Inmediata	1,370
Quejas	1,340
<b>Total</b>	<b>15,133</b>

Para la CONAMED es fundamental analizar las inconformidades por la prestación de los servicios de salud, desde un modelo centrado en la persona, incluyendo la perspectiva psicosocial, el modelo organizacional, administrativo y de gestión asistencial así como los factores propiamente del acto médico y sus repercusiones ju-

rídicas, que emergen de la relación contractual en un contexto de servicio público o privado en donde está involucrada la salud.

De las 15,133 inconformidades recibidas, se registraron 12,729 motivos de inconformidad, de acuerdo al Protocolo de Atención de Quejas Médicas, mismos que se muestran a continuación.

### Motivo de inconformidades atendidas, 2018



N=12,729

Fuente: SAQMED. Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes

En la gráfica anterior se muestra claramente que los principales motivos por los que se inconforman los usuarios de los servicios médicos son:

- 1) El diagnóstico con el 27.5%
- 2) El tratamiento médico con el 25%
- 3) Las deficiencias administrativas con el 15.7%
- 4) La relación médico-paciente con el 15.3%
- 5) El tratamiento quirúrgico con el 12.2%

Para interpretar adecuadamente estos datos, es importante destacar el comportamiento de estas cifras de acuerdo a los

objetivos y metas de cada forma de resolución, en este sentido, se explican dichas modalidades de servicio, a continuación.

### 3.2 Orientaciones

Los usuarios de los servicios médicos requieren, de un apoyo institucional especializado, que les permita, en su caso, acceder a las instancias competentes para resolver los conflictos que les aquejan. Esta es parte de la esencia y naturaleza del servicio público, es por ello, que la orientación se brinda en los asuntos en que la CONAMED no cuenta con atribuciones y competencias para intervenir en el caso

y la atención se resuelve proporcionando alguna alternativa de solución, a través de una instancia alterna, según los casos planteados y sus pretensiones.

Así, las orientaciones, se proporcionan considerando el tiempo, modo y lugar y consisten en guiar e informar a los usuarios sobre nuestros servicios, requisitos, procedimientos, atribuciones, competencia y sobre las instancias facultadas para conocer del caso, cuando el asunto planteado quede fuera del marco de actuación de la Comisión.

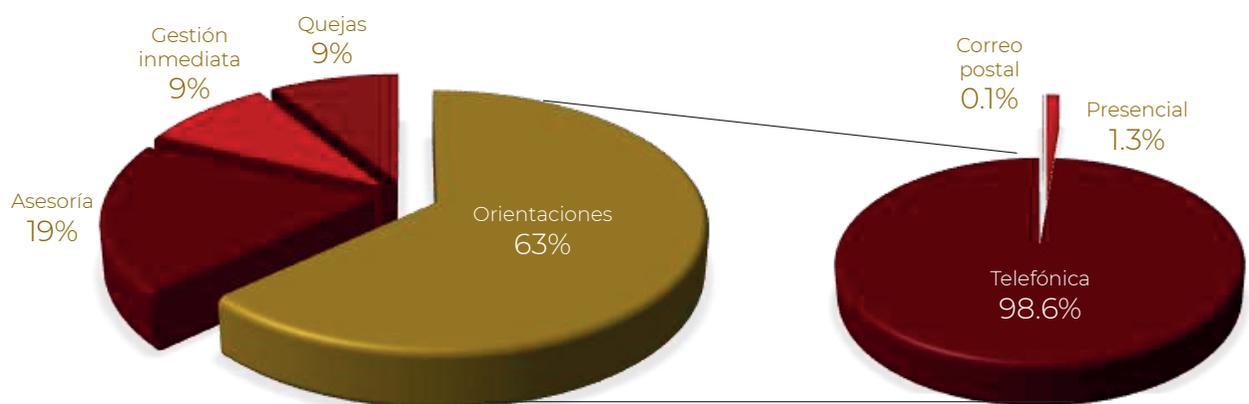
En 2018 se atendieron 9,567 orientaciones que representan el 63% de la atención de in-

conformidades, a continuación se muestra su distribución por forma de recepción.

### 3.3 Atención telefónica

De acuerdo a los datos observados, la vía telefónica es una de las principales formas por las cuales establece comunicación el usuario, representa el 98.6% del total de las orientaciones recibidas. Son un medio altamente accesible para los usuarios que quieren conocer las atribuciones, servicios de la CONAMED, cómo presentar una queja, los requisitos necesarios o para saber sobre las instancias facultadas para conocer de su caso.

## Orientaciones por vía de recepción



N=9,433

N=9,567

Fuente: SAQMED. Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes

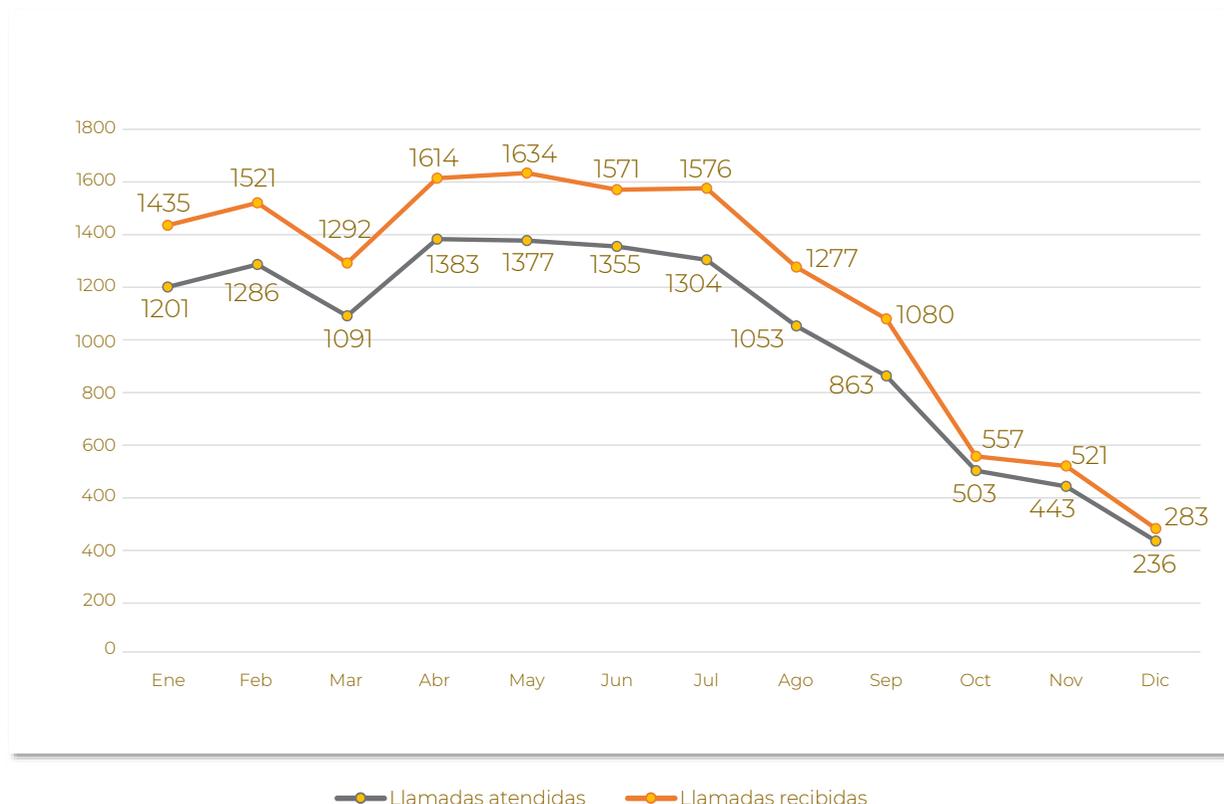
En virtud de que el 98% de las orientaciones son vía telefónica con 9,433 llamadas atendidas y uno de los recursos más importantes para la atención de usuarios, requiere de un protocolo de servicio específico, también centrado en la persona; en posibles situaciones de crisis e incluso de alteración emocional generada por la articulación de un padecimiento médico y un motivo de queja.

Su propósito es identificar en los asuntos atendidos bajo esta modalidad, las

pretensiones en particular, de qué materia versa el asunto con el fin de brindar al orientar sobre el cómo, cuándo, dónde presentar una queja, así como los requisitos que cada instancia incluida la Comisión, solicitará para conocer del caso.

Por lo que se refiere al comportamiento de las llamadas atendidas respecto a las recibidas dentro del servicio de orientación se muestra en la gráfica que sigue:

### Atención telefónica



Fuente: SAQMED. Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes

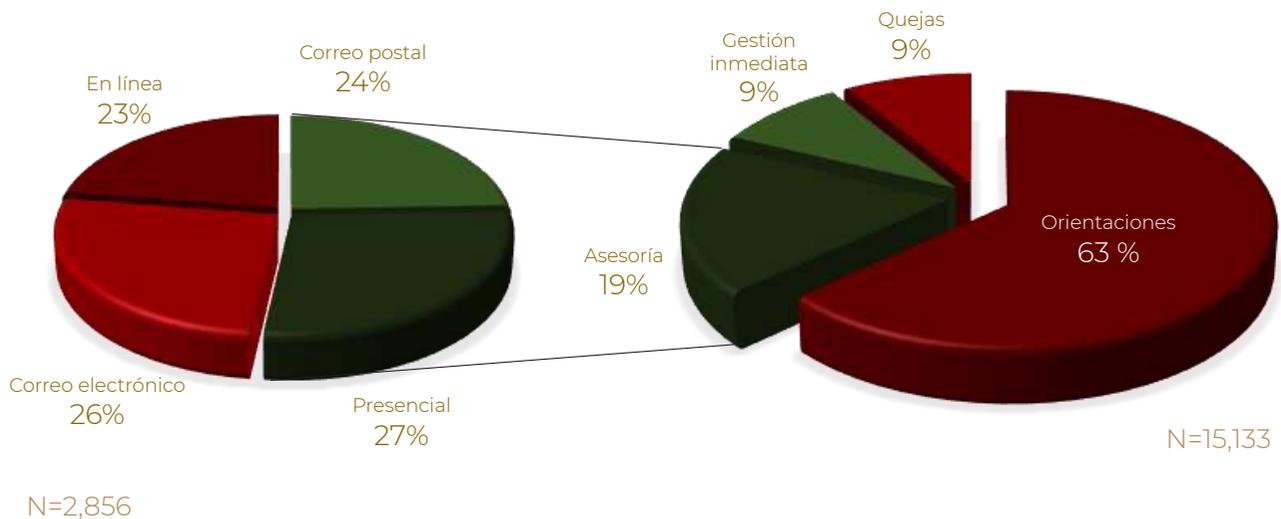
### 3.4 Asesorías especializadas

Dentro del análisis especializado de cada caso, la modalidad de atención mediante Asesoría se realiza tanto en materia médica, como jurídica. En estos casos se resuelven dudas respecto a la presentación de la queja; los requisitos para ingresarla; cuáles son los procedimientos; en qué consiste el proceso arbitral; cuál es el marco de actuación de CONAMED; si el estado del paciente forma parte de la evolución de la enfermedad o se identifican datos de presuntas irregularidades en la

atención médica. Si existe materia médica, si se trata de aspectos administrativos, de enfermería, de medicamentos u otros relacionados con los servicios médicos, si son por cuestiones sanitarias, mercantiles, por mal trato o comportamiento del personal de salud, entre otras.

Durante el año 2018, se atendieron 2,856 Asesorías que representan el 19% de los casos recibidos. La vía de recepción se representa de la siguiente manera:

## Asesorías por vía de recepción



Fuente: SAQMED. Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes

Es importante aclarar, que durante 2018, se formalizó la presentación de las inconformidades en línea, por los beneficios asociados en la atención a las personas; esto ha instaurado servicios más ágiles, cómodos por el ahorro de tiempo y sin necesidad de desplazarse, permite un mayor acercamiento de esta Comisión con el ciudadano, mayor facilidad en el acceso y flujo de la información, ahorro en gastos para la población que de manera presencial o por correo postal se ocuparían en traslados o envíos.

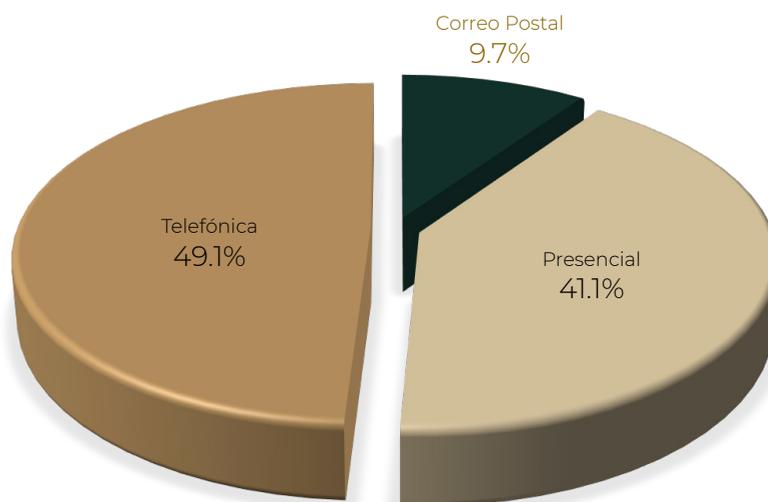
### 3.5 Gestiones para la atención médica

En los escenarios en donde una situación amerita una pronta solución por así exi-

girlo la salud del paciente y cuando se relacione exclusivamente a requerimientos de atención médica o de los derechos que le otorga la ley al paciente desde el punto de vista médico, previo análisis y ponderación de un consultor médico de la CONAMED, se establece coordinación con el prestador del servicio médico o los enlaces de instituciones públicas, para resolver mediante la "Gestión para la atención médica" la necesidad planteada. Conforme a la estadística de los asuntos recibidos, se reportan 1,370 inconformidades resueltas mediante esta modalidad.

Las formas de recepción de las gestiones inmediatas se observan en la siguiente figura:

### Porcentaje de gestiones por forma de recepción



N=1,370

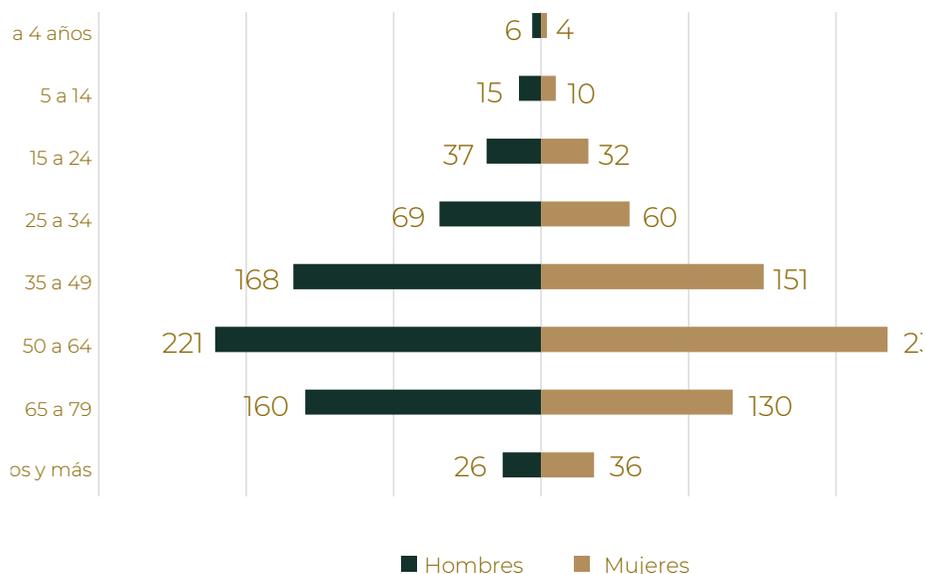
Fuente: SAQMED. Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes

Con relación a las características que se reportan, según los datos estadísticos de las gestiones realizadas para atención médica, se observa que en el 48.2% de los casos son del sexo femenino y el 51.8% son del sexo masculino.

Si esto se analiza desde los grupos de edad y sexo, la siguiente gráfica muestra

aspectos relevantes: las personas de ambos sexos del grupo etario de los 50 años a 64 manifestaron más asuntos que con mayor frecuencia se resuelven mediante gestiones inmediatas, teniendo este rubro en un primer lugar con el 33.3% de los casos, en segundo lugar de los 35 a los 49 años y en tercer lugar de los 65 a los 79 años.

### Gestiones inmediatas por edad y sexo



N=1,370

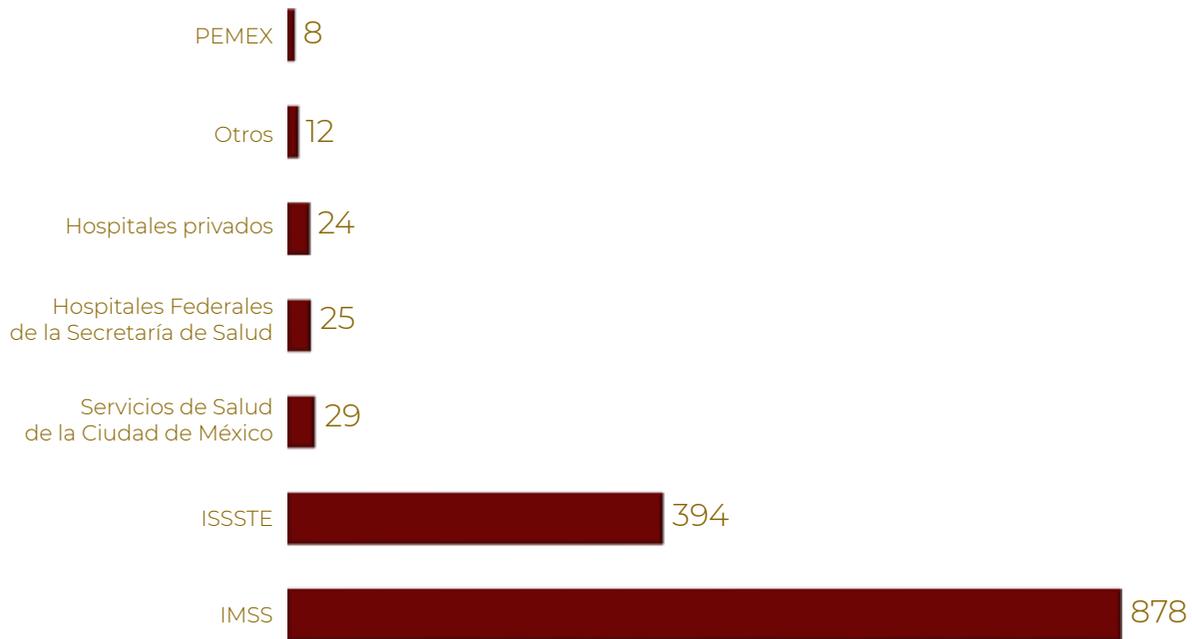
Fuente: SAQMED. Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes

La entidad federativa con mayor número de gestiones realizadas fue la Ciudad de México con 828 casos, le sigue el Estado de México con 311 y en tercer lugar está Veracruz con 29.

Las unidades médicas involucradas con las quejas resueltas mediante gestión in-

mediata, son con mayor frecuencia del IMSS ocupan el primer lugar con el 64% de los casos, el ISSSTE en segundo lugar con el 29% y la Secretaría de Salud de la Ciudad de México, en tercer lugar, con el 2.1 %.

### Gestiones inmediatas según institución médica



N=1,370

Fuente: SAQMED. Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes

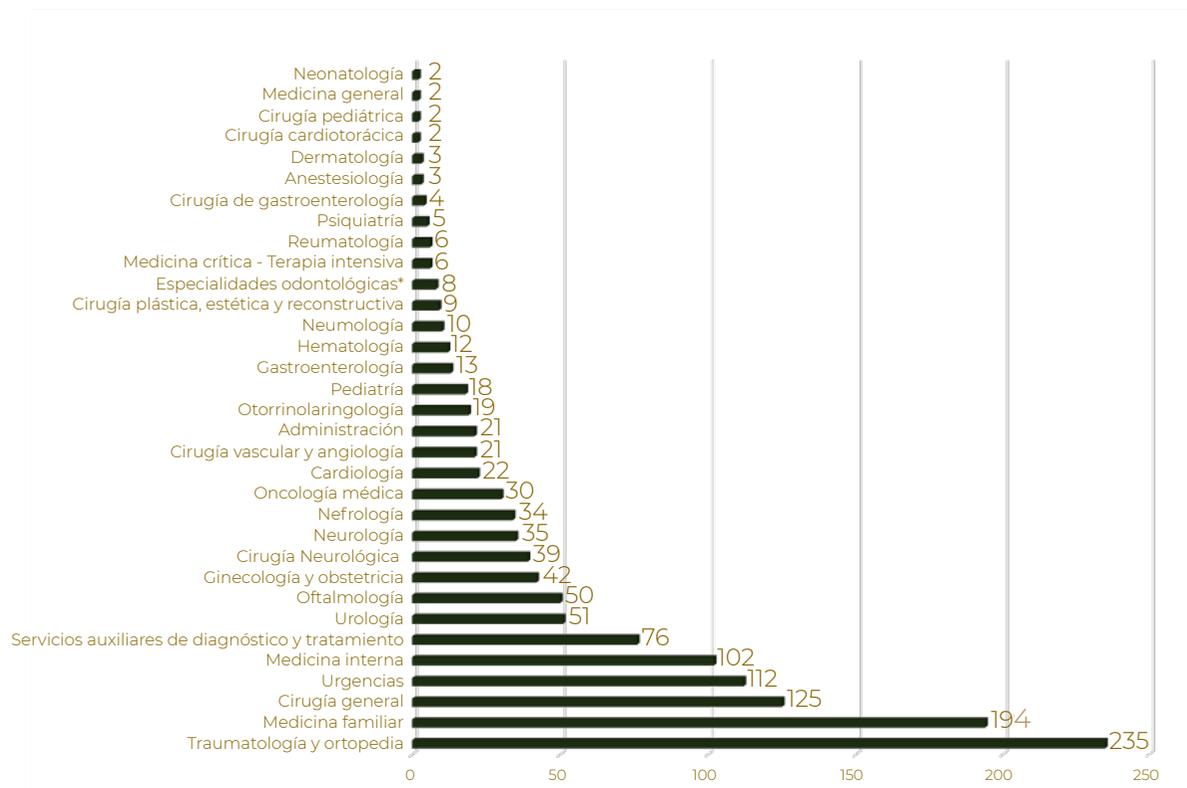
Las 10 especialidades médicas en las que con mayor frecuencia se realizaron gestiones inmediatas son: traumatología y ortopedia con 17.1%, medicina familiar con 14.2%, cirugía general con el 9.1%, urgencias médicas con el 8.2%, medicina interna con 7.4%, servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento con el 5.5%, urología con 3.7%, oftalmología con el 3.6%, ginecología y obstetricia con 3% y cirugía

neurológica con el 2.8% de los casos gestionados.

Por otra parte, se incluye el servicio de administración dentro de estos datos ya que aunque no es una especialidad médica, ha influido en el 1.5% de los casos para que se conformen quejas resueltas mediante gestiones inmediatas.

La siguiente gráfica muestra estos resultados.

## Gestiones para la atención médica por especialidad o servicio

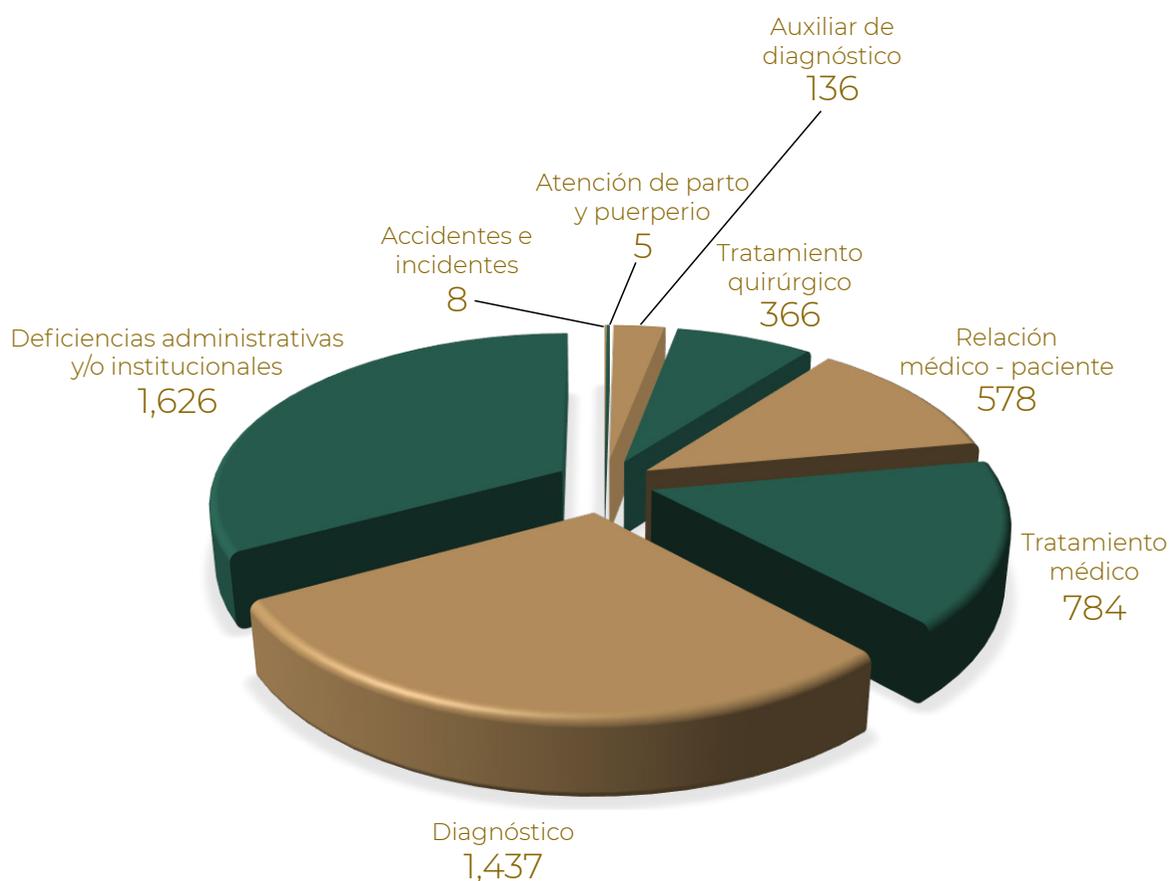


N=1,370 n=1,313

Fuente: SAQMED. Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes

Si bien se realizaron concretamente 1,370 Gestiones para la atención médica, existieron 4,940 motivos que, de acuerdo al Protocolo Médico de Atención de Quejas, constituyeron e integraron este tipo de resolución.

## Motivo de las gestiones para la atención médica



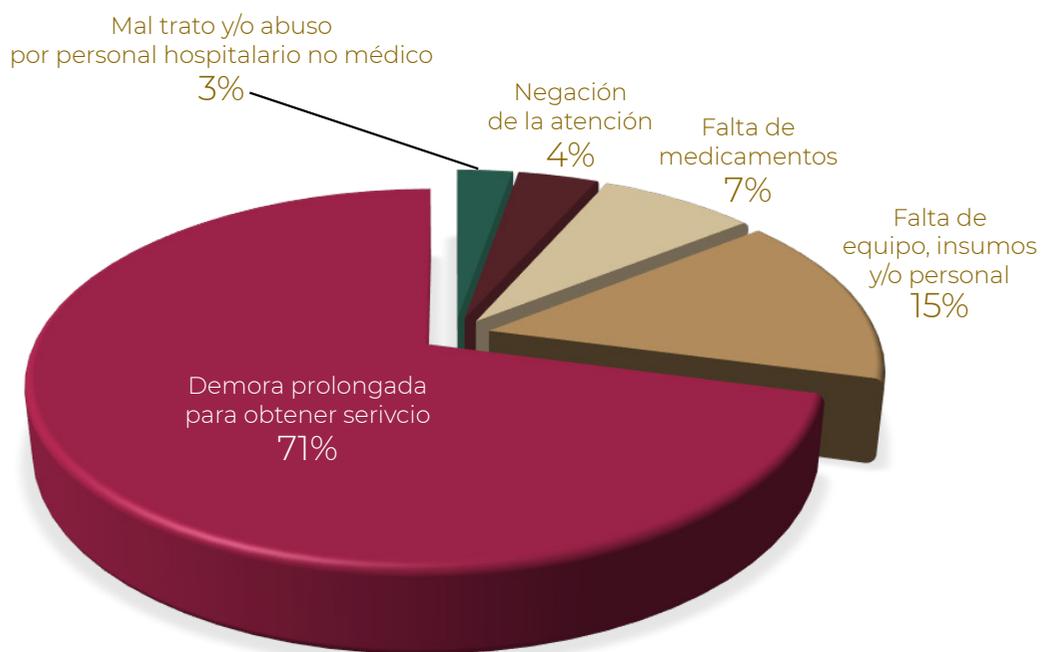
N=4,940

Fuente: SAQMED. Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes

Como se puede observar en la gráfica anterior, los principales motivos por los que se realizaron las gestiones inmediatas fueron: deficiencias administrativas y/o institucionales con el 32.9%, el diagnóstico con el 29.1%, el tratamiento médico con el 15.9% y la relación médico-paciente con el 11.7%

Con relación al principal motivo, las deficiencias administrativas y/o institucionales, por las que se efectuaron gestiones inmediatas, se estimó, de acuerdo al caso planteado, que podrían derivar repercusiones en la salud, agravamiento de síntomas, entre otros factores, por lo que a continuación se detallan:

### Gestiones por deficiencias administrativas y/o institucionales

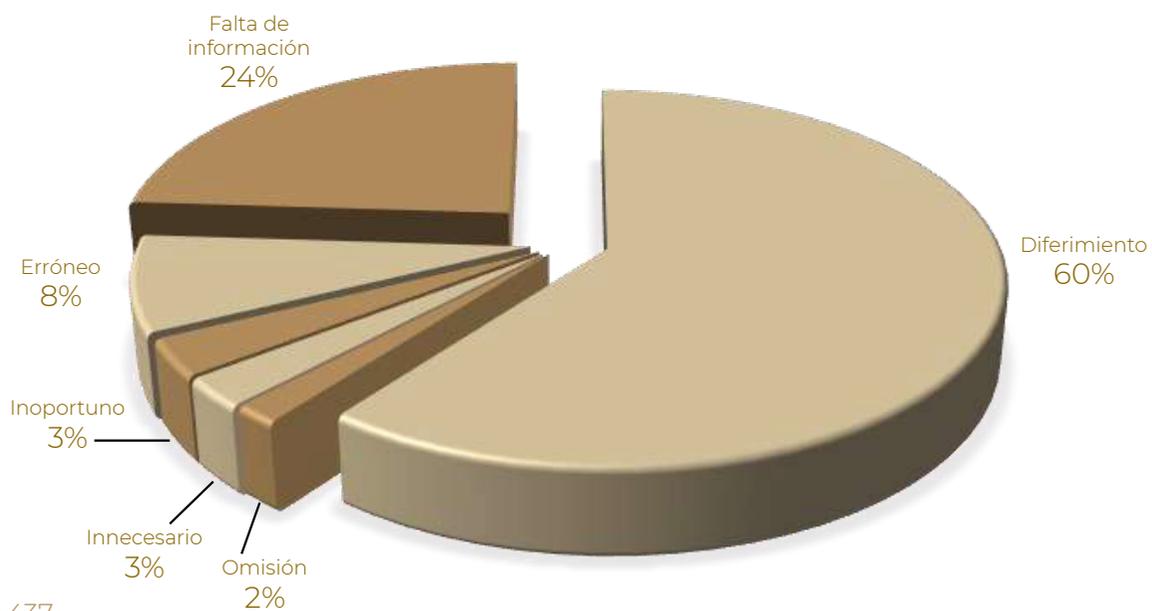


N=1,626

Fuente: SAQMED. Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes

Con relación al diagnóstico los datos son los siguientes:

### Gestiones inmediatas por diagnóstico

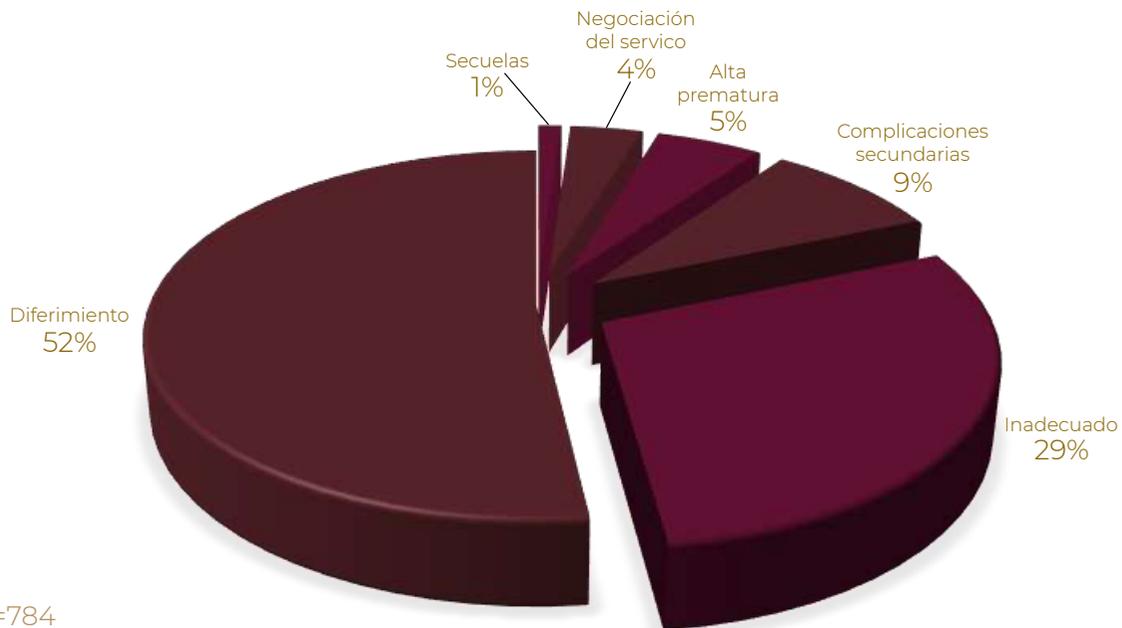


N=1,437

Fuente: SAQMED. Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes

Por tratamiento médico se identificaron los siguientes porcentajes:

### Gestiones inmediatas por tratamiento médico

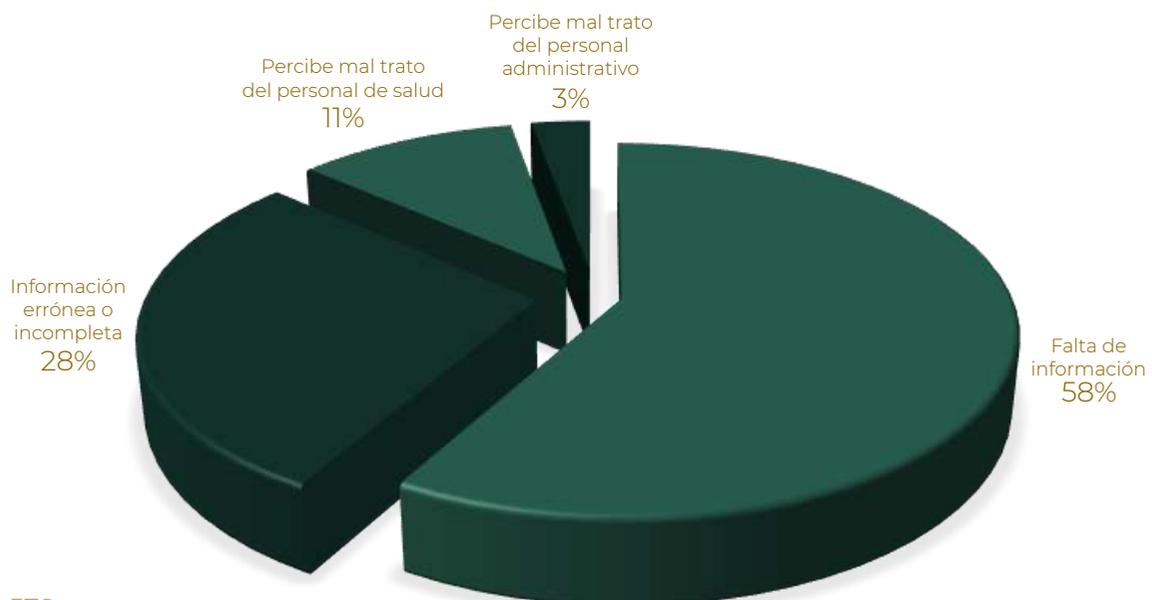


N=784

Fuente: SAQMED. Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes

En la relación médico-paciente, las variables involucradas son:

### Gestiones inmediatas por relación médico - paciente



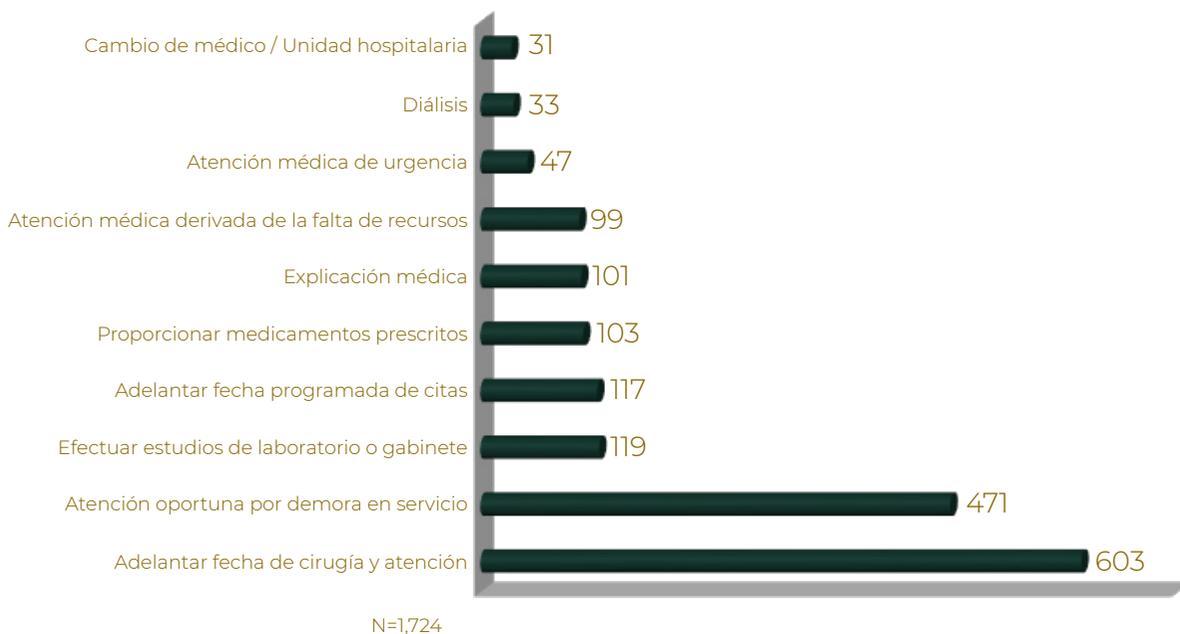
N=578

Fuente: SAQMED. Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes

En las peticiones de atención médica que se derivan de las quejas presentadas por los usuarios de los servicios médicos y que por su naturaleza requieren de una gestión inmediata como modalidad de reso-

lución, se establece un compromiso de atención, con los prestadores de dichos servicios o con los enlaces de las instituciones médicas, a continuación se muestran en la siguiente gráfica.

### Diez principales pretensiones establecidas en las gestiones inmediatas



Fuente: SAQMED. Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes

Como lo muestra la gráfica se establecieron 1,797 compromisos de atención en las 1,370 gestiones realizadas, es decir existió más de uno en algunas de éstas. La principal petición es acercar la fecha de cirugía y de atención médica especializada a la brevedad posible en el 33.6% de los casos; el segundo lugar lo ocupa la atención oportuna por motivo por demora prolongada para obtener el servicio, con el 26.2% y el tercer lugar con el 6.6% se refirió a la solicitud de efectuar estudios de laboratorio y/o gabinete, en tiempo y forma.

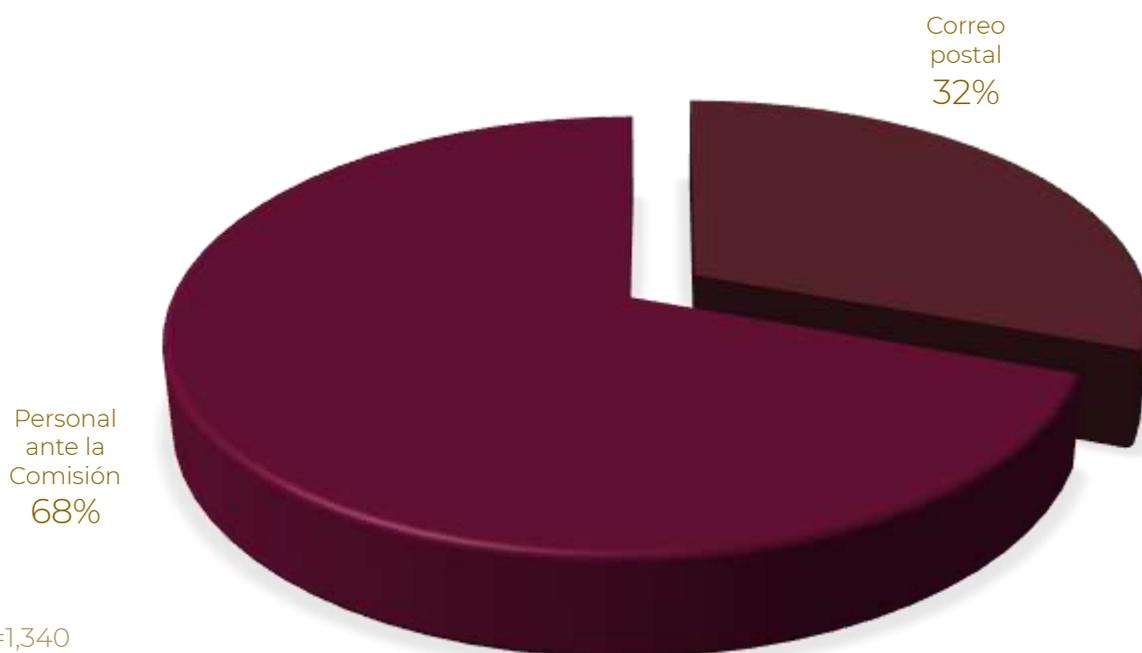
De las 1,370 gestiones para la atención médica que se realizaron, en el 71.6% se cumplió el compromiso establecido por los prestadores de servicios médicos, en términos satisfactorios para el usuario o promovente de la inconformidad.

Por la naturaleza y complejidad de los casos planteados, aún se encuentran gestiones para la atención médica en proceso de seguimiento para determinar el resultado de la atención del paciente.

### 3.6 Quejas Admitidas

De las 15,133 inconformidades recibidas, fueron calificadas como queja 1,340 asuntos, que corresponde al 9% del total de recibidos, dichas quejas admitidas dieron inicio a la etapa conciliatoria del proceso arbitral, con el 68% de manera presencial ante esta CONAMED y con el 32% por correo postal.

### Quejas admitidas por forma de recepción

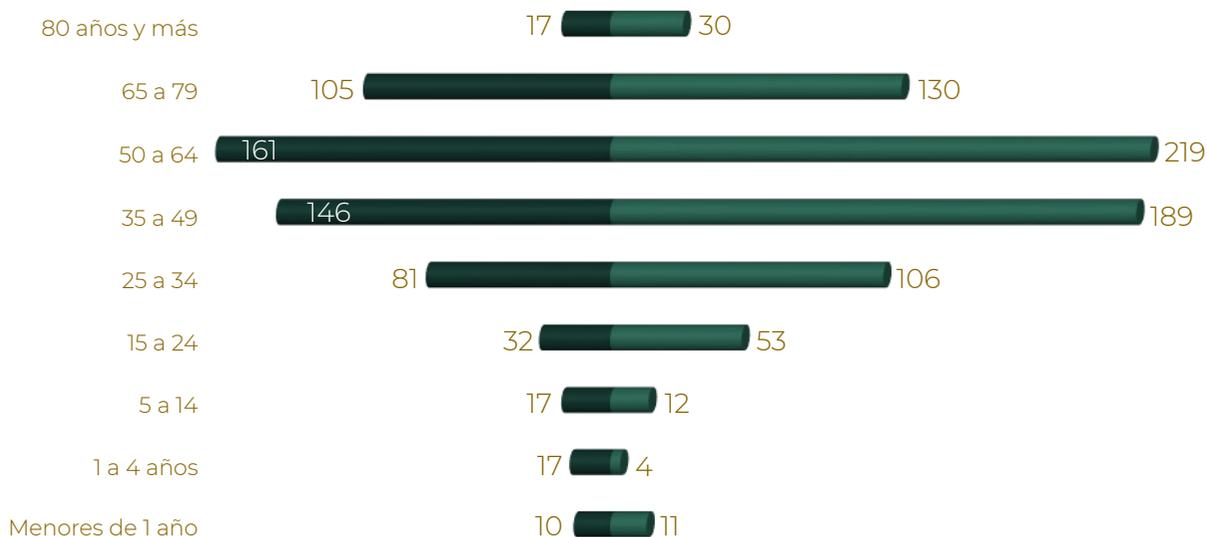


N=1,340

Fuente: SAQMED. Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes

La distribución de las quejas admitidas de acuerdo al sexo consistió en el 56.3% corresponden a mujeres y el 43.7% a hombres. Esta proporción varía en cada grupo etario como puede apreciarse en el gráfico que a continuación se presenta:

### Quejas admitidas por edad y sexo



N=1,340

■ Hombres      ■ Mujeres

Fuente: SAQMED. Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes

### 3.7 Mejora continua

La CONAMED, participó en el Programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013-2018 (PGCM), en su objetivo de establecer una Estrategia Digital Nacional que impulse la inserción de México en la sociedad de la información y del conocimiento para propiciar la transformación gubernamental mediante las tecnologías de información y comunicación, se integró a las acciones de simplificación de trámites y servicios prioritarios registrados en el Catálogo Nacional de Trámites y Servicios, a través de la digitalización de los siguientes servicios:

1. CONAMED-00-003 Gestión para la atención médica a través de CONAMED,
2. CONAMED-00-004 Orientación y asesoría especializada para presentar una queja por la atención médica, y
3. CONAMED-00-007 Queja médica ante la CONAMED.

Durante 2018, se trabajó en este nuevo modelo de comunicación digital que consistió en la sistematización de la información a través del conocimiento aplicado sobre cómo las personas buscan y acceden a la información gubernamental a través de medios digitales.

Se elaboraron iniciativas y propuestas de información para que de manera simple y clara, utilizando un lenguaje ciudadano, permitieran un mayor acercamiento a la ciudadanía e incrementar la efectividad e impacto de los mensajes. Este nuevo modelo de comunicación digital se centró en las personas y sus necesidades de servicio como usuarios, se fue construyendo para que fuera tanto accesible, como útil para la población.

Con las acciones en coordinación y enlace con los diferentes actores clave de la propia CONAMED, de la Unidad de Gobierno Digital (UGD), de la Secretaría de Salud, de COFEPRIS y de COFEMER se fueron escalando diferentes niveles de digitalización:

Nivel 1 (ED1) - Información: trámites informativos, en virtud de que estos servicios ya están publicados en la página de la CONAMED, en el portal de gob.mx, con apego a la normatividad aplicable.

Nivel 2 (ED2) - Descargar formatos: descarga de formatos estandarizados de acuerdo al estándar de servicios digitales de la UGD, ya que se publicó en el DOF el “Acuerdo por el que se dan a conocer los formatos de los trámites a cargo de la Secretaría de Salud”, en el cual se incluye el formato descargable “Guía para presentar una queja” para los trámites que se efectúan ante CONAMED vía digital.

Nivel 3 (ED3) - Llenado y envío de formatos en línea, a través del formulario web en la página de la CONAMED, en el portal de gob.mx.

Estado 4 (ED4) - Presentar su inconformidad en línea a través del formulario web en la página electrónica de CONAMED en el portal gob.mx; y, se elevó a nivel 4 de digitalización con interoperabilidad en el código postal.

Entre otras líneas de acción se realizó la “Aplicación de mejora e innovación continua” del proyecto de la Ventanilla Única Nacional, se resolvieron, verificaron y validaron las observaciones, actualizaciones y cambios propuestos por el equipo responsable del trámite y el equipo de mejora, en las “Fichas de Trámite” y “Más Información” para los tres servicios registrados.

Se participó en la página de gob.mx, como casos de éxito, con el blog: Guía para presentar una queja: Diseño centrado en la persona.

Con lo anterior, se cumplió al 100% el indicador de avance en la sistematización de procesos prioritarios optimizados de acuerdo al calendario de cumplimiento de compromisos del PGCM.

### 3.8 Etapa conciliatoria

En la etapa conciliatoria del proceso arbitral, los conciliadores médico y jurídico,

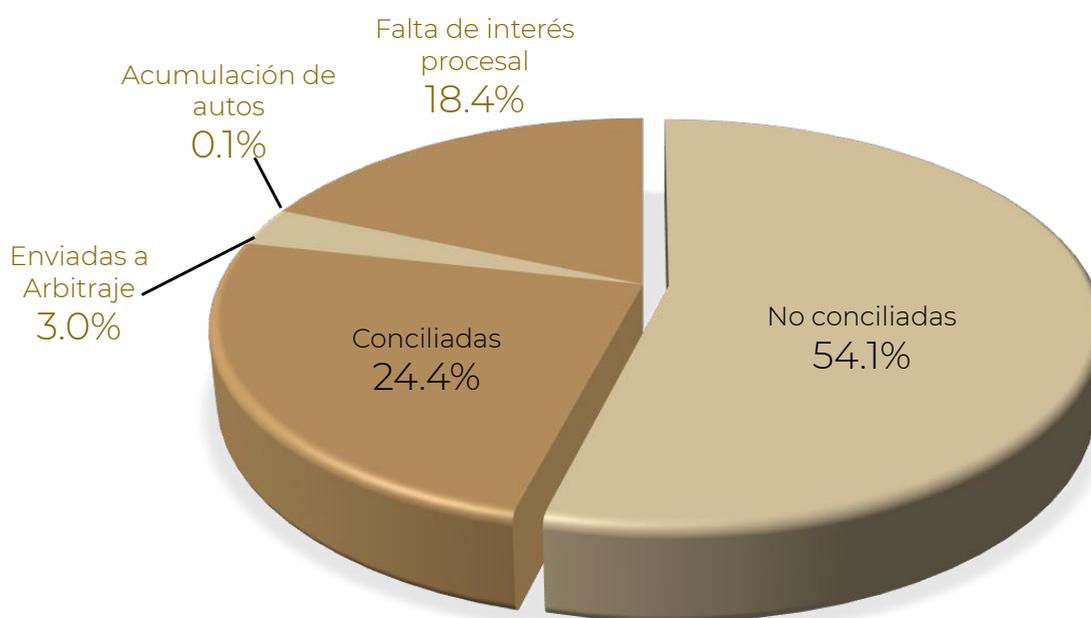
coordinando el proceso y dictando las reglas de la conciliación, buscan crear un ambiente de respeto y cordialidad, así como reconstruir la confianza entre el usuario y el prestador de servicios médicos que les permita sostener un diálogo útil para generar los elementos para la construcción de los acuerdos y dar la solución al conflicto, contando en todo momento con el apoyo activo e imparcial de los conciliadores.

El resultado de una conciliación, aunque sea responsabilidad y decisión autónoma de las partes, requiere de la preparación

de la audiencia, para lo cual es necesaria la planeación estratégica y el trabajo conjunto de los conciliadores, a fin de que en el análisis del caso para la posible solución del conflicto, las partes tengan la información correcta y completa que les conceda plena certeza jurídica y transparencia en la actividad conciliatoria.

Las quejas atendidas en la etapa conciliatoria durante enero a diciembre de 2018 fueron 1,628, de las cuales se concluyeron 1,579 (97%), el resto de las quejas se turnaron a arbitraje (3%). En la figura se muestra la distribución porcentual de las quejas atendidas por modalidad.

### Distribución porcentual de las quejas en la etapa conciliatoria



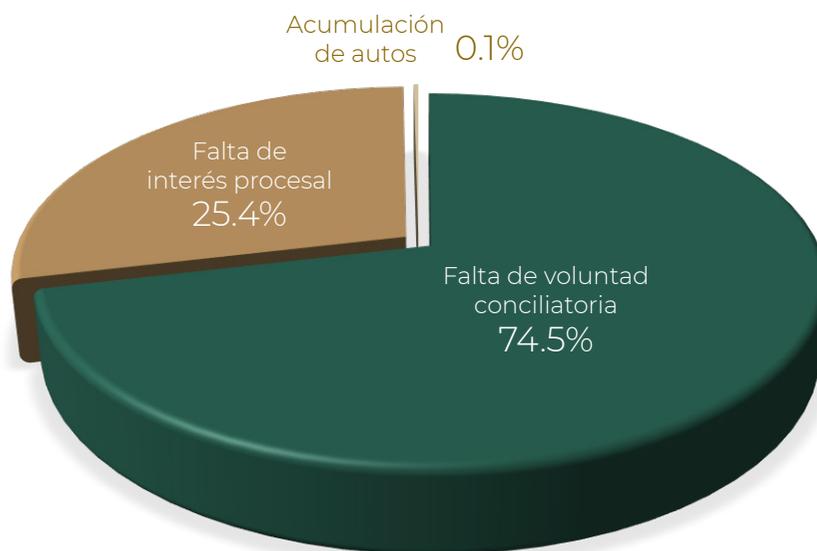
N=1,628

Fuente: SAQMED. Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes

La siguiente gráfica muestra la distribución porcentual de las 1,182 quejas no conciliadas por modalidad, de las cuales, la gran mayoría fueron por falta de voluntad

conciliatoria 881 (74.5%), 300 por falta de interés procesal (25.4%), una por acumulación de autos (0.08%).

## Distribución porcentual de las quejas no conciliadas por modalidad



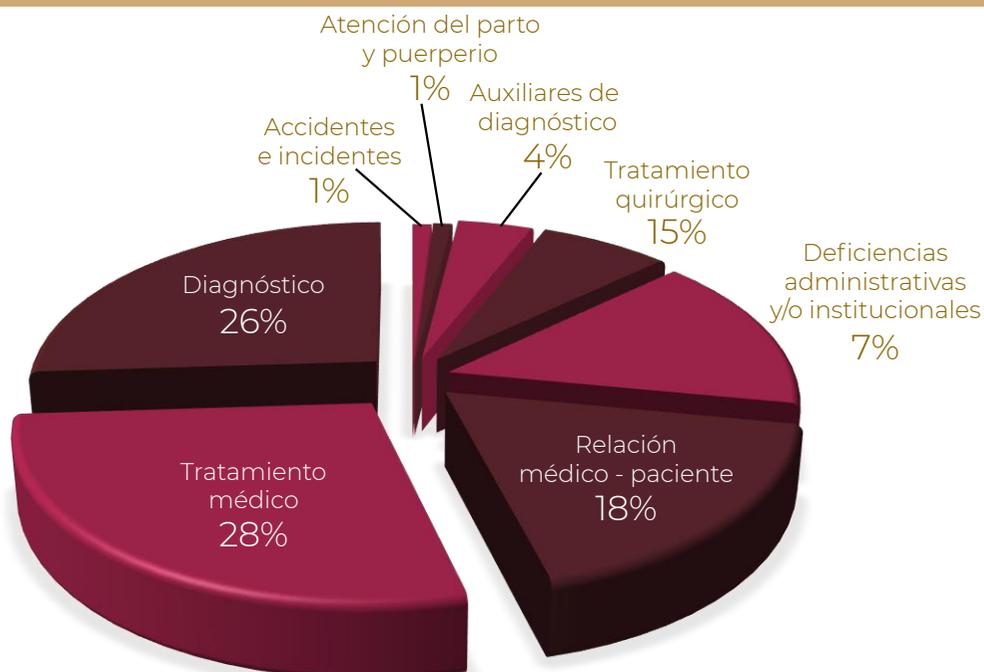
N=1,182

Fuente: SAQMED. Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes

Por otro lado, de las 397 quejas concluidas por convenio de conciliación, la de mayor impacto fue la de transacción con 317 quejas, en orden descendente le siguen: por aclaración aceptada 76 y por desistimiento de la acción cuatro casos.

De las 1,628 quejas concluidas registraron 7,717 motivos, a continuación se presentan los resultados desglosados en términos de frecuencia.

## Quejas concluidas por motivo en conciliación



N=1,579

Fuente: SAQMED. Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes

Con base en lo anterior, se observa que el principal motivo de queja concluida es el tratamiento médico con el 28%, en segunda posición, el motivo de queja se refiere al diagnóstico con el 26%, se coloca en tercer término como motivo de quejas concluidas la relación médico-paciente con el 18%, le siguen el tratamiento quirúrgico con el 15%, las deficiencias administrativas y/o Institucionales con el 7%, auxiliares en diagnóstico con el 4%, accidentes e incidentes así como los la atención de parto y puerperio, ambos con el 1% .

### 3.9 Proceso Arbitral

A varios años de haberse implantado el arbitraje médico en México, siempre resultará de utilidad reflexionar acerca de sus aspectos básicos, su naturaleza, su metodología, sus fines y especialmente en torno a su procedimiento, en aras de su mejor aplicación, pues finalmente no ha de perderse de vista que ha surgido a título de un servicio público, especializado en materia de atención médica.

El arbitraje médico es una institución procesal destinada a resolver controversias civiles. Ha florecido en el ámbito de la doctrina de los llamados medios alternos o mecanismos alternativos de composición del litigio, con algunas notas esenciales:

- Su teleología, “la protección a la salud”, le distingue de otras especies arbitrales.
- Su correlación indiscutible con el Derecho Sanitario, la Bioética y la Medicina Forense.

- Su importancia procesal positiva, pues a diferencia de otras especies arbitrales, el procedimiento arbitral médico participa en la integración de la *lex artis*, que debe servir de pauta al orden jurídico nacional.

Para establecer una concepción integral del arbitraje médico, es indispensable precisarlo de la siguiente forma: a) Un acuerdo de voluntades plasmado en el Compromiso Arbitral, por el que las partes en el ejercicio del derecho que les confiere la ley, someten su controversia al procedimiento; b) Un árbitro designado por las partes (La Comisión Nacional de Arbitraje Médico), tercero imparcial, especializado en la materia; c) Un procedimiento (Juicio arbitral) cuya finalidad es la correcta interpretación del acto médico a la luz de los principios y reglas de la Medicina y el Derecho, y d) Una resolución o fallo denominado laudo arbitral que tiene los mismos efectos legales que los de una sentencia judicial.

El proceso arbitral es voluntario, gratuito, confidencial, objetivo e imparcial, está conformado por tres procedimientos secuenciados: a) Inicial, en el cual se radica la queja; b) Conciliatorio, que busca la avenencia entre las partes para concluir el conflicto mediante la transacción, y c) Juicio arbitral, en el que se dicta la resolución definitiva que da fin a la controversia.

En 2018 se recibieron 57 expedientes, de los cuales 49 fueron enviados por la Dirección General de Conciliación y 8 por Comisiones Estatales de Arbitraje. En 25 asuntos se firmó compromiso arbitral. Se celebraron 140 audiencias (preliminares, desahogo de pruebas, comparecencias de parte, firma de convenio, entre otras).

### 3.9.1 Quejas recibidas

Origen de la queja	Cantidad
Dirección General de Conciliación	49
Comisiones Estatales de Arbitraje Médico	8
<b>Total de asuntos recibidos</b>	<b>57</b>

### 3.9.2 Quejas concluidas

Modalidad	Total
Laudo	54
Convenio	5
Conciliación	4
Falta de interés procesal	1
Caducidad	0
<b>Total</b>	<b>64</b>

De los 64 expedientes concluidos, en 54 de ellos se desarrolló juicio arbitral y se resolvió la controversia mediante emisión de un laudo; en cinco asuntos las partes dirimieron su controversia suscribiendo un convenio (transacción). Existió falta de interés procesal en un caso y cuatro por conciliación. Al cierre del año continuaron en proceso 33 quejas.

### 3.9.3 Quejas concluidas mediante la emisión de laudo

Modalidad	Total	Absolutorio	Condenatorio
Laudo	54	26	28

### Resultado del análisis de laudos concluidos (condenatorio)

Resultado del análisis	Cantidad
Daño temporal	9
Sin daño físico	8
Daño permanente	6
Muerte	5
<b>Total</b>	<b>28</b>

Fuente: SAQMED. Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes

**Quejas concluidas mediante la emisión de laudo por especialidad**

<b>Especialidad</b>	<b>Cantidad</b>
Odontología	9
Ginecología y obstetricia	8
Oftalmología	6
Cirugía neurológica	4
Cirugía plástica, estética y reconstructiva	4
Cirugía general	3
Medicina interna	3
Patología	3
Pediatría	3
Oncología	2
Otorrinolaringología	2
Psiquiatría	2
Cirugía de columna	1
Dermatología	1
Nefrología	1
Traumatología y ortopedia	1
Urología	1
<b>Total</b>	<b>54</b>

**Quejas concluidas mediante la emisión de laudo absolutorio por especialidad**

<b>Absolutorio</b>	
Ginecología y obstetricia	6
Odontología	4
Oftalmología	4
Cirugía general	2
Cirugía neurológica	2
Patología	2
Psiquiatría	2
Cirugía de columna	1
Dermatología	1
Nefrología	1
Urología	1
<b>Total</b>	<b>26</b>

Fuente: SAQMED. Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes

**Quejas concluidas mediante la emisión de laudo condenatorio por especialidad**

<b>Condenatorio</b>	
Odontología	5
Cirugía plástica, estética y reconstructiva	4
Medicina interna	3
Pediatría	3
Cirugía neurológica	2
Ginecología y obstetricia	2
Oftalmología	2
Oncología	2
Otorrinolaringología	2
Psiquiatría	2
Cirugía general	1
Patología	1
Traumatología y ortopedia	1
Urología	1
<b>Total</b>	<b>28</b>

**Amparos**

De los 54 laudos emitidos, se promovieron 16 amparos, lo que equivale al 29.6%.

**3.10 Dictamen Médico Institucional**

El dictamen médico institucional, es un informe pericial de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, precisando sus conclusiones respecto de alguna cuestión médica sometida a su análisis, que sean solicitados por las autoridades encargadas de la procuración e impartición de justicia.

El dictamen médico institucional está basado en el método científico, dirigido a quien no tiene conocimientos en el área y pretende dilucidar la verdad de una afirmación, la realidad de un suceso o la existencia de un hecho.

El informe que emite la CONAMED, tiene carácter institucional y no es emitido por un perito persona física, sino que es

suscrito por un Delegado Institucional. El carácter institucional permite la evaluación del acto médico a través de un enfoque multidisciplinario y de consenso, con base en el protocolo y procedimiento propios.

Tiene la finalidad de asesorar y llevar a quien aplicará la norma, la explicación de los hechos sucedidos y su naturaleza, así como de las consecuencias de los hechos sometidos a análisis, con base en las evidencias presentadas por la autoridad peticionaria, se fundamenta en las disposiciones de la atención médica sometida a estudio y la interpretación de los principios científicos y éticos que orientan la práctica médica, ponderando las circunstancias que pudieran haber influido en el curso concreto de los acontecimientos.

Durante 2018, se recibieron 492 solicitudes de dictámenes médicos institucionales; de ellos 149 casos cumplieron con los requisitos para dictaminar y se les asignó número de expediente en SAQMED; des-

pués de la revisión preliminar se devolvieron 332 casos por no contar con los elementos periciales completos y, al concluir el año, se encontraban 20 casos en proceso.

Mes	Solicitudes de dictamen médico institucional recibidas	Ingresos a las salas médicas para revisión inicial	Devoluciones por falta de elementos	Ingresos SAQMED
Enero	29	8	22	8
Febrero	42	23	19	19
Marzo	31	11	20	16
Abril	48	23	25	23
Mayo	56	13	43	12
Junio	50	16	34	19
Julio	50	15	35	12
Agosto	43	13	18	12
Septiembre	36	8	28	8
Octubre	36	9	27	12
Noviembre	35	4	31	5
Diciembre	36	6	30	4
<b>Total</b>	<b>492</b>	<b>149</b>	<b>332</b>	<b>150</b>

Fuente: Informes mensuales

Se emitieron 163 dictámenes médicos institucionales cuatro asuntos fueron múltiples, 28 muerte materno infantil, siete muerte fetal y 32 tercero en discordia.

### Casos múltiples

Mes	Cantidad
Febrero	1
Marzo	1
Abril	1
Junio	1
<b>Total</b>	<b>4</b>

Fuente: Informes mensuales de las salas médicas

## Muerte materno infantil

Mes	Cantidad
Enero	2
Febrero	3
Marzo	2
Abril	3
Mayo	1
Junio	2
Julio	3
Agosto	2
Septiembre	4
Octubre	2
Noviembre	2
Diciembre	2
<b>Total</b>	<b>28</b>

Fuente: Informes mensuales de las salas médicas

## Muerte fetal

Mes	Cantidad
Febrero	1
Marzo	1
Mayo	1
Agosto	1
Septiembre	1
Octubre	1
Noviembre	1
<b>Total</b>	<b>7</b>

Fuente: Informes mensuales de las salas médicas

### Tercero en discordia

Mes	Cantidad
Enero	2
Febrero	3
Marzo	2
Abril	2
Mayo	3
Junio	5
Julio	2
Agosto	?
Septiembre	5
Octubre	1
Noviembre	3
Diciembre	4
<b>Total</b>	<b>32</b>

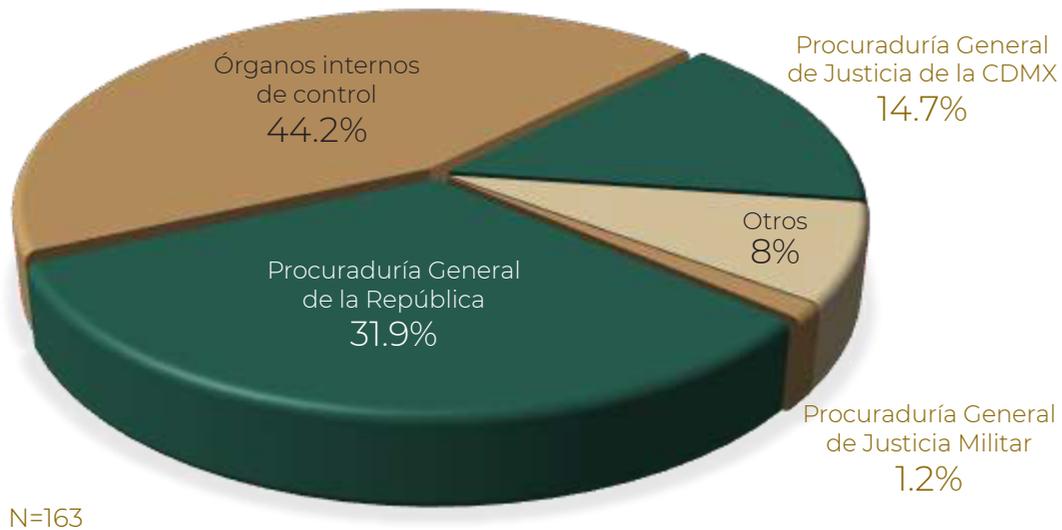
Fuente: Informes mensuales de las salas médicas

### 3.10.1 Dictámenes médicos institucionales concluidos

Mes	Asuntos concluidos
Enero	10
Febrero	17
Marzo	13
Abril	14
Mayo	14
Junio	12
Julio	20
Agosto	16
Septiembre	13
Octubre	12
Noviembre	14
Diciembre	8
<b>Total</b>	<b>163</b>

Fuente: Informes mensuales de las salas médicas

### Dictámenes médicos institucionales concluidos por autoridad peticionaria



Fuente: SAQMED. Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes

### Dictámenes médicos institucionales concluidos por autoridad peticionaria

Modalidad de conclusión	Total
Buena práctica	36
Mala práctica	124
Sin elementos para peritar	3
<b>Total</b>	<b>163</b>

Fuente: SAQMED. Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes

### 3.10.2 Dictámenes médicos institucionales concluidos por modalidad

Modalidad de conclusión	Total
Mala práctica sin relación causal	35
Mala práctica con relación causal	89
<b>Total</b>	<b>124</b>

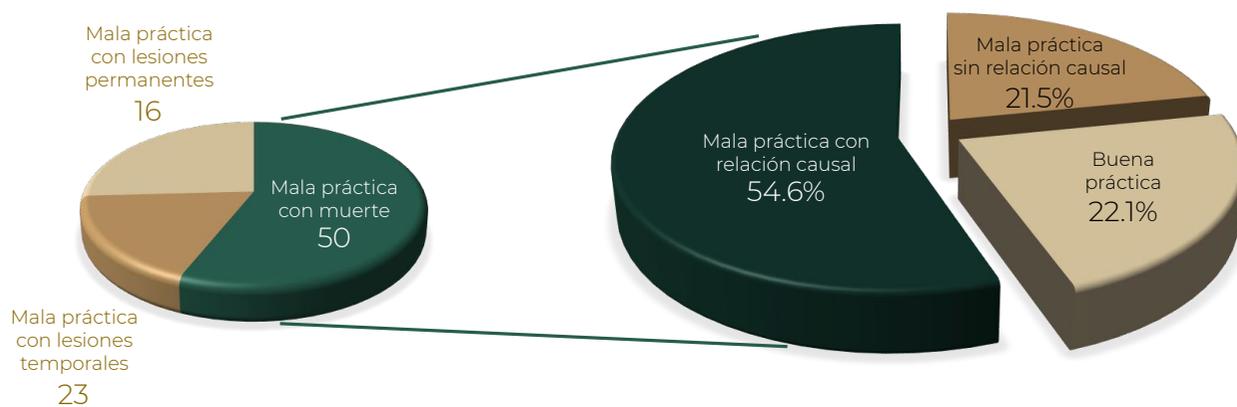
Fuente: SAQMED. Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes

## Dictámenes médicos institucionales concluidos con mala práctica con relación causal

Mala práctica con relación causal	Total
Muerte	50
Lesiones permanentes	16
Lesiones temporales	23
<b>Total</b>	<b>89</b>

Fuente: SAQMED. Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes

## Modalidad de conclusión de dictámenes médicos institucionales



N=163

Fuente: SAQMED. Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes

### 3.10.3 Dictámenes médicos institucionales concluidos por especialidad

Las especialidades médicas relacionadas con el diagnóstico o procedimiento motivo de la atención médica controvertida fueron:

Especialidad	Cantidad
Cirugía general	26
Ginecología y obstetricia	26
Anestesiología	17
Medicina interna	15
Traumatología y ortopedia	13
Oftalmología	10
Pediatría	8
Oncología	7
Cirugía neurológica	5
Urgencias	5
Cirugía plástica, estética y reconstructiva	4
Psiquiatría	4
Cardiología	3
Urología	3
Infectología	2
Nefrología	2
Neumología	2
Neurología	2
Cirugía cardiológica	1
Cirugía de columna	1
Dermatología	1
Hematología	1
Neonatología	1
Odontología	1
Otorrinolaringología	1
Rehabilitación	1
Terapia Intensiva	1
<b>Total</b>	<b>163</b>

Fuente: Informes mensuales de las salas médicas

**Dictámenes médicos institucionales concluidos por especialidad (buena práctica)**

Especialidad	Cantidad
Ginecología y obstetricia	8
Traumatología y Ortopedia	4
Anestesiología	3
Cirugía general	3
Oftalmología	3
Psiquiatría	3
Medicina interna	2
Pediatría	2
Cirugía cardiológica	1
Cirugía neurológica	1
Dermatología	1
Infectología	1
Nefrología	1
Neumología	1
Oncología	1
Rehabilitación	1
<b>Total:</b>	<b>36</b>

Fuente: Informes mensuales de las salas médicas

**Dictámenes médicos institucionales concluidos por especialidad (mala práctica)**

Especialidad	Cantidad
Cirugía general	23
Ginecología y obstetricia	17
Anestesiología	14
Medicina interna	12
Traumatología y Ortopedia	8
Oftalmología	7
Oncología	6
Pediatría	6
Urgencias	5
Cirugía neurológica	4
Cirugía Plástica, estética y reconstructiva	4
Cardiología	3
Urología	3
Neurología	2
Cirugía de columna	1
Hematología	1
Infectología	1
Nefrología	1
Neonatología	1
Neumología	1
Odontología	1
Otorrinolaringología	1
Psiquiatría	1
Terapia Intensiva	1
<b>Total:</b>	<b>124</b>

### Dictámenes médicos institucionales concluidos por especialidad (sin elementos)

Especialidad	Cantidad
Ginecología y obstetricia	2
Medicina interna	1
<b>Total</b>	<b>3</b>

Fuente: Informes mensuales de las salas médicas

De los 163 dictámenes médicos institucionales emitidos se determinó el grado de complejidad de la siguiente manera: simples 19, complejos 83, 58 muy complejos y tres sin elementos.

#### 3.10.4 Dictámenes médicos institucionales concluidos por complejidad

Especialidad	Cantidad
Complejos	83
Muy complejos	58
Simples	19
Sin elementos	3
<b>Total</b>	<b>163</b>

Fuente: Informes mensuales de las salas médicas

Al concluir el año 2018, se tenían 20 asuntos en proceso.

#### 3.10.5 Diligencias periciales

Se desahogaron 33 diligencias periciales. Éstas fueron: juntas de peritos, interrogatorios periciales y ratificaciones; 21 tuvieron lugar en la Ciudad de México y 12 en diversas ciudades del país: Estado de México, Morelos, La Paz, Los Mochis, Tuxtla Gutiérrez.

#### Diligencias

Mes	Cantidad
Enero	3
Febrero	2
Marzo	3
Abril	3
Mayo	6
Junio	1
Julio	2
Agosto	1
Septiembre	2
Octubre	3
Noviembre	5
Diciembre	7
<b>Total</b>	<b>33</b>

## Diligencias por entidad

Entidad	Cantidad
Ciudad de México	21
Estado de México	8
Cuernavaca, Morelos	1
La Paz, Baja California Sur	1
Los Mochis, Sinaloa	1
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas	1
<b>Total</b>	<b>33</b>

Fuente: Informes mensuales de las salas de gestión pericial

## Servicios profesionales especializados externos

Se contrató a 128 profesionales especializados externos para el análisis de los casos médicos.

3.12 Actividades académicas en las que participó personal de la Dirección General.

### Enero

- 18 de enero de 2018. Los registros de enfermería como prueba pericial, dentro del Congreso Internacional de Enfermería del Sindicato del ISSSTE (Dra. Leticia de Anda Aguilar).
- 24 de enero de 2018. Pérdida neonatal con enfoque humanizado, dentro del Congreso Regional de Enfermería Perinatal en el Auditorio del Hospital Covadonga en Córdoba, Veracruz (Dra. Leticia de Anda Aguilar).

### Marzo

- El 8 de marzo, la Dra. Carina Gómez Fröde participó en la conferencia "Responsabilidad Médica ¿Cuándo es un delito?, constancia otorgada por el Instituto Nacional de Ciencias Penales.
- El 20 marzo de 2018 se impartió la ponencia "Importancia del expediente clínico para prevenir controversias médico-legales en Ginecología y Obstetricia"

### Abril

- La doctora Martha Estela Arellano González atendió una comisión oficial por parte de la Secretaría de Salud.
- Los Doctores Raúl Ortiz Fernández y José Antonio Rosiles Exkiws acudieron como ponentes al Congreso Nacional de Ortopedia y traumatología.
- Del 9 al 11 de abril, la Dra. Carina Gómez Fröde así como el personal de la Dirección General, asistieron al curso-taller "Módulo 1: Metodología de la Investigación Médica Cuantitativa", como parte de los programas universitarios de investigación en salud, impartido por la Universidad Nacional Autónoma de México / PUIS.
- El 10 de abril, la Dra. Carina Gómez Fröde, participó en la sesión de la Comisión del Derecho a la Salud con el tema: "CONAMED: retos y perspectivas a partir del creciente reconocimiento del derecho a la protección de la salud", constancia otorgada por la Barra Mexicana Colegio de Abogados.
- Se impartió el curso de "Metodología pericial", organizado por la Dirección General de Arbitraje para médicos especialistas y médicos pasantes, sobre "Conceptos generales".

#### Mayo

- El 3 de mayo, la Dra. Carina Gómez Fröde participó como ponente con el tema: “La prueba pericial en materia médica”, dentro del V Congreso Internacional de Odontología Legal y Ciencias Forenses, reconocimiento otorgado por la Universidad Nacional Autónoma de México.
- La doctora Martha Estela Arellano González participó como ponente en el curso “Análisis del expediente clínico” los días 4 y 5 de mayo en la Ciudad de Mérida, Yucatán y al Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca con el tema “Expediente clínico y legitimación del acto médico, dirigida al Comité Hospitalario del Expediente clínico.
- El doctor José Antonio Rosiles Exkiws participó como ponente en el curso “Prevención del conflicto”.
- El personal médico de la Dirección General de Arbitraje, asistió al “Curso para el personal médico de la Dirección General de Arbitraje y pasantes en Servicio Social”

#### Junio

- El 22 de junio, la Dra. Carina Gómez Fröde, participó como ponente en la conferencia “XVIII Congreso Nacional de Mediación”, reconocimiento otorgado por el Colegio Nacional de Mediadores Certificados A.C.
- El 22 de junio, el doctor Luis Eduardo Bustamante Leija participó como ponente en el “Taller del Expediente Clínico y Consentimiento Informado” en el curso de Prevención del Conflicto derivado del acto médico.
- Los médicos de la Dirección General acudieron el día 25 de junio a la presentación del libro “El cine relacionado con el ejercicio de la Medicina y el Derecho a la Protección a la Salud”, en la Facultad de Medicina de la UNAM.
- El 26 de junio el doctor Ricardo Landa Reyes, participó como ponente en el

Simposio Análisis Integral de la Queja Médica con el tema “Análisis de la Participación del médico en la queja médica”, en la Academia Mexicana de Cirugía.

#### Julio

- La Dra. Carina Gómez Fröde, condujo el programa televisivo “El derecho a la protección de la salud”, reconocimiento otorgado por la Suprema Corte de Justicia de la Nación y el Canal Judicial.
- El doctor Ricardo Landa Reyes, participó en la Revista CONAMED con el artículo “Retinopatía del prematuro: revisión de la literatura y serie de casos”.

#### Septiembre

- Del 3 al 7 de septiembre, la Dra. Carina Gómez Fröde participó como profesora asociada en el curso “Prevención del conflicto derivado del acto médico”, constancia otorgada por la Universidad Nacional Autónoma de México.
- El 18 de septiembre, la Dra. Carina Gómez Fröde participó como profesor en la conferencia “Bioética #8”, constancia emitida por la Sociedad Mexicana de Pediatría AC.

#### Octubre

- Del 8 al 12 de octubre, la Dra. Carina Gómez Fröde participó como docente en el “Curso de Profundización en Derecho Procesal” impartido en la Universidad Pompeu Fabra de Barcelona.
- Del 17 al 19 de octubre, asistió a las “XXVI Jornadas Iberoamericanas de Derecho Procesal”, así como de la “II Conferencia Internacional conjunta entre la Asociación Internacional de Derecho Procesal y el Instituto Iberoamericano de Derecho Procesal”, celebradas en Salamanca, España.
- Los días 18, 19 y 20 de noviembre, los médicos y abogados asistieron al VIII Congreso Iberoamericano de Derecho Sanitario “El Estado del Arte en el Dere-

cho Humano a la Salud en Iberoamérica” en el Antiguo Palacio de la Escuela de Medicina.

Noviembre

- El doctor Ricardo Landa Reyes ofició clases a los alumnos de la Universidad Panamericana con el tema: “Expedien-

te clínico y consentimiento informado” los días 7 y 14 de noviembre.

- El 16 de Noviembre la doctora Martha Arellano González participó en la conferencia “Valoración del acto médico” que se llevó a cabo en Oaxaca.

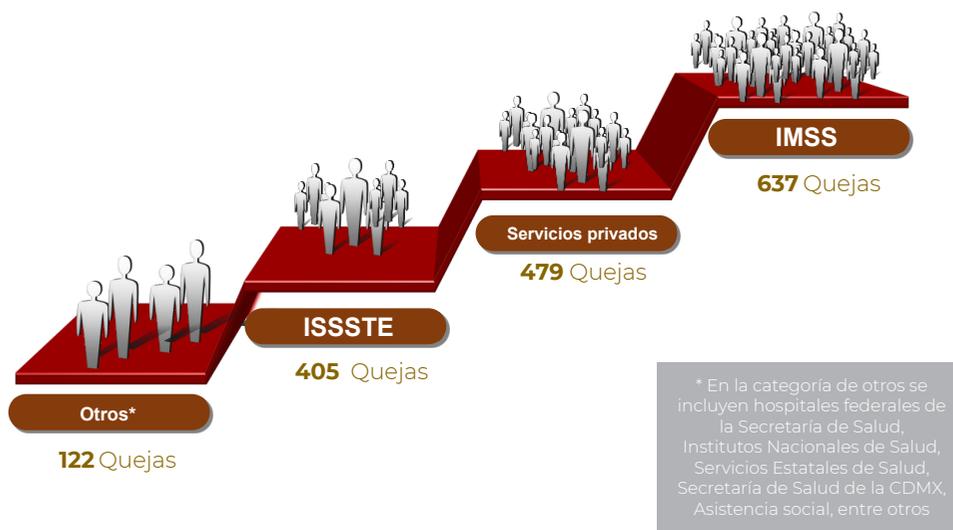
### 3.11 Quejas concluidas

Durante el ejercicio 2018 se concluyeron 1,643 quejas distribuidas en las siguientes modalidades:



Fuente: SAQMED. Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes

Por lo que se refiere a las instituciones, el IMSS tuvo el mayor número de quejas concluidas, seguido por el sector privado y el ISSSTE, tal como se muestra a continuación:

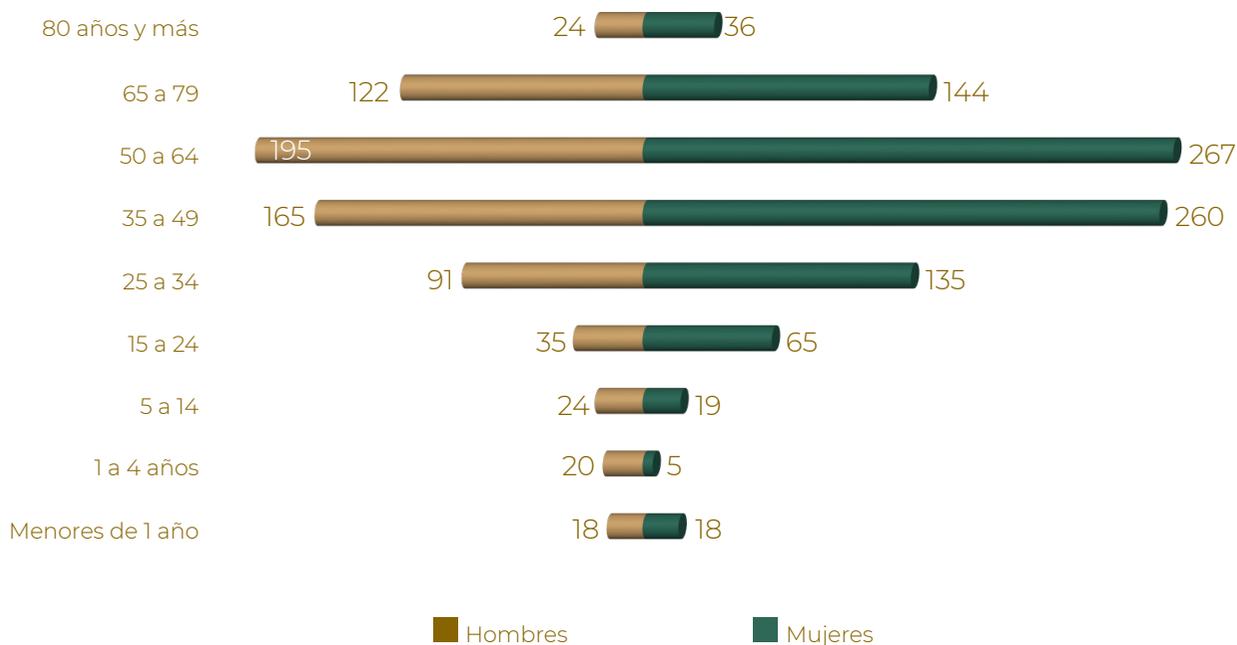


\* En la categoría de otros se incluyen hospitales federales de la Secretaría de Salud, Institutos Nacionales de Salud, Servicios Estatales de Salud, Secretaría de Salud de la CDMX, Asistencia social, entre otros

N=1,643

Fuente: SAQMED. Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes

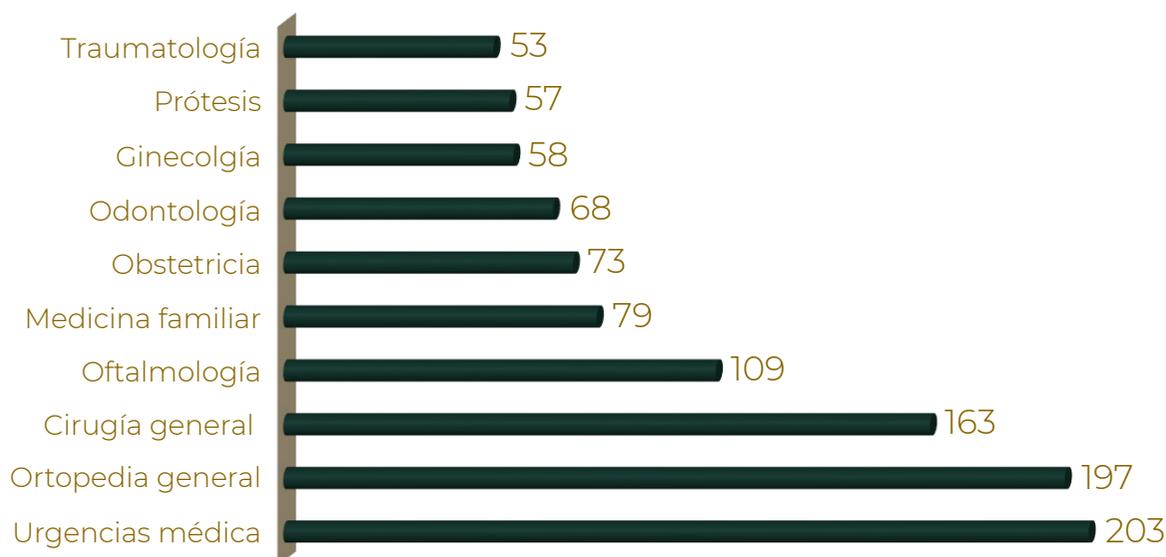
Las quejas concluidas por grupo etario y sexo, señalan el rango de 50 a 64 años como el de mayor incidencia:



N=1,643

Fuente: SAQMED. Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes

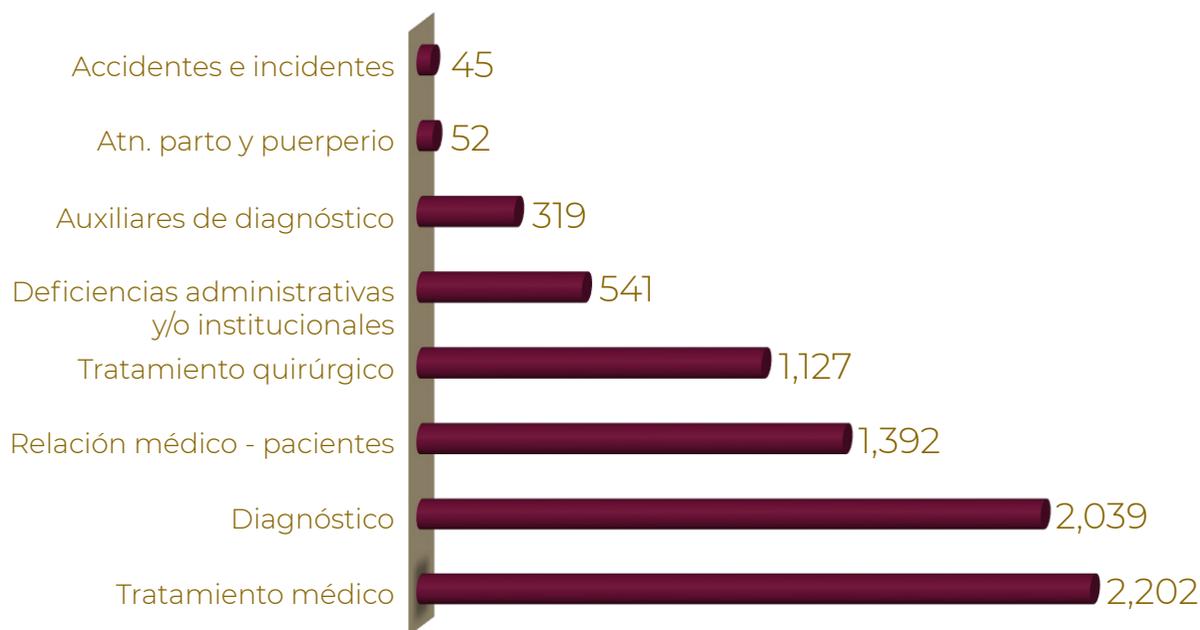
Las urgencias médicas fueron la especialidad más recurrente en las quejas concluidas (12.3%) seguidas de la ortopedia general (12%) y por cirugía general (10%).



N=1,643 n=1,060

Fuente: SAQMED. Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes

Existieron 7,717 motivos de las 1,643 quejas concluidas, entre los más recurrentes se encuentran el tratamiento médico (28.5%), el diagnóstico (26.4%) y la relación médico paciente (18%).



N=7,717

Fuente: SAQMED. Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes

### 3.12 Análisis del proceso arbitral

La revisión de casos es una política general de la institución para mantener la homogeneidad y la calidad de los laudos y dictámenes médicos institucionales emitidos por la Dirección General de Arbitraje (DGA).

La Subcomisión Médica se encarga de proporcionar la materia prima para que estas sesiones se efectúen, mediante la transformación de los expedientes clínicos y de las demandas judiciales en documentos públicos a manera de que se respete la identidad y los datos personales de todos los involucrados, testando los expedientes clínicos y jurídicos a analizar. Posteriormente se realiza un resumen o síntesis detallada de los hechos para pronta referencia. Este trabajo permite que médicos y abogados seleccionados por su trayectoria profesional, reconocimiento académico y de sus pares, conformen el Grupo de

Análisis Crítico de Casos CONAMED, como se le ha denominado; en este revisan, analizan los documentos, emiten opiniones y recomendaciones sobre el caso médico, el ámbito jurídico y la construcción de los diversos apartados del documento final.

Estas aportaciones son copiladas por los que asisten y son resumidas en líneas de trabajo para que se apliquen de inmediato dentro de las actividades cotidianas de la DGA con quien se discuten ampliamente para mayor comprensión y aplicación y con ello cerrar el ciclo de mejora homogenizando la calidad de los documentos: laudos y dictámenes médicos institucionales emitidos por la Comisión.

Durante el ejercicio 2018 se revisaron 33 casos, de los cuales fueron 17 dictámenes y 16 laudos, dentro de los dictámenes se revisaron cinco de ginecología y obstetricia, cuatro de pediatría, dos de traumatología y ortopedia, dos de cirugía general, uno de cirugía plástica y reconstructiva,

uno de medicina interna, uno de oftalmología y uno de enfermería.

Las conclusiones de estos dictámenes fueron las siguientes: cinco sin elementos de mala práctica, cuatro con elementos de mala práctica sin relación causal y ocho con elementos de mala práctica y relación causal.

Referente a los laudos, se revisaron cuatro de traumatología y ortopedia, tres de odontología, tres de oftalmología, uno de cirugía plástica y reconstructiva, uno de ginecología y obstetricia, uno de medicina interna, uno de cirugía general, uno de

urología y uno de pediatría. Las resoluciones de estos laudos fueron las siguientes: 12 absolutorios y cuatro condenatorios.

Como complemento a estas sesiones se está elaborando un libro de análisis médico jurídico que será editado por el Colegio de Nacional dentro de la serie “El Derecho y más...”, que presenta a los casos revisados por estos expertos y a los cuales se han ampliado los comentarios médicos y jurídicos expuestos dentro de esta reuniones con el fin de ampliar el horizonte bajo el cual se tomaron las decisiones que avalan lo que ellos expresan.

Capítulo

ACCIONES  
JURÍDICAS

4



## 4. ACCIONES JURÍDICAS

La reforma constitucional en materia de derechos humanos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 10 de junio de 2011, cambió la forma de concebir, interpretar y aplicar el derecho en el sistema jurídico mexicano.

El Capítulo I, Título Primero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, deja atrás el concepto de “Garantías individuales”, por el “De los derechos humanos y sus garantías” e incluye a los tratados internacionales como parte del bloque de protección de derechos humanos, bajo los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad.

En el párrafo tercero, del artículo primero, de nuestra Carta Magna, se establece la obligación del Estado Mexicano (en todos sus niveles de gobierno) de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos reconocidos por la Constitución y los tratados internacionales.

De manera previa, el 6 de junio de 2011, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de los artículos 94, 103, 104 y 107, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, cuyas modificaciones incluyeron la apertura de la procedencia del juicio de amparo por violaciones a los derechos humanos, establecidos en la legislación nacional, así como los protegidos en tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte; se incorporaron las figuras de amparo por omisión de la autoridad, amparo adhesivo, intereses legítimos individual y colectivo, jurisprudencia por sustitución, entre otras.

Otro paso importante en la consolidación del nuevo modelo de protección de derechos humanos se concretó el 2 de abril de 2013, con la publicación en el Dia-

rio Oficial de la Federación, del Decreto por el que se expide la Ley de Amparo, Reglamentaria de los artículos 103 y 107 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; asimismo, se reformaron y adicionaron cinco disposiciones secundarias para la construcción y fortalecimiento del sistema jurisdiccional federal.

Lo anterior, amplió el principio de legalidad consagrado en los artículos 103 y 107, constitucionales, en los que se otorga la posibilidad a los ciudadanos de interponer el juicio de amparo en contra de los actos que consideren violatorios a su condición humana, cuyo debido respeto impone a las autoridades a fundar y motivar su actuación, pues la seguridad jurídica prevé como género el derecho fundamental de acceso a la justicia pronta, completa, imparcial y gratuita.

Como puede observarse, el Estado Mexicano se encuentra en movimiento para reconocer y garantizar los derechos humanos, que son el conjunto de prerrogativas inherentes a la naturaleza de la persona.

Como parte de la Administración Pública Federal, la CONAMED tiene la obligación de sustentar su actuación con base en los preceptos y principios establecidos en la Constitución y las leyes que de ella emanen; así como de los derechos humanos reconocidos y garantizados por el Estado en los tratados internacionales. En el ámbito interno, en las disposiciones que contiene su Decreto de creación y en los reglamentos, tanto internos como de procedimientos aprobados por su Consejo.

En este sentido, la actividad que se desempeña en la Subcomisión Jurídica no se limita a la representación y defensa jurídica de la CONAMED, que conlleva a la realización de diversas acciones como la comparecencia ante órganos jurisdiccio-

nales o administrativos, la formulación de documentos jurídicos y la vigilancia de los juicios o procedimientos en que sea parte; sino que también comprende la consulta jurídica a las unidades administrativas, la revisión y registro de los contratos, convenios, acuerdos, bases de coordinación y todo tipo de instrumentos legales que impliquen obligaciones para la institución, la emisión de opiniones sobre iniciativas de leyes o reformas que se encuentran en revisión en el Congreso de la Unión, la participación en órganos colegiados, transparencia, acceso a la información y protección de datos personales y la certificación de copias.

#### **4.1 Asuntos contenciosos y consultivos**

##### **4.1.1 Asuntos contenciosos**

El párrafo segundo, del precepto 17, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, reconoce en favor de las personas el derecho humano de acceso efectivo a la justicia, el cual consiste en la posibilidad de ser parte dentro de un proceso y a promover la actividad jurisdiccional que, previamente cumplidos los requisitos procesales correspondientes, permita una decisión resuelta sobre las pretensiones intentadas.

La Suprema Corte de Justicia de la Nación ha definido el derecho humano de acceso a la tutela jurisdiccional efectiva, como el derecho público que toda persona tiene, dentro de los plazos y términos que fijen las leyes, para acceder a tribunales independientes e imparciales, a plantear una pretensión o a defenderse de ella, con el fin de que, a través de un proceso en el que se respeten ciertas formalidades, se decida sobre la pretensión o la defensa y, en su caso, se ejecute esa decisión.

Ese derecho incluye a los mecanismos de tutela jurisdiccional y no jurisdiccional, los cuales deben ser efectivos.

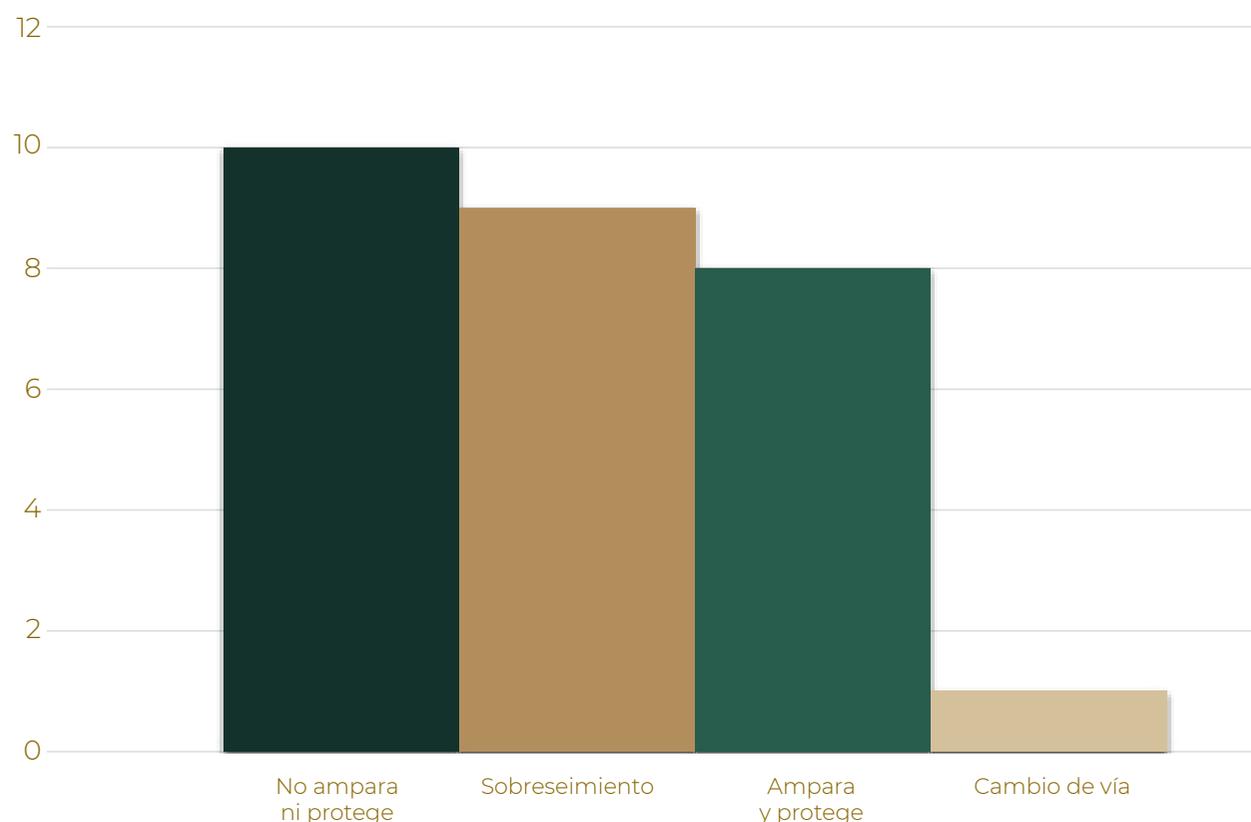
En ejercicio de ese derecho, las personas, físicas y morales, pueden impugnar a través del juicio de amparo, los actos u omisiones de la CONAMED que consideren afecta su esfera jurídica, especialmente, aunque no de forma exclusiva, aquéllos derivados del procedimiento de arbitraje, que concluyen con la emisión de un laudo.

De acuerdo con el marco jurídico aplicable, en los juicios de amparo en los que la Institución o alguno de sus servidores públicos ha sido señalado como autoridad responsable por actos derivados del servicio que prestan en dicha Institución, debe rendirse un informe justificado, en el que se exponen las razones y fundamentos que se estiman pertinentes para sostener la improcedencia del juicio y la constitucionalidad o legalidad del acto reclamado.

Durante el 2018, se atendieron 40 juicios de amparo en los cuales la CONAMED fue señalada como autoridad responsable y uno donde intervino como tercero interesado; 31 de ellos iniciaron en 2018 y los otros 9 juicios de amparo son aquéllos iniciados durante 2017, pero que no fueron resueltos por la autoridad jurisdiccional en ese año. De los 40 juicios de amparo atendidos, en 28 de ellos se emitió sentencia definitiva, de las cuales 22 han causado estado, dos se encuentran en cumplimiento de la ejecutoria de amparo, cuatro se encuentran en recurso de revisión y 12 permanecen en trámite.

Los juicios de amparo concluidos quedaron de la forma siguiente: 10 casos se negó al quejoso el amparo y protección de la justicia de la unión, nueve se sobreseyeron, en ocho asuntos se otorgó la protección constitucional de los cuales dos se encuentran pendientes del pronunciamiento sobre su cumplimiento y en uno el Tribunal Colegiado de Circuito ordenó el trámite del asunto como amparo directo. Lo que se ejemplifica en la gráfica siguiente:

## Juicios de amparo concluidos



### 4.1.2 Requerimientos legales

Fueron desahogados 95 requerimientos legales, presentados por autoridades de procuración e impartición de justicia.

### 4.1.3 Certificación de copias

Durante el año 2018, se certificaron 27,769 fojas de documentos que obran en los expedientes de esta Institución.

## 4.2 Asuntos consultivos

### 4.2.1 Validación y registro de convenios y contratos

Como parte del cumplimiento de sus objetivos, en la CONAMED, se elaboran,

revisan y suscriben diversos instrumentos legales, con los que se formaliza la prestación de diversos servicios indispensables para su adecuado funcionamiento y de apoyo a las funciones sustantivas, como los relativos a arrendamiento, limpieza, asesorías externas y servicio postal, entre otros.

En 2018, se validaron y registraron 22 proyectos de contrato y cuatro de convenios, con base en el Código Civil Federal, Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas, relacionados con la operación y funcionamiento de la misma, como son la renta del edificio y una máquina franquetera, servicio de correspondencia y transportación aérea de la misma, man-

tenimiento de mobiliario, compra de uniformes, impresión de la Revista CONAMED, entre otros.

La CONAMED tiene acercamiento con algunas instituciones y organismos públicos y privados, de cuya relación se derivaron en 2018, los convenios de colaboración interinstitucional, que se mencionan:

No.	Registro	Convenio	Institución	Objeto
1	06/2018	Convenio de Prestación de servicios para la impartición de la Maestría en Administración Pública en línea.	Instituto Nacional de Administración Pública Asociación Civil	Impartición de la Maestría en Administración Pública en línea a un servidor de la CONAMED.
2	10/2018	Convenio de colaboración para la impartición del módulo "Metodología de la investigación médica cuantitativa" como parte del curso-taller "Metodología de la investigación y estadística inferencial".	Universidad Nacional Autónoma de México	La impartición por parte de la UNAM a veinte servidores públicos de la CONAMED del módulo "Metodología de la investigación médica cuantitativa" como parte del curso-taller Metodología de la investigación y estadística inferencial.
3	11/2018	Convenio de colaboración en materia de prestación de servicio social entre la Facultad de Medicina de la UNAM y la CONAMED.	Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Autónoma de México	Establecer los compromisos y términos entre "las partes" para que los alumnos de la carrera de médico cirujano presten su servicio social en los lugares que para tal efecto designe "LA CONAMED".
4	26/2018	Contrato de prestación de servicios de capacitación gerencial con la modalidad de educación a distancia en línea para fines de certificación y actualización de servidores públicos.	Universidad Autónoma Metropolitana-Xochimilco	LA UAM-X" se compromete a prestar los servicios de capacitación gerencial con la modalidad de educación a distancia en línea para fines de certificación y actualización de servidores públicos de "LA CONAMED" en el Servicio Profesional de Carrera.

Fuente: Subcomisión Jurídica

En 2018, se validó el modelo de contrato de prestación de servicios profesionales de especialistas médicos, para contratar personal médico especializado y certificado que le brinde asesorías externas en el estudio de los casos que así lo requieran; lo que sirve de apoyo a las áreas sustantivas de la Institución para determinar si la técnica médica brindada se ajustó a la *lex artis médica* y *lex artis médica ad hoc*.

En ese sentido, durante 2018, se contrataron 110 especialistas, los cuales fueron registrados en el Sistema de Asesores Externos.

#### **4.2.2 Opiniones jurídicas**

Con el propósito de que la Secretaría de Salud integre la postura institucional respecto de las iniciativas, puntos de acuerdo que se presentan ante el Congreso de la Unión y opiniones en general en materia de salud, la oficina del Abogado General y la Unidad Coordinadora de Vinculación y Participación Social de dicha Dependencia solicitan a las áreas técnicas competentes la opinión correspondiente.

Bajo ese contexto, en el año 2018 la mayoría de las opiniones que se solicitaron a esta Comisión se refirieron a modificaciones a la Ley General de Salud, específicamente relativas a establecer como materia de salubridad general la solución de controversias a través de mecanismos alternativos de solución de controversias, así como para dar tratamiento de delito culposo a los supuestos en que profesionales, técnicos, auxiliares o personal relacionado con las disciplinas de salud participen en procedimientos médicos y se tenga como resultado alguna lesión o pérdida de la vida.

#### **4.2.3 Acciones en materia de derechos humanos**

Durante 2018 esta Comisión requirió a los aspirantes y servidores públicos para el ingreso, permanencia, ascenso y certificación del servicio público conocimientos de derechos humanos.

En el portal de la CONAMED, accesible para el público en general, así como en su red interna, asequible para los servidores públicos de la misma, estuvo de manera permanente el marco jurídico nacional e internacional, contenidos y fechas relevantes en materia de derechos humanos, el Código de Conducta de la Secretaría de Salud, la constitución, funciones, miembros y marco jurídico del Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, prevención y atención del hostigamiento y acoso sexuales, así como difusión sobre derechos dirigidos a personas y grupos en situación de vulnerabilidad.

De manera adicional, en las sesiones del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico (CMAM) se abordaron temas y se generó diálogo en materia de derechos humanos. Todas las acciones que CONAMED llevó a cabo durante 2018 en dicha materia fueron reportadas trimestralmente a la Secretaría de Gobernación.

#### **4.2.4 Participación en órganos colegiados**

La CONAMED es miembro del Comité de Mejora Regulatoria Interna de la Secretaría de Salud (COMERI). Durante 2018 el COMERI celebró cuatro sesiones ordinarias y tres sesiones extraordinarias, todas ellas con el objeto de lograr la simplifica-

ción, desregulación y mejora regulatoria de las disposiciones internas que regulan la operación y funcionamiento de las unidades administrativas y órganos desconcentrados de la Secretaría de Salud.

#### 4.2.5 Protección del derecho de autor

En términos de la Ley Federal del Derecho de Autor, reglamentaria del artículo 28 constitucional, y con el propósito de proteger los derechos de propiedad intelectual de las obras generadas en la CONAMED se tramitó y obtuvo ante el Instituto Nacional del Derecho de Autor, lo siguiente:

- Renovación por el periodo de un año, de la Reserva de Derechos al Uso Exclusivo de la Revista CONAMED para su difusión impresa.
- Renovación por el periodo de un año, de la Reserva de Derechos al Uso Exclusivo de la Revista CONAMED para su difusión vía red de cómputo.

- Renovación por el periodo de un año, de la Reserva de Derechos al Uso Exclusivo de la MEMORIA SIMPOSIO CONAMED para su difusión impresa.
- Renovación por el periodo de un año, de la Reserva de Derechos al Uso Exclusivo de la MEMORIA SIMPOSIO CONAMED para su difusión vía red de cómputo.
- Reserva de Derechos al Uso Exclusivo del BOLETÍN CONAMED OPS para su difusión vía red de cómputo.

#### 4.2.6 Transparencia, acceso a la información y protección de datos personales

Durante 2018 la CONAMED recibió 375 solicitudes de información, a través del portal del Sistema de Solicitudes de Información (SISI), de la Plataforma Nacional de Transparencia del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI).

### Solicitudes de información

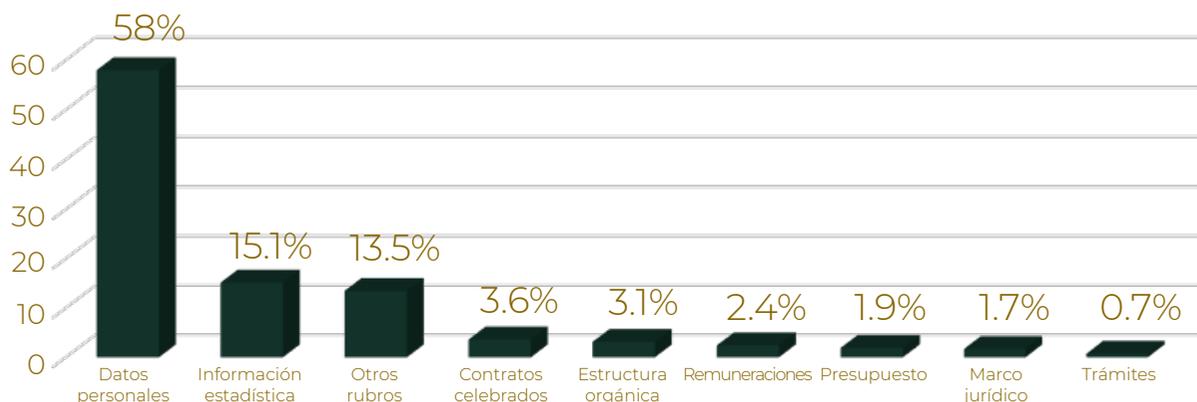


N=3,135

Fuente: Comisión Nacional de Arbitraje Médico. Unidad de Transparencia. SISI.

El tema de mayor demanda en las solicitudes de información, al igual que en años anteriores, fue el de datos personales, seguido por el de información estadística.

### Temas de mayor demanda



N=375

Fuente: Comisión Nacional de Arbitraje Médico. Unidad de Transparencia. SISI.

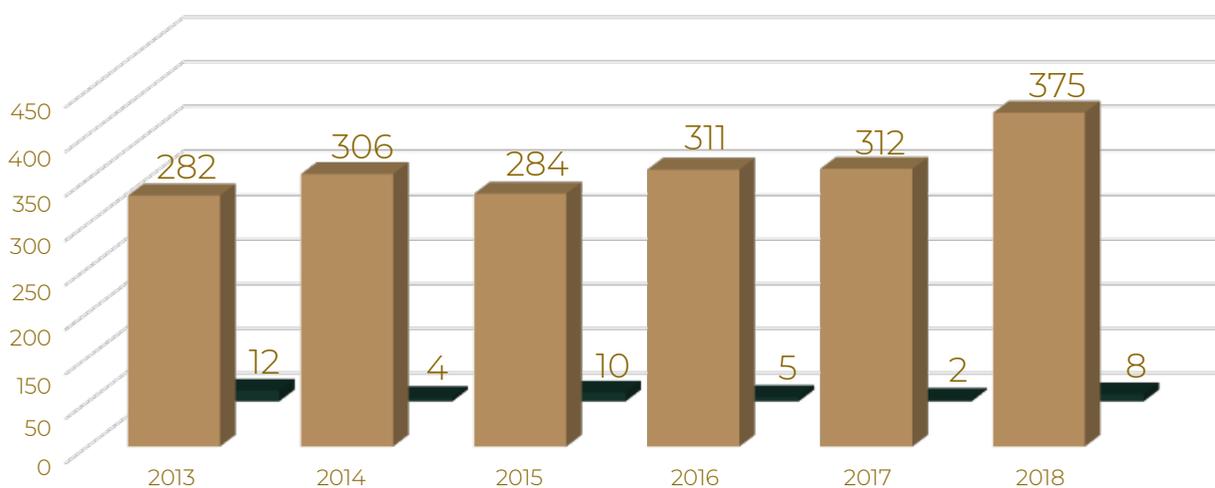
De conformidad con lo que establecen los artículos 142 y 143 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LGTAIP) y 147 y 148, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LFTAIP), el solicitante puede interponer un recurso de revisión ante la Unidad de Transparencia de esta Comisión o directamente en el INAI, en contra de clasificación de información; declaración de inexistencia de la información o incompetencia por el sujeto obligado; información incompleta o que no corresponda con lo solicitado; falta de respuesta a una solicitud en los plazos establecidos; entrega de información en modalidad o formato distinto al solicitado, incomprensible o no accesible para el so-

licitante; costos o tiempos de entrega de la información; falta de trámite; negativa a la consulta directa de la información; falta, deficiencia de fundamentación o motivación en la respuesta o la orientación a un trámite específico.

De las 375 solicitudes de información recibidas en 2018, ocho de ellas fueron recurridas mediante recurso de revisión y se resolvieron de la siguiente manera: cinco se sobreseyeron, en dos se confirmó la respuesta brindada por este sujeto obligado y una está en proceso de resolución.

En 2018, la proporción de los recursos de revisión interpuestos ante el INAI (8), en relación con el número total de solicitudes atendidas por la CONAMED (375), fue de 2.1%.

## Solicitudes de información y recursos de revisión



Fuente: Comisión Nacional de Arbitraje Médico. Unidad de Transparencia. SISI.

Conforme los artículos 43 y 44 de la LGTAIP y 64 y 65 de la LFTAIP las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal tienen la obligación de integrar un Comité de Transparencia, el cual se constituye como un órgano colegiado que tiene entre otras facultades la de confirmar, modificar o revocar la ampliación del plazo de respuesta, clasificación de información, declaración de inexistencia o de incompetencia que realicen los titulares de las áreas de este sujeto obligado; ordenar a las área competentes generar la información que deban tener en posesión o fundar y motivar las razones por las cuales no ejercieron sus facultades, competencias o funciones; promover la capacitación de los servidores públicos, o autorizar el plazo de reserva de la información.

En 2018, el citado Comité llevó a cabo 5 sesiones en las que se emitieron 11 resoluciones relativas a diversos temas en materia de transparencia, acceso a la información y protección de datos personales, entre otros.

En cumplimiento a lo establecido en los artículos 70, 71, 80 y 82 de la LGTAIP, así

como en los artículos 68 y 69 de LFTAIP periódicamente se realizó la carga de información de las obligaciones previstas en dichos ordenamientos, entre otras, la relativa a marco normativo, estructura orgánica, facultades, metas y objetivos de las áreas, directorio, remuneración mensual de servidores públicos, servicios, trámites, presupuesto asignado, así como su ejecución, contrataciones, estadísticas, resultados de auditorías, informes generados por disposición legal, e información considerada como relevante o de utilidad para la ciudadanía, en el Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia de la Plataforma Nacional de Transparencia; información que igualmente se mantiene actualizada.

Derivado de la verificación vinculante del cumplimiento de las obligaciones de transparencia, efectuada por el INAI, la CONAMED obtuvo como primer resultado el 90.01% del índice Global de Cumplimiento en Portales de Transparencia; la Unidad de Transparencia en coordinación con las Unidades Administrativas responsables de efectuar la carga de información

en el SIPOT, cumplieron con los requerimientos formulados por dicho Instituto en la verificación referida. Con estas acciones se garantiza que los ciudadanos puedan tener acceso a información clara, oportuna y confiable sobre las principales acciones de la Institución sin necesidad de presentar una solicitud de información.

De conformidad con los artículo 3, fracción II, 26 y 28 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (LGPDPPO), CONAMED informó a los usuarios el tratamiento y ejercicio de los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO) de los datos personales recabados en el ejercicio de sus atribuciones, tanto en la página institucional como en diversos formatos utilizados por las áreas de atención al público. Adicionalmente operó de manera permanente el Módulo de Atención de la Unidad de Transparencia en donde se brinda orientación y apoyo a la ciudadanía sobre la protección de sus datos personales, así como el ejercicio de tales derechos, lo que derivó en la elaboración de más de 170 solicitudes de acceso a datos personales.

De acuerdo a la LGTAIP, LFTAIP y LGPDPPSO CONAMED cumplió con diversas obligaciones como son las relativas a la protección de datos personales, además de generar diversos informes ante el

INAI, entre otros, los datos para la elaboración del Informe Anual que ese Instituto por Ley debe rendir ante el Congreso de la Unión; información para mantener actualizado el padrón de personas físicas y morales a las que se otorgaron recursos públicos o en términos de las disposiciones aplicables, se facultaron para ejercer actos de autoridad, así como para el padrón de sujetos obligados del ámbito federal.

En el marco del Programa de Capacitación en Transparencia, Acceso a la Información, Protección de Datos Personales y Temas Relacionados 2018 de la CONAMED, 139 servidores públicos aprobaron un total de 327 cursos en línea como presenciales, impartidos por el INAI en estas materias.

Considerando la información reservada o confidencial que contienen los expedientes de queja, así como los dictámenes, durante 2018, 139 de los 166 servidores públicos de CONAMED, es decir el 83%, acreditaron los cursos básicos de transparencia, acceso a la información y protección de datos personales.

Trimestralmente fueron atendidos los requerimientos formulados por la Secretaría de Salud y la Secretaría de la Función Pública relativos a los avances y cumplimiento de compromisos en los temas de Acceso a la Información y Política de Transparencia del Programa para un Gobierno Cercano y Moderno (PGCM).





Capítulo

5  
CALIDAD E  
INFORMÁTICA



## 5. CALIDAD E INFORMÁTICA

### 5. Calidad e Informática

#### 5.1 Sistema de Gestión de Calidad

Con el fin de dar cumplimiento al Programa para un Gobierno Cercano y Moderno (PGCM) se concluyó el Manual de Procedimientos Institucional (MPI) y se ratificó la estructura de la CONAMED, con lo cual se actualizó el Manual de Organización Específico (MOE). El MPI fue integrado con un total de 53 procedimientos tanto de las áreas sustantivas, de apoyo y del Órgano Interno de Control, que se suma a este manual con el fin de compartir la forma de actuar de acuerdo a sus atribuciones y competencias y con apego a la filosofía organizacional del PGCM, actúe como una instancia preventiva más que correctiva una vez que se identifican los hallazgos de no conformidad. Cabe destacar que la vinculación de todas las áreas fue clave para la conclusión de varios proyectos y los manuales antes señalados, los cuales serán nuevamente revisados con el fin de actualizarlos a la dinámica organizacional de la Comisión.

En el mes de marzo de 2018 se programó llevar a cabo un proceso de auditoría interna para el mes de julio, tomando herramientas de la norma ISO 19011, “Directrices de Auditoría para Sistemas de Gestión de Calidad”, con el fin de realizar el levantamiento de información y generación de hallazgos que permitieran medir y evaluar el desempeño de la Comisión y de los compromisos contraídos en el proyecto denominado “Consolidación en la Atención de las Quejas Médicas y la Gestión Pericial”; para cumplir este fin, en el mes de abril se realizaron dos cursos de actualización para los auditores internos de la Comisión que versaron sobre la Interpretación de la Norma ISO 9001 en su versión 2015 y de la ISO 19011 versión 2012.

Los cursos brindaron herramientas y actualización de las competencias a ocho auditores internos y dos servidores públicos que colaboran en el Órgano Interno de Control en la CONAMED (OIC), mismos que en los meses de julio y agosto del año en comento, acudieron a las diferentes áreas de la Comisión con el fin de evaluar los procedimientos y actividades y cumplimientos legales y reglamentario con el fin de identificar elementos susceptibles de mejora.

Para el mes de noviembre fueron entregadas las evidencias: manuales de organización y procedimientos, informe de auditoría e indicador de desempeño respecto de la satisfacción de los usuarios que acuden a las tres direcciones generales que forman parte del proceso sustantivo denominado “arbitral”, Orientación y Gestión; Conciliación así como Arbitraje, para el mismo efecto, fueron llenados los formatos electrónicos y enviadas las evidencias mencionadas para dar por concluido el proyecto Consolidación en la Atención de las Quejas Médicas y la Gestión Pericial, mismo que fue revisado por el Órgano Interno de Control en la CONAMED y avalado por la Secretaría de la Función Pública a través del Sistema de Información de Proyectos del Programa de Mejora de la Gestión, concluyendo en el mes de noviembre, cubriendo los requisitos solicitados en las cuatro fases que duró dicho proyecto.

Durante el año 2018 se aplicaron un total de 1,107 cuestionarios para medir la satisfacción de los usuarios del proceso arbitral mismos en los que se obtuvo un resultado del 95.4% que se encuentra por encima de la meta programada (95%).

#### 5.2 Planeación Institucional

El diseño e implantación de planeación y estrategia en las instituciones públi-

cas en México, es una obligación señalada en nuestra constitución y en la Ley de Planeación. Con base en ella, el titular del Ejecutivo diseña el Plan Nacional de Desarrollo correspondiente a cada sexenio y las directrices de la Administración Pública Federal. Se definen también los Programas Sectoriales, Transversales, Especiales e Institucionales. A partir de este hecho se convierte a la planeación no sólo en práctica obligatoria de las instituciones que conforman el gobierno federal, sino en cuestión de Estado.

Esta labor estratégica, permite contar con organizaciones públicas sólidas que puedan hacer frente a las crecientes necesidades de la sociedad y a ciudadanos cada vez más informados y por consiguiente más exigentes en el desempeño de sus autoridades.

Para lograr esto, es imprescindible que cada entidad pública realice una planeación efectiva de su estrategia y lo más importante de todo, que la ponga en práctica mediante una correcta implantación.

La CONAMED en atención a lo dispuesto en la normatividad vigente y en sus procesos de operación, cuenta con elementos estratégicos que permiten cumplir con las acciones que de ella demanda la sociedad de forma eficiente y efectiva, contribuyendo también a la mejora en la calidad de la atención médica y la seguridad del paciente.

En este sentido, los elementos estratégicos que sustentan el actuar de la CONAMED, han sido alineados al Plan Nacional de Desarrollo, al Programa Sectorial de Salud y a las diversas disposiciones normativas y administrativas dispuesta por el Ejecutivo Federal con el objeto de impulsar, consolidar, optimizar, sistematizar y digitalizar los procesos sustantivos, que le permitan ofrecer servicios a la sociedad gratuitos, de calidad y de manera transparente.

## **Planeación estratégica**

Durante 2018, se dio seguimiento a los elementos estratégicos plasmados en el Programa de Acción Específico (PAE) de la CONAMED, a través del Programa Anual de Trabajo, el cual traduce la estrategia en actividades específicas que permiten el logro de los objetivos.

## **Planeación operativa**

En materia de planeación operativa se realizaron diversas actividades, con el propósito de alcanzar los objetivos estratégicos:

### *Programa Anual de Trabajo (PAT) 2018*

El PAT es el vehículo que permite transitar de la situación actual a la futura, que se encuentra plasmada en el Programa de Acción Específico, a través de la implementación de la estrategia contenida en este programa.

En el PAT se establece la actividad institucional y su programa presupuestario. Con estos elementos se forjan las bases para la generación de la estrategia de la Comisión. Además, se define la situación planeada, determinada con base en objetivos medibles por medio de indicadores. Para su implementación, fue necesario desarrollar una estrategia institucional conformada por una serie de programas operativos que establecen y soportan la forma de alcanzar los objetivos, contemplando entre ellos una relación de causalidad.

Se definió el PAT 2018, mismo que fue sustentado y alineado al Plan Nacional de Desarrollo, Programa Sectorial de Salud y Programa de Acción Específico de la CONAMED, en él se plasmaron las actividades y métricas que realizó la CONAMED en 2018.

### *Sistema de evaluación del desempeño*

El Sistema de Evaluación del Desempeño (SED), es uno de los principales componentes del Presupuesto Basado en Resultados (PbR). Implica una nueva dinámica que refuerza el vínculo entre el proceso presupuestario con las actividades de planeación, ejecución y evaluación de las políticas, programas e instituciones públicas.

El SED es una estrategia para configurar un esquema eficaz para la toma de decisiones presupuestarias que considera información objetiva respecto del diseño, pertinencia, estrategia, operación y resultados de las políticas y programas públicos.

En 2018 se realizó en conjunto con otras dependencias, la actualización de la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) del programa presupuestario P013, los indicadores con los que contribuye la CONAMED de acuerdo a los aspectos susceptibles de mejora (ASM) señalados en la evaluación realizada a este programa durante la evaluación realizada en 2017. Los indicadores con lo que esta Comisión colabora se encuentran a nivel componente y actividad son: porcentaje de asuntos concluidos por la CONAMED, porcentaje de quejas concluidas por convenio de conciliación, porcentaje de asuntos concluidos mediante gestión de atención médica inmediata, porcentaje de laudos emitidos en tiempo establecido y porcentaje de dictámenes médicos institucionales emitidos en tiempo estándar. El resultado anual de las métricas, estuvo en línea a las metas señaladas, solamente el indicador “porcentaje de quejas concluidas por convenio de conciliación” estuvo por debajo de la meta programada.

Estos indicadores fueron reportados a través de la Comisión Nacional de Bioética a la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto (DGPOP) para su registro en el Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda y Crédito Públi-

co (PASH). Por otra parte, se revisaron y actualizaron los indicadores, y se calcularon las metas para el ejercicio 2019.

## **5.3 Administración de la información y la tecnología**

### **5.3.1 Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes**

Durante 2018 se llevaron a cabo modificaciones y/o actualizaciones a los módulos de orientación y gestión, conciliación y arbitraje del Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED), en apego a las disposiciones vigentes del Manual Administrativo de Aplicación General en las materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información (MAAGTICSI).

Se generaron respaldos diarios y mensuales de las modificaciones y/o actualizaciones de los sistemas de información de atención de quejas médicas y dictámenes así como de las bases de datos respectivas alojadas en los servidores locales; la Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI) apoya este proceso en los servidores virtuales en la Plataforma “TRIARA”.

Con el fin de garantizar la confidencialidad y el buen uso de la información generada por los diferentes sistemas de información de la CONAMED, se actualizan las Cartas Responsivas a todos los usuarios de la institución que cuentan con acceso al sistema.

Con el apoyo del Servicio Integral de Telecomunicaciones (SINTEL) administrado por la Dirección General de Tecnologías de la Información de la Secretaría de Salud y con el fin de optimizar la infraestructura tecnológica de telefonía CISCO, se habilitaron las extensiones como Centro de Atención Telefónica para atender las asesorías, gestiones inmediatas, quejas y dictámenes; este equipamiento posee

mejores características técnicas, se cuenta con gráficas y reportes estadísticos trimestrales de llamadas, lo que permitió dar de BAJA el Conmutador NORTEL que operaba en la CONAMED desde el inicio de sus funciones en el año de 1996.

Dando cumplimiento con la estrategia de Datos Abiertos establecida por la Unidad de Gobierno Digital para su consolidación y priorización en la publicación del portal [www.datos.gob.mx](http://www.datos.gob.mx), con oportunidad con la carga de datos en los dos grupos de datos abiertos (Información sobre inconformidades atendidas y la Información sobre laudos condenatorios atendidos).

### **5.3.2 Sistema de atención de quejas médicas estatal – plataforma estadística estatal**

Las comisiones estatales reportan cada tres meses la información de los asuntos atendidos a través de ocho cuadros de captura de la Plataforma Estadística Estatal, esta plataforma genera 17 cuadros estadísticos nacionales y 20 reportes de indicadores.

### **5.3.3 Sistema Estadístico Institucional**

Fue actualizado el Sistema Estadístico Institucional haciendo más funcional su interpretación que contempla 18 cuadros estadísticos de la institución, 28 cuadros para apoyo de la Dirección General de Orientación y Gestión así como tres cuadros de la Dirección General de Conciliación.

### **5.3.4 Portal del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico y Comisiones Estatales**

La CONAMED realizó el Simposio anual y la reunión del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico en la ciudad de Tlaxcala el 1º de octubre de 2018, generando un apar-

tado en la página web [gob.mx/conamed](http://gob.mx/conamed) para su publicación en video y en formato digital. Asimismo fue actualizado el directorio de las comisiones estatales de arbitraje médico para que sea más sencillo localizar su ubicación y las formas de contacto de cada una de ellas. Se llevaron a cabo las Encuestas vía electrónica del SIMPOSIO 2018, así como las Encuestas vía electrónica para evaluar a los integrantes del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de la CONAMED.

Uso y explotación de información y soporte técnico a la mayoría de las Comisiones Estatales de Arbitraje Médico como parte de las actividades manteniendo un enlace de comunicación abierto.

### **5.3.5 Portal de la CONAMED**

El portal web de la CONAMED opera bajo el link [www.gob.mx/conamed](http://www.gob.mx/conamed), alineado a [gob.mx](http://gob.mx) en su totalidad, todas las áreas de esta institución actualizan de forma oportuna y eficaz la información correspondiente.

La Ventanilla Única Nacional (VUN), opera bajo los requerimientos establecidos en la Estrategia Digital Nacional. Las actividades para la creación del formulario web de trámites CONAMED-00-004 y CONAMED-00-007 referentes a la 'Orientación y asesoría especializada' y 'Queja médica para conciliación' operan de manera satisfactoria en funcionalidad, implementación de la gráfica base y certificado de seguridad, ejecución de pruebas de estrés y vulnerabilidades; cumplimiento con la herramienta de gobtools de la Secretaría de la Función Pública y los trámites publicados en la página de [www.gob.mx](http://www.gob.mx) en la sección correspondiente a SALUD.

### **5.3.6 Publicaciones del portal de intranet**

Se actualizaron tanto el directorio institu-

cional y las ligas de interés como el modelo de información relevante al interior de la institución con base en publicaciones, notificaciones y documentos al personal.

### **5.3.7 Informes al Instituto Nacional de Acceso a la Información**

Se reportó al Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia, la carga de información pública del sujeto obligado CONAMED, establecidas en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Se brindó apoyo a las áreas sustantivas de la institución en el servidor local para generar las ligas de fracciones trimestrales correspondientes de la Plataforma Nacional de Transparencia.

En cumplimiento a la Ley de Transparencia y Acceso a la información Pública Gubernamental, fueron concluidas todas las solicitudes recibidas por parte de la ciudadanía.

### **5.3.8 Tecnologías de información y telecomunicaciones**

Fue desbloqueado en las áreas sustantivas, el acceso restringido de internet que se tenía, con el fin de facilitar las tareas en accesos a bibliotecas, capacitación, investigación y difusión, asegurando con un

plan de contingencia semestral por alguna falla o anomalía en los servicios o sistemas desarrollados, las actividades fueron el bloqueo de amenazas a la seguridad informática, verificación de respaldos y actualizaciones a servidores de cómputo.

Se concluyeron la implementación del Sistema de Atención de Correspondencia (SAC) a todas las áreas sustantivas de la CONAMED y se configuraron con alta de perfiles y correo electrónico por ingreso de nuevos servidores públicos.

Fue posible la instalación de tarjetas de red inalámbricas en equipos que fueron reubicados para optimizar los recursos de enlace tecnológico, asimismo se atendieron oportunamente los servicios relacionados con el apoyo a los sistemas de información y servicios de soporte técnico en seguimiento a reporte y reparación de fallas en la infraestructura tecnológica.

Se revisó y actualizó el inventario de equipo de cómputo arrendado con que cuenta la Comisión en coordinación con los servicios administrados de la DGTI de Salud y se optimizaron los recursos de infraestructura tecnológica del área de Informática para apoyar a la Dirección General de Administración en la aplicación vía Internet de los exámenes del Servicio Profesional de Carrera y a la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS) en la aplicación de los exámenes gerenciales de sus candidatos.





Capítulo

DIFUSIÓN E  
INVESTIGACIÓN



## 6. DIFUSIÓN E INVESTIGACIÓN

### 6.1 Difusión Institucional

#### 6.1.1 Revista CONAMED

La Revista CONAMED es el órgano oficial de difusión de la CONAMED con la que se busca influir en la calidad de la práctica médica y la seguridad del paciente, así como compartir el resultado de las investigaciones efectuadas para dar una perspectiva diferente sobre cómo se desarrollan los servicios de salud dentro de nuestro país.

En 2018, la revista migró de una versión y distribución impresa (350 ejemplares) a una versión digital alojada en la plataforma de Medigraphic. Para este año se editó el volumen 23 con cinco ejemplares, cuatro regulares y un suplemento, publicándose 39 artículos sometidos por autores de diversas instituciones, en promedio 8 artículos por número. Para su distribución, de manera impresa, sólo se contó con 50 ejemplares, mismos que se distribuyen a las colecciones de diversas instituciones, y, para la distribución global de la revista, se cuenta con una base de datos de un poco más de 21 mil correos electrónicos a los que se les hace llegar, de forma gratuita, el número correspondiente.

El impacto de la circulación de la Revista, para 2018, fue el siguiente:

1. Número de visitas realizadas para consulta: 40,482; promedio diario: 109.
2. Artículos consultados en versión completa (PDF): 58,600; promedio diario: 158.
3. Las visitas realizadas a la plataforma de la Revista fueron realizadas por lectores de 50 países, en los que destacan México (48.4%, Estados Unidos de América (23.1%), Ecuador (2.5%), Colombia (2.49%) y Argentina (2.05%).
4. Asimismo, la Revista CONAMED ha sido registrada en 16 Bibliotecas e Ín-

dices de literatura biomédica, por ejemplo Biblat (bibliografía Latinoamericana en revistas de investigación científica y social) UNAM <http://biblat.unam.mx>, Biblioteca de la universidad de Bielefeld, Alemania <https://www.digibib.net/jumpton>, Biblioteca del Instituto de Investigaciones Biomédicas, UNAM <http://www.revbiomedicas.unam.mx> Estadística CONAMED.

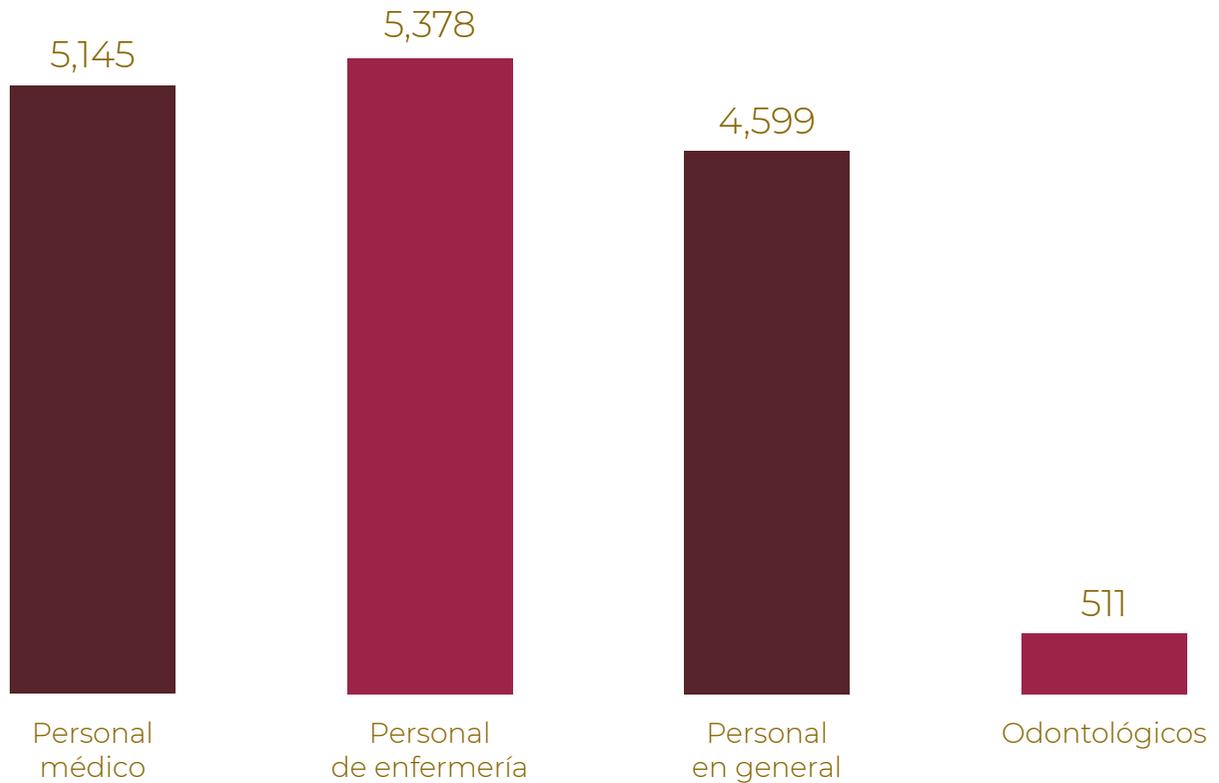
5. La Revista fue citada 184 veces en 41 revistas científicas diferentes, nacional e internacionales.
6. El artículo que ha sido publicado en la Revista y consultado más veces fue:
  - a. Negligencia, imprudencia, impericia: Análisis de casos 2010-2014 en la Comisión Nacional de Arbitraje Médico del Estado de Campeche. (2,997 consultas).

#### 6.1.2 Conferencias

Durante 2018 la CONAMED impartió a través de diferentes eventos (cursos, diplomados, jornadas, programas de capacitación, sesiones generales) 116 conferencias. De éstas, 67% tuvieron como sede la Ciudad de México y el resto se realizó en el Estado de México, Aguascalientes, Chiapas, Jalisco, Baja California, Yucatán, Hidalgo y Oaxaca. Así mismo, se impartieron conferencias en el extranjero (Costa Rica y los Estados Unidos de América).

El total de asistentes a las conferencias impartidas durante 2018 fue de 15,633 participantes. El perfil involucra en 34% a personal de enfermería, en 33% a personal médico, en 29% a personal en general y un 3% a personal odontológico. El 86% de las conferencias tuvieron lugar dentro de instalaciones del sector público y el resto en el sector privado y universidades.

## Perfil de los asistentes a las conferencias impartidas por la CONAMED



N=15,633

Fuente: Dirección General de Difusión e Investigación

Un logro importante fue que durante 2018, la CONAMED participó por primera vez con tres conferencias en el canal de Centro Mexicano de Educación en Salud

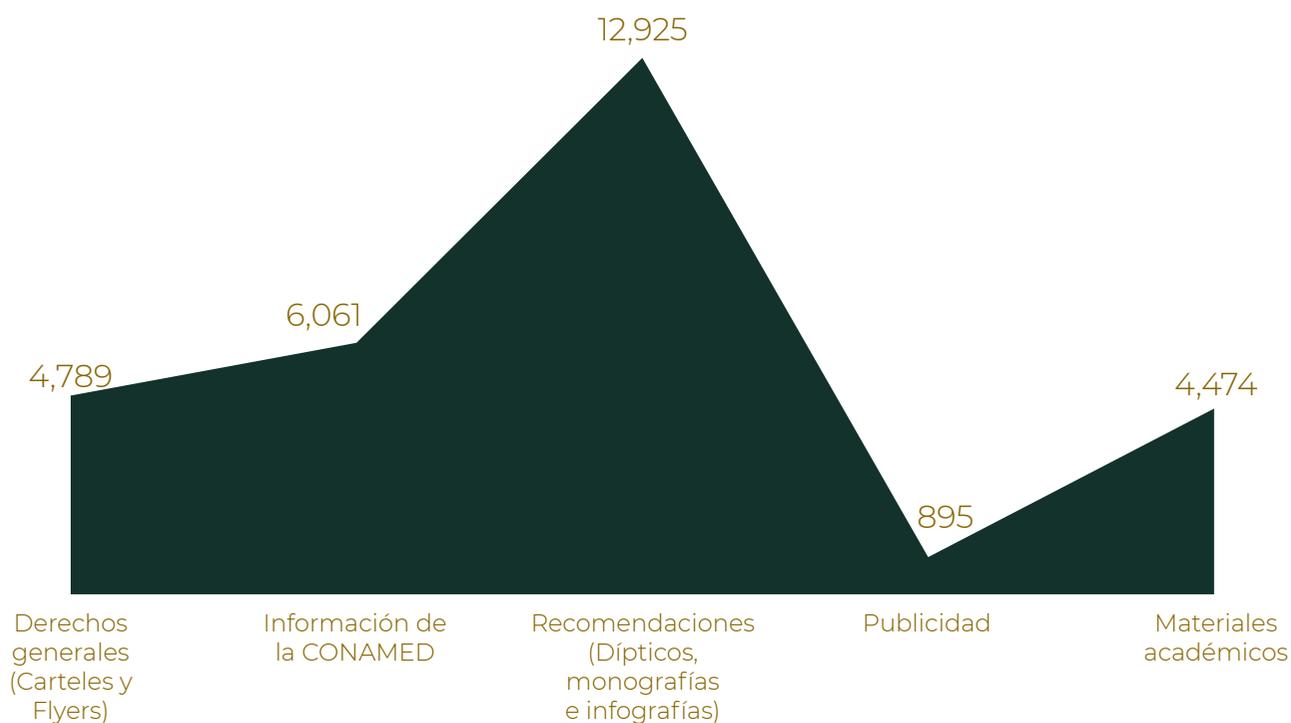
por Televisión (CEMESATEL), del Hospital Infantil de México "Federico Gómez", conectándose a 169 centros de México, Bolivia, Ecuador, El Salvador y Paraguay.

### 6.1.3 Material de Difusión

Durante 2018 se distribuyeron 29,144 materiales de difusión con los temas: Recomendaciones (formato de díptico e infografías), Derechos Generales (formato

de carteles y volantes), Información de la CONAMED, Materiales Académicos (Revista CONAMED, Boletín CONAMED-OPS y Material de Publicidad).

#### Distribución de materiales de difusión



N=29,144

Fuente: Dirección General de Difusión e Investigación

Durante 2018 destaca la entrega de Carteles relacionados con los Derechos Generales de las y los Trabajadores de la Salud; Derechos de los Pacientes; Carta de Consentimiento válidamente informado; Elementos básicos de una receta médica y Uso adecuado de los medicamentos, a 380 hospitales de tercer y segundo nivel del interior de la República Mexicana.

Con el fin de promover entre la sociedad y los profesionales de la salud la diversidad lingüística, se publicaron 17 textos en lenguas indígenas: Maya, Náhuatl, Chol, Mixteco, Purépecha, Otomí, Huichol, Za-

poteco, Tarahumara, Zoque, Tsotsil, Mam, Pame, Tojolabal, Tseltal, Poptí y Tenek de las “Recomendaciones a la mujer embarazada para mejorar la comunicación con el personal de salud”, “Recomendaciones generales dirigidas a los pacientes para mejorar la relación con su médico durante la consulta” y las “Recomendaciones dirigidas a los pacientes para mejorar la atención del adulto mayor”.

También se publicó en la página de la CONAMED audio interactivo de los Derechos Generales de los Pacientes en lenguas indígenas.



#### **6.1.4 Difusión de Productos CONAMED: Descargas desde la página de Internet**

##### **6.1.4.1 Redes sociales**

Referente a la difusión de las actividades de la CONAMED a través de redes sociales, se contó con Twitter, Facebook, Instagram, YouTube y el Blog CONAMED-Contigo, en las cuales se realizaron publicaciones relacionadas con los cursos que se imparten en la CONAMED, promoción de la revista (es altamente recomendable mencionar los cambios que ha tenido) y su suplemento, el boletín del Centro Colaborador de Calidad y Seguridad en el Paciente, infografías de recomendaciones, entre otras.

Twitter cuenta con 19,482 seguidores, Facebook con 24,116 seguidores y 24,101 “me gusta”, para el Blog CONAMED-Contigo se registraron 214,247 visitas, el canal de YouTube tiene 91 suscriptores y 4,593 reproducciones de los videos publicados.

Adicionalmente, durante 2018 se descargaron 11,478 Cartas de los Derechos Generales de las y los trabajadores de la Salud y 8,129 Cartas de los Derechos Generales de los pacientes, alcanzando un total de 19,607 descargas entre ambos materiales. Los productos relacionados con los dípticos e infografías basadas en

recomendaciones y Herramientas para el Cuidado Prenatal Seguro contabilizaron 3,520 descargas durante el año en mención.

##### **6.1.4.2 Entrevistas**

A lo largo de 2018 se coordinaron cuatro entrevistas: una en televisión (Programa Diálogos en confianza, canal once); una en Radio Fórmula, vía telefónica; dos en prensa (periódico Milenio y El Universal) y un reportaje en la revista “Desarrollo del sector público y privado en México”.

##### **6.1.4.3 Foros y eventos**

Entre los principales foros y eventos en los que la CONAMED tuvo presencia, destacan:

Del 24 al 27 de julio el Colegio Mexicano de Pediatras Especialistas en Inmunología Clínica y Alergia invitó a la CONAMED a participar como expositor en un stand a fin de poder difundir los videos relacionados a los elementos básicos de una receta médica, la carta de consentimiento válidamente informado, las diez recomendaciones que son importante durante el traslado del neonato, las recomendaciones generales para mejorar la práctica





médica en pediatría, los diez Derechos Generales de los Pacientes, los diez Derechos de los Trabajadores de la Salud y la Revista CONAMED.

La CONAMED participó en las Jornadas de Salud que se realizan como parte de las actividades de la Ruta de Detección Oportuna del Cáncer en la Ciudad de México, realizando la difusión de las recomendaciones para prevenir los conflictos durante la atención médica en pacientes con tumores de mama.

La CONAMED participó con un stand en el Centro Médico Nacional 20 de Noviembre del ISSSTE, con motivo del VIII Simposio Internacional de Banco de San-

gre de Cordón Umbilical y Medicina Regenerativa.

Con motivo de la 3ª Feria del Libro de Ciencias de la Salud 2018, del 16 al 18 de agosto, en el Palacio de la Escuela de Medicina, se hizo la difusión del quehacer de la CONAMED a más de 1,500 estudiantes de la facultad de Medicina de la UNAM.

El 22 de agosto, la Comisión participó en la edición 32 de "Bailar es recordar" que organiza el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM) y bajo la leyenda "CONAMED sí te escucha y orienta ante una posible diferencia que tengas con tu médico", teniendo contacto con más de 2,000 personas adultas mayores.



Los días 17 y 18 de octubre, en el marco del XLV Congreso de la Academia Nacional de Medicina de México, la CONAMED distribuyó entre los médicos asistentes a la Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey, 180 discos de video digital con información estadística sobre la queja médica.

El 18, 19 y 20 de octubre de 2018 se llevó a cabo en el Antiguo Palacio de la Escuela de Medicina el VIII Congreso Iberoamericano de Derecho Sanitario. Entre los temas presentados en las diferentes mesas de análisis destacaron: Derecho a la Salud y Bioética; Derecho a la salud para población en condiciones de vulnerabilidad; Derecho y Salud en la formación universitaria y la CONAMED hizo presencia en la mesa sobre Derecho a la Salud, Controversias Médicas y Legislación en las normativas nacionales.

## 6.2 Acciones educativas

Con el objetivo de complementar la formación de los profesionales de la salud -médicos, odontólogos, personal de enfermería y trabajo social- en temas como derecho sanitario, calidad de la atención, mecanismos alternativos de solución de controversias, comunicación médico-usuario, entre otros; la CONAMED impartió durante 2018, seis cursos sobre “Pre-

vención del conflicto derivado del acto médico” de manera presencial, a distancia y por videoconferencia, con la participación de profesionales de la salud de las ciudades de México, Ensenada, Mexicali, Tijuana, Aguascalientes, Guanajuato y Colima.

El curso denominado “Aspectos normativos de la práctica médica” se impartió de manera presencial, en las instalaciones de la institución, a estudiantes del cuarto año de la carrera de medicina de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Panamericana.

Así mismo, se realizaron dos cursos sobre “Prevención del conflicto derivado del acto médico para la población en general”, con el propósito de orientar a los usuarios de servicios de salud en el autocuidado de su persona y considerar algunos aspectos relacionados con la preparación para el proceso de consulta y otras recomendaciones que les permitan mejorar la atención médica que reciben. Ambos cursos se realizaron en línea, en colaboración con la Dirección General de Televisión Educativa de la SEP y fueron de carácter autogestivo, contando con la participación de 2,246 participantes.

El total de participantes en los 9 eventos mencionados fue de 2,512; de ellos, 58.5% fueron del sexo femenino y 41.5% del masculino. El porcentaje de satisfacción obtenido fue del 95.4%.

Fecha	Modalidad	No. de participantes	Nombre de la actividad
Del 19 al 23 de febrero	Presencial y a distancia	36	Curso sobre Prevención del conflicto derivado del acto médico
Del 16 de marzo al 12 de abril	Presencial y a distancia	17	Curso sobre Prevención del conflicto derivado del acto médico
Del 3 de mayo al 7 de junio	Presencial	43	Curso sobre Prevención del conflicto derivado del acto médico
Del 18 al 22 de junio	Presencial	38	Curso sobre Prevención del conflicto derivado del acto médico
Del 3 al 7 de septiembre	Presencial y a distancia	47	Curso sobre Prevención del conflicto derivado del acto médico
Del 26 de septiembre al 28 de noviembre	Presencial	40	Aspectos Normativos de la Práctica Médica UP
Del 2 de octubre al 6 de noviembre	Presencial y a distancia	45	Curso sobre Prevención del conflicto derivado del acto médico
	<b>Subtotal</b>	<b>266</b>	
Del 2 al 30 de abril	En línea abierto TV-Educativa	1,068	Curso sobre Prevención del conflicto derivado del acto médico
Del 2 al 30 de julio	En línea abierto TV-Educativa	1,178	Curso sobre Prevención del conflicto derivado del acto médico
	<b>Subtotal</b>	<b>2,246</b>	
	<b>Gran total</b>	<b>2,512</b>	

### 6.3 Investigación

La CONAMED realiza diferentes investigaciones con un enfoque académico y científico para la obtención de nuevos conocimientos, su aplicación para la solución de problemas y conflictos que pueden existir entre el médico y el paciente.

Lo anterior, con la finalidad de poder promover la prevención del error en la prestación de servicios médicos, implantar la mejora continua en la atención en salud y emitir las recomendaciones necesarias para difundirlas a los grupos médicos, académicos y público en general con la finalidad de promover la buena práctica médica.

En 2018 se realizaron los siguientes proyectos institucionales:

1. Factores psicosociales predictores de la comunicación asertiva en la mujer embarazada con la relación médico paciente, en colaboración con el Hospital de la Mujer y el Instituto Politécnico Nacional.
2. Nivel de empatía en la atención al paciente en estudiantes de odontología en colaboración con el Instituto Politécnico Nacional.
3. Propiedades psicométricas del Multidimensional Body Self Relations Questionnaire en universitarios mexicanos, en colaboración con el Instituto Politécnico Nacional.
4. Empatía y empatía médica en estudiantes de pregrado de la carrera de medicina en México: factores psicosociales asociados y predictores, en colaboración con la Universidad Autónoma de Nuevo León, Universidad de Guadalajara y el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey.

De los resultados obtenidos en los proyectos en investigación, concluidos o en curso, se realizaron las siguientes presentaciones en reunión o Congresos académicos y de investigación:

- Presentación en el XXXV Congreso Dental Internacional Federación Dental Ibero- Latinoamericana (FDILA) 2018. Tema: Nivel de empatía en la atención al paciente en estudiantes de odontología.
- Presentación en el XXVI Congreso Mexicano de Psicología. Tema: Evaluación del nivel de empatía en estudiantes de odontología.
- Presentación en el 43 Aniversario del Centro Interdisciplinario de Ciencias de la Salud Unidad Milpa Alta. Tema: Diferencias en el nivel de empatía entre mujeres y hombres estudiantes de Odontología.

En los proyectos de investigación se incorporaron cuatro pasantes de servicio

social (1 de la carrera de Enfermería-FES ZARAGOZA, UNAM; dos de la carrera de Psicología-CICS Santo Tomás, Instituto Politécnico Nacional; uno de la carrera de Actuaría, Facultad de Ciencias de la Universidad Nacional Autónoma de México) para fortalecer el desarrollo de los proyectos y el proceso formativo de los pasantes de servicio social.

Para desarrollar proyectos de investigación se realizaron las siguientes alianzas para la investigación:

1. Centro Interdisciplinario de Ciencias de la Salud de Santo Tomás dependiente del Instituto Politécnico Nacional (quienes además incorporan pasantes de servicio social a los proyectos de investigación).
2. Centro Interdisciplinario de Ciencias de la Salud Milpa Alta, dependiente del Instituto Politécnico Nacional.
3. Facultad de Estudios Superiores Zaragoza UNAM
4. Facultad de Estudios Superiores Iztacala, UNAM
5. Escuela Nacional de Enfermería, UNAM
6. Centro Universitario de Ciencias de la Salud, Universidad de Guadalajara.
7. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México.
8. Hospital Infantil de México Federico Gómez.
9. Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM)

Se participó en la Coalición contra la Hepatitis C desarrollándose el documento: "Postura de la coalición para el estudio de la hepatitis c en México, para el desarrollo de un programa nacional para la detección y tratamiento oportunos y seguimiento de pacientes con hepatitis c. Diez acciones prioritarias", mismo que se sometió a publicación a la Revista Salud Pública de México.

Asimismo, se sometió a publicación en la Revista de Salud Pública de Colombia, el artículo: "Nivel de empatía en estudiantes de odontología en México".

## Investigaciones en farmacoterapia.

En este sentido se realizaron los siguientes trabajos:

- Errores de medicación potenciales detectados en el proceso de prescripción en pacientes ambulatorios.
- Calidad de la prescripción de antibióticos en pacientes hospitalizados en expedientes de queja médica en la CONAMED.
- Análisis comparativo de la prescripción potencialmente inapropiada en pacientes geriátricos entre los criterios de Beers versus criterios STOPP/START en expedientes clínicos de queja médica en las CONAMED.
- Clasificación de errores de medicación que derivan en la prescripción innecesaria de medicamentos a pacientes hospitalizados en expedientes de queja médica de la CONAMED.
- Percepción de los estudiantes de la licenciatura de Química Farmacéutico Biológica de la Facultad de Química sobre liderazgo y seguridad del paciente.

## Análisis de la información estadística

Durante 2018 se publicaron los trabajos siguientes:

- Estadísticas sobre Laudos Concluidos 2017; y actualización del documento 2012-2017.
- Series estadísticas para el periodo 1996-2017. (30 tabulados, 40 indicadores y un políptico para difusión).
- Integración de resultados estadísticos de carácter nacional, un documento de análisis comparativo 2016-2017 a nivel entidad federativa.
- Anuario Estadístico correspondiente a 2017, que describe las características de cada uno de los cinco servicios proporcionados por la CONAMED.
- Integración de un conjunto de doce monografías de carácter estadístico

sobre la queja médica, 2001-2017 para igual número de especialidades clínicas seleccionadas.

- Integración de un segundo paquete de monografías de carácter estadístico sobre la queja médica, 2001-2017 cuyo análisis se refiere a tres principales grupos de edad de la población usuaria (menores de 15 años, 15 a 64 años y 65 años y más).

### 6.3.1 Recomendaciones para mejorar la práctica de la medicina con infografía

Los materiales diseñados a partir de las recomendaciones emitidas en las reuniones de investigación y desarrolladas por funcionarios de la institución, se aplicaron en diferentes soportes físicos y digitales dependiendo de la naturaleza de la información, así como su optimización en recursos digitales publicados en el sitio web institucional y en algunos casos, las redes sociales de la propia institución. Durante 2018 se elaboraron los siguientes materiales: infografías, carteles, insertos de página y recursos digitales dirigidos a población general y profesionales de la salud.

1. Población General.
  - a. Uso adecuado de los medicamentos, (versión impresa y audiovisual);
  - b. recomendaciones a los pacientes para una mejor atención de salud (versión impresa y digital);
  - c. Derechos generales de los pacientes (versión impresa, audiovisual y digital).
2. Profesionales de la Salud.
  - a. Recomendaciones para el llenado del consentimiento válidamente informado (versión impresa y digital);
  - b. Elementos básicos de la receta médica (versión impresa y digital);
  - c. Derechos generales de las y los trabajadores de la salud (versión impresa y digital);

- d. Recomendaciones durante el traslado del neonato (versión impresa);
- e. Recomendaciones generales para mejorar la práctica médica en pediatría (versión audiovisual);
- f. Recomendación sobre Anafilaxia para el médico general (versión impresa y digital).

### 6.3.1.1 Comité de Investigación.

El Comité de investigación de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, se instaló el 30 de octubre del 2018, para la revisión y aprobación de protocolos de investiga-

ción sometidos a la Dirección General de Investigación y Difusión de la CONAMED, trabajar de manera conjunta con el Comité de Ética que evaluará los aspectos éticos que aseguren la protección de los participantes, riesgos, beneficios, derivados de su participación y demás requisitos señalados en el Título V del Ley General de Salud y en el Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud.

El Comité de Investigación de la CONAMED está conformado por ocho miembros que incluyen un presidente, un secretario y seis vocales.



### 6.3.2 Centro Colaborador OPS/OMS

Tras la ratificación de la CONAMED como Centro Colaborador en Calidad y Seguridad del Paciente (CCCSP) para el periodo 2015 – 2018, se ha encargado de enfocar sus actividades hacia la promoción, divulgación, capacitación, investigación, integración de información y desarrollos conceptuales y metodológicos sobre la Clasificación Internacional de Seguridad del Paciente.

Se diseñaron y publicaron en la web seis números bimestrales (del 16 al 21); Por primera vez se elaboró un número especial, en este caso dedicado al tema de Resistencia Antimicrobiana. En cuanto a la difusión de estos materiales, además de su inclusión en la Página web de la institución, y su distribución mediante el blog de cada una de las aportaciones por separado; durante el año se imprimieron 250 ejemplares de cada uno de los números.

Adicionalmente se desarrollaron dos nuevas taxonomías vinculadas a la Clasificación Internacional de Seguridad del Paciente: sobre las características del incidente y sobre las características del paciente.

Se revisó y mejoró la versión previa sobre el Glosario vinculado al Modelo Mexicano de Arbitraje Médico, la Calidad de la Atención y la Seguridad del Paciente.

Se diseñó y registró en la Plataforma de Salud Pública de la OPS/OMS (CVSP-OPS/OMS) Nodo México el curso virtual sobre la Prevención del Conflicto derivado del Acto Médico, quedando pendiente el seguimiento de la migración de dicho Curso al nodo Regional.

Se trabajó en forma conjunta con personal técnico de la OPS/OMS sobre el diseño de un cuestionario que servirá de base para realizar un diagnóstico respecto a las iniciativas tendientes a mejorar la calidad de los servicios de salud existente actualmente en los Estados Miembros adscritos a dicha Organización. Se abordaron tres

bloques principales: Gobernanza y rectoría, Organización y provisión de servicios y Gestión, evaluación y monitoreo de la calidad.

Se participó bajo la coordinación de la Representación de la Organización Panamericana de la Salud en México en la integración de un grupo de trabajo para la contención de la resistencia antimicrobiana en México, cuyo propósito es dar seguimiento a la línea estratégica dirigida al establecimiento (o fortalecimiento) de Programas de Optimización de Uso de Antimicrobianos (PROA) en los hospitales del sector público. Entre los participantes de dicho grupo se encuentran el Instituto Nacional de Salud Pública, la COFEPRIS y el HRAEI.

### Asesorías y participaciones internacionales

Proyecto “Intercambio de experiencias en la estandarización de la búsqueda de eventos adversos” con el Ministerio de Salud del Estado Plurinacional de Bolivia (realizado del 12 al 16 de marzo de 2018 en la Ciudad de la Paz, Bolivia).

Proyecto binacional “Intercambio de experiencias: Modelos de salud exitosos entre México y Chile, en relación con el Arbitraje Médico” (asesoría prestada en las instalaciones de CONAMED durante la semana del 9 al 13 de julio de 2018, ante la presencia de cuatro funcionarios proveniente del Ministerio de Salud de Chile).

Intercambio de experiencias sobre Acreditación de Servicios Salud Públicos y Privados durante el Primer Simposio Internacional sobre el tema realizado en San José de Costa Rica (el cual se llevó a cabo el 6 de julio de 2018, con la participación de expertos de Canadá y Perú, quienes compartieron su experiencia en el tema).

Participación de personal del área en una consulta de expertos sobre la imple-

mentación del Tercer Reto Global: Medicación sin Daño; Dicha reunión se llevó a cabo en las oficinas de la OMS en la Ciudad de Ginebra, Suiza, los días 22 y 23 de noviembre del presente año, teniendo como objetivo deliberar sobre las estrategias y acciones necesarias para implementar el desafío a nivel de país.

### **6.3.3 Centro de Documentación de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CENDO)**

El Centro de Documentación de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CENDO) realiza la atención de los usuarios, tanto internos como externos, que buscan información relacionada con el quehacer de la institución o material bibliográfico relacionado con queja médica, calidad de la atención y seguridad del paciente. Durante 2018 se atendieron, de manera física, 269 usuarios de diferentes instituciones.

El CENDO realiza la función de difusión de información científica, para ello cuenta con una base de datos de 21,393 correos electrónicos a los que se les envía la Revista CONAMED, el Boletín CONAMED-OPS,

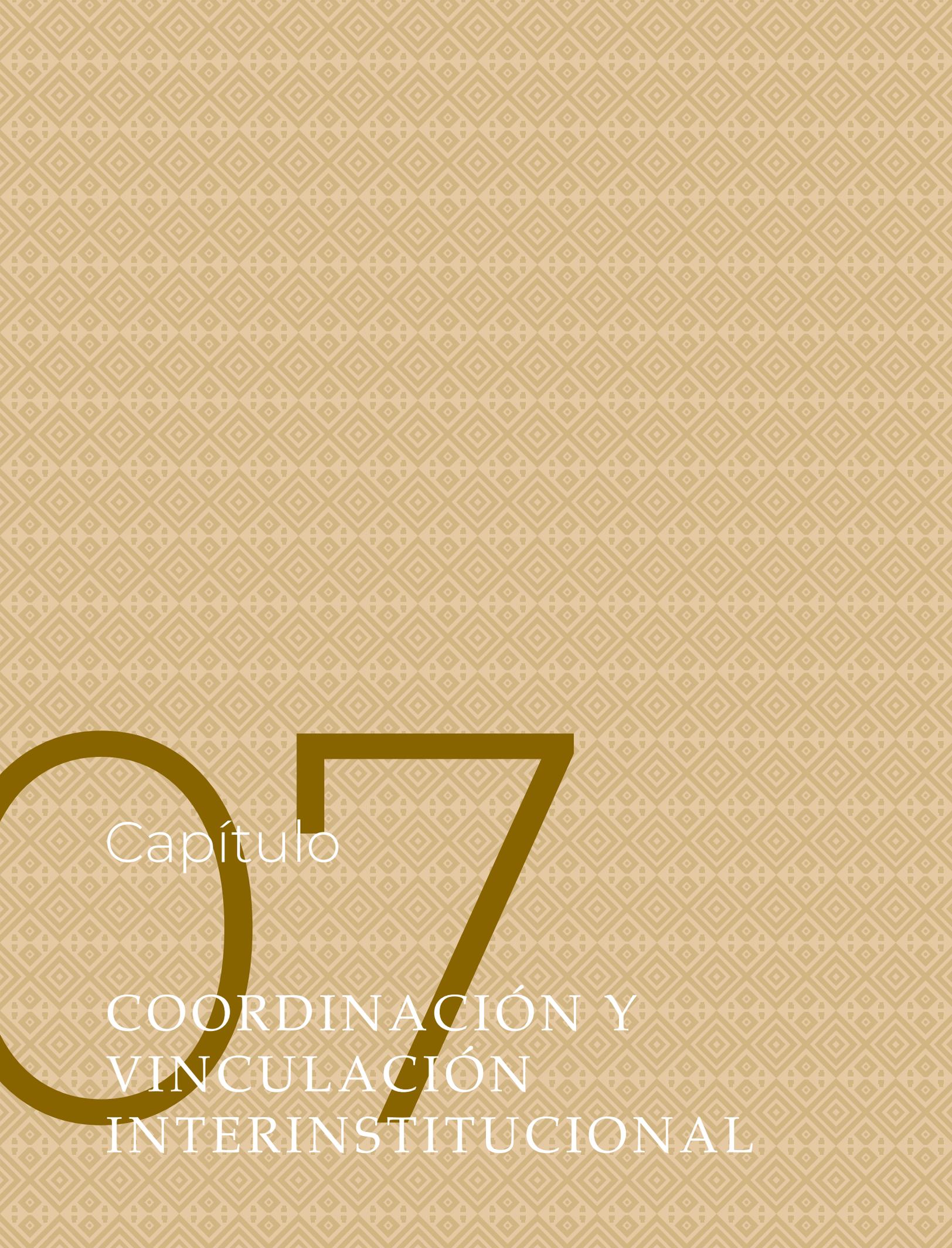
las recomendaciones emitidas por la Institución y material de interés relacionado con calidad de la atención y seguridad del paciente

Durante 2018 se enviaron 63,259 correos electrónicos distribuyendo el número 23 volúmenes 3 y 4 y el suplemento de la Revista CONAMED.

El Centro realizó el proceso de desincorporación de archivos contenidos en 66 cajas para su baja y entrega definitiva a la Dirección de Suministros.

El CENDO ha realizado 22 Convenios inter-bibliotecarios siguiendo lo establecido en los lineamientos establecidos en el Código de Préstamos Inter-bibliotecario de la Asociación de Bibliotecarios de Enseñanza Superior e investigación; de estos convenios siete son permanentes y el resto renovables. Entre las instituciones convenidas se encuentran la Universidad Autónoma Metropolitana Campus Xochimilco, la Universidad del Valle de México Campus Coyoacán, Comisión Nacional de Bioética, la Barra Nacional de Abogados, la Universidad del Desarrollo Empresarial y Pedagógico, la Universidad Londres y Centro Medico ABC, entre otras.





Capítulo

# COORDINACIÓN Y VINCULACIÓN INTERINSTITUCIONAL



## 7. COORDINACIÓN Y VINCULACIÓN INTERINSTITUCIONAL

La CONAMED de acuerdo con las atribuciones que le confiere el artículo 4º, fracción XI de su Decreto de Creación, ha promovido y brindado asesoría para la creación de comisiones estatales de arbitraje médico en cada una de las entidades federativas; las cuales cuentan con atribuciones similares. Sin embargo, por su naturaleza jurídica y características específicas, su ámbito de atención se orienta a intervenir en controversias derivadas de la práctica médica que brindan las instituciones de salud estatales y los servicios privados en la entidad.

### **7.1. Comisiones estatales de Arbitraje Médico (CEAM)**

Se mantuvo comunicación con todas las comisiones estatales de Arbitraje Médico del país (cobertura 100%), a fin de detectar cambios de nombramientos, direcciones y la promoción de actividades de interés común (actualización permanente de la carpeta para la página de la CONAMED y del CMAM).

También se coordinaron las actividades para la reunión XXXII Reunión Ordinaria del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico realizada en Guanajuato, Gto., así como las

actividades para la reunión del XXXIII Reunión Ordinaria del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico en Tlaxcala, Tlax.

En este sentido, se elaboraron los contenidos y la coordinación de las sesiones de capacitación en conciliación y arbitraje con los subcomisionados durante las reuniones del CMAM.

También se presentó un proyecto de trabajo para todas las comisiones a través del CMAM, con el fin de consolidar la homogenización del CMAM, mismo que fue aprobado en la XXXIII Reunión en la Ciudad de Tlaxcala.

Adicionalmente se realizaron acciones de acercamiento para la instalación de las Comisiones estatales de Arbitraje Médico con los estados de Zacatecas, Durango, Chihuahua y Quintana Roo y Baja California Sur.

Se coordinaron acciones para la capacitación y actualización en arbitraje y conciliación con las comisiones estatales de Chihuahua, y Tamaulipas.

Finalmente se informa que inició la coordinación del Plan de Trabajo 2018 - 2019 para el CMAM de acuerdo a los acuerdos de la reunión de Tlaxcala y hacia la XXXIV Sesión Ordinaria del CMAM en San Cristóbal de las Casas Chiapas en el mes de junio del 2019.





Capítulo

ADMINISTRACIÓN



## 8. ADMINISTRACIÓN

### 8.1 Recursos Humanos

Durante el ejercicio 2018 la plantilla autorizada en la CONAMED estuvo integrada por 176 plazas, de las cuales 100 fueron de estructura (en su mayoría del servicio pro-

fesional de carrera), 66 plazas operativas y 10 eventuales.

Las actividades realizadas en cada subsistema que integra el Sistema del Servicio Profesional de Carrera durante el ejercicio 2018 se presentan a continuación:

SUBSISTEMA	ACCIONES
Planeación de Recursos Humanos	Se registró en la estructura orgánica de la CONAMED la modificación de los puestos que integran el Órgano Interno de Control, la cual quedó aprobada y registrada por las instancias correspondientes.
Ingreso	Se ocuparon 26 plazas por art. 34 de la Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal; en este sentido, se realizaron 27 concursos, en los cuales en 25 hubo ganador y dos se encuentran en proceso.
Desarrollo profesional	Se autorizó el movimiento lateral simultáneo de dos servidores públicos en plazas de la CONAMED.
Capacitación y certificación de capacidades	Se realizaron 123 eventos de capacitación con una asistencia de 592 participantes, ejerciendo un presupuesto de \$172,880. Se capacitaron ocho servidores públicos en materia gerencial y solamente a uno se le aplicaron las evaluaciones de certificación para efectos de permanencia en el Sistema del Servicio Profesional de Carrera, los siete restantes serán evaluados en el ejercicio fiscal 2019.
Evaluación del desempeño	61 servidores públicos fueron evaluados en las metas correspondientes al ejercicio fiscal 2017, existiendo una acreditación del 100%.
Separación	Al 31 de diciembre de 2018, no se presentaron suspensiones, licencias o separaciones por sanción de ningún servidor público de carrera titular.
Control y evaluación	Durante el ejercicio fiscal 2018, el sistema del Modelo Integral de Evaluación del Servicio Profesional de Carrera estuvo en mantenimiento, por lo que no fue solicitada la carga de los indicadores durante este ejercicio fiscal.

## 8.2. Recursos materiales y servicios generales

Durante el ejercicio fiscal 2018, la CONAMED celebró 22 contratos y participó con la Secretaría de Salud en 13 contratos de adquisiciones consolidadas; adicionalmente se realizaron 110 contratos de especialistas médicos externos.

Se realizó la contratación de los servicios de limpieza, suministro de combustible, transportación aérea, aseguramiento de bienes patrimoniales, mantenimiento preventivo, correctivo y verificación de gases contaminantes de los automóviles, servicios de seguridad y vigilancia, suministro de artículos de papelería y útiles de oficina y agua purificada (en total cuantas contrataciones se realizaron).

Se encuentran vigentes los contratos de telefonía convencional, arrendamiento de equipo de cómputo, correspondencia y envíos, de capacitación, impresión de material gráfico para actividades de difusión.

De igual manera se asignaron los contratos de mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de aire acondicionado, planta de emergencia, sistema contra incendios, bombas de red hidráulica, mobiliario de oficina, archiveros móviles, fumigación, edición en papel y electrónica de la revista CONAMED, congresos y convenciones, y adquisición de uniformes para el personal.

Fueron atendidas 2,030 requisiciones de bienes y servicios realizadas por las áreas que integran a la CONAMED.

### 8.3.1 Recursos Financieros

#### Principales acciones

Cierre de la Cuenta Pública del 2017 para su entrega a la Secretaría de Salud, con la finalidad de que fueran consolidados con la información de la dependencia y dar cumplimiento a la normatividad en la materia.

Cumplimiento en tiempo y forma al envío de 103 formatos en el Sistema Integral de Información, en los temas de flujo de efectivo (original, modificado y ejercido), disponibilidades financieras (saldo en bancos y saldos contables), servicios personales (personal ocupado y pago de sueldos) y estadística por acción de compra.

Elaboración de 486 Cuentas por Liquidar Certificadas para el pago a proveedores y prestadores de servicios.

Ingreso de 132 pólizas contables para reflejar los movimientos en los activos y patrimonio de la CONAMED conforme a lo establecido por la Ley General de Contabilidad Gubernamental.

Realización y entrega del documento denominado “Análisis del ejercicio del presupuesto de egresos” para reportar la aplicación de recursos y los resultados obtenidos en el ejercicio 2017, para su integración al Informe de Cuenta Pública de la Secretaría de Salud.

Se elaboró y presentó a la Secretaría de la Función Pública la evaluación del desempeño de 2017 y se atendieron las recomendaciones derivadas de la revisión a dicho informe.

Se dio atención a los requerimientos por parte de la Auditoría Superior de la Federación y del Órgano Interno de Control.

Presentación de cuatro informes trimestrales de seguimiento para dar cumplimiento al Programa de un Gobierno Cercano y Moderno 2018.

En materia de Control Interno Institucional, se realizaron las siguientes actividades:

- Se realizó el informe anual correspondiente al ejercicio 2017.
- Se elaboró el programa de trabajo para el ejercicio 2018 y se presentaron los reportes de avances trimestrales en las cuatro reuniones del COCODI.
- Elaboración de la autoevaluación del ejercicio 2018.

Por otra parte, se elaboró la Matriz de Administración de Riesgos, su programa anual de trabajo y se enviaron los cuatro reportes de avance trimestrales.

Se realizaron dos conciliaciones con la Dirección General de Recursos Humanos y Organización del capítulo 1000 servicios personales correspondientes al segundo semestre de 2017 y primer semestre de 2018.

Se elaboraron y entregaron las tres etapas del informe para la rendición de cuen-

tas de la Administración Pública Federal, dando cumplimiento a la normatividad establecida.

### **8.3.2 Presupuesto anual**

El presupuesto modificado autorizado del ejercicio 2018 fue de \$126,196 miles de pesos, los cuales fueron ejercidos al 100% cumpliendo con la meta establecida del indicador “presupuesto ejercido”; lo anterior, como resultado del buen manejo de los recursos financieros.





Capítulo

SIGLAS



## 9. SIGLAS

- **CEAM** Comisión estatal de Arbitraje Médico
- **CENDO** Centro de Documentación Institucional
- **CEDISA** Centro de Datos Institucional
- **CONAMED** Comisión Nacional de Arbitraje Médico
- **CMAM** Consejo Mexicano de Arbitraje Médico
- **COMERI** Comité de Mejora Regulatoria Interna de la Secretaría de Salud
- **DGOG** Dirección General de Orientación y Gestión
- **DGTI** Dirección General de Tecnologías de la Información
- **IMSS** Instituto Mexicano de Seguro Social
- **INAI** Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales
- **ISSSTE** Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
- **LGTAIP** Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- **LFTAIP** Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- **LGPDPPSO** Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados
- **MAAGTICSI** Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnología de la Información, Comunicación y Seguridad Informática
- **MIR** Matriz de Indicadores de Resultados
- **OMS** Organización Mundial de la Salud
- **OPS** Organización Panamericana de la Salud
- **PAE** Programa de Acción Específico
- **PASH** Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público
- **PAT** Programa Anual de Trabajo
- **PGCM** Programa para un Gobierno Cercano y Moderno
- **PND** Plan Nacional de Desarrollo
- **POT** Portal de Obligaciones de Transparencia
- **PROSESA** Programa Sectorial de Salud
- **SAC** Sistema de Atención de Correspondencia
- **SAQMED** Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes
- **SED** Sistema de Evaluación del Desempeño
- **SISI** Sistema de Solicitudes de Información
- **UNAM** Universidad Nacional Autónoma de México
- **VUN** Ventanilla Única Nacional





Capítulo

GLOSARIO



## 10. GLOSARIO

**ASESORÍA:** Orientación médico-legal que se brinda al usuario, al prestador del servicio médico o a sus representantes.

**COMPROMISO ARBITRAL:** Acuerdo otorgado por partes capaces y en pleno ejercicio de sus derechos civiles por el cual designen a la CONAMED para la resolución arbitral; determinen el negocio sometido a su conocimiento; acepten las reglas de procedimiento fijadas en el Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Médicas y Gestión Pericial o, en su caso, señalen reglas especiales para su tramitación.

**DICTAMEN MÉDICO INSTITUCIONAL:** Informe pericial de la CONAMED, precisando sus conclusiones respecto de alguna cuestión médica sometida a su análisis, dentro del ámbito de sus atribuciones. Tiene carácter institucional, no emitido por simple perito persona física y no entraña la resolución de controversia alguna; 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.

**LAUDO:** Es el pronunciamiento por medio del cual la CONAMED resuelve, en estricto derecho o en conciencia, las cuestiones sometidas a su conocimiento por las partes.

**ORIENTACIÓN:** Medios informativos para guiar las actividades del usuario.

**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, comprende las etapas conciliatoria y decisoria y se tramitará con arreglo a la voluntad de las partes, en estricto derecho o en conciencia.

**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.

