

INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES

2019



CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

ÍNDICE

	DIRECTORIO	4
	PRESENTACIÓN	8
1.	H. CONSEJO INSTITUCIONAL	12
2.	ALINEACIÓN A LAS METAS NACIONALES	17
3.	ATENCIÓN DE QUEJAS MÉDICAS	22
	3.1 Atención inicial	22
	3.2 Orientaciones	24
	3.3 Atención telefónica	24
	3.4 Asesoría especializada	25
	3.5 Gestión para la atención médica	27
	3.6 Quejas admitidas	35
4.	ETAPA CONCILIATORIA	40
5.	GESTIÓN ARBITRAL	45
6.	QUEJAS CONCLUIDAS	53
7.	GESTIÓN PERICIAL	60
8.	DIFUSIÓN E INVESTIGACIÓN	73
	8.1 Investigación	73
	8.2 Difusión institucional	80
	8.3 Acciones educativas	92
	8.4 Consejo Mexicano de Arbitraje Médico	95
	8.5 Comunicación en medios electrónicos y medios masivos	98
	8.6 Vinculación institucional	104
9.	ACCIONES JURÍDICAS	108
	9.1 Asuntos contenciosos y consultivos	109
	9.1.1 Asuntos contenciosos	109
	9.1.2 Asuntos consultivos	111
10.	CALIDAD E INFORMÁTICA	120
	10.1 Sistema de Gestión de Calidad	120
	10.2 Planeación Institucional	122
	10.3 Administración de la información y la tecnología	123
11.	ADMINISTRACIÓN	129
	11.1 Recursos Humanos	129
	11.2 Recursos Materiales y Servicios Generales	130
	11.3 Recursos Financieros	130
	11.4 Principales acciones	131
	11.5 Presupuesto anual	131
12.	SIGLARIO	135
13.	GLOSARIO	139

DIRECTORIO

Dr. Jorge Carlos Alcocer Varela
Secretario de Salud

Dra. Asa Ebba Christina 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
Titular de la Unidad de Administración y Finanzas

Dr. Onofre Muñoz Hernández
Comisionado Nacional de Arbitraje Médico

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

Dra. Carina Xóchil 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

PRESENTACIÓN

PRESENTACIÓN

La Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED) es un espacio que propicia el acercamiento de las partes para dirimir controversias derivadas de la prestación de servicios médicos a través de mecanismos alternativos de solución de controversias como la conciliación y arbitraje; así mismo, apoya a las autoridades de procuración y administración de justicia con la emisión de dictámenes médicos.

En este sentido, desde hace más de 23 años la CONAMED, ha refrendado su compromiso de contribuir a fortalecer la práctica de la medicina de nuestro país, a través de su intervención especializada e imparcial, convirtiéndose en uno de los principales referentes como instancia conciliadora.

A través de estos años, esta Comisión ha identificado que la sociedad requiere, de acuerdo a sus necesidades, a los motivos de sus inconformidades y a sus pretensiones, de un apoyo institucional organizado y especializado, que le permita acceder a las instancias competentes para contribuir a resolver los problemas que la aquejan y que ofrezca ventajas para ambas partes.

Por tanto, es de vital importancia aprender de la queja, conocerla y analizarla con objeto de fortalecer la prevención, siendo un elemento básico para mejorar la calidad de los servicios de salud.

Los servicios que brinda la CONAMED se encuentran sustentados por un sistema de gestión de calidad, operado con un enfoque de procesos, asegurando con esto, que todas las inconformidades presentadas serán atendidas con equidad e imparcialidad.

Las inconformidades que se presentan son atendidas mediante un modelo de atención que cuenta con una metodología diseñada para la exploración y el análisis de las inconformidades que permita satisfacer las expectativas de los usuarios a través de los diferentes servicios que se ofrecen y que se aplican, como son: la orientación, la asesoría especializada, la gestión inmediata y, en su caso, la admisión de la queja para iniciar el proceso arbitral, en donde se busca la solución a través de la conciliación o el arbitraje.

Adicionalmente, esta Comisión elabora dictámenes médicos institucionales a solicitud de las autoridades encargadas de la procuración e impartición de justicia y de los órganos internos de control de las instituciones públicas.

También realiza acciones para contribuir a mejorar la práctica médica y la seguridad del paciente, a través de investigaciones, de la emisión de recomendaciones y de la capacitación mediante conferencias, cursos, diplomados y pláticas a los profesionales de la salud.

En este informe de actividades, se muestran los resultados alcanzados en la atención de inconformidades, quejas, laudos y dictámenes médicos institucionales como parte de la función sustantiva de esta Comisión.

De igual forma se brinda información sobre las investigaciones, la difusión, los eventos académicos, las acciones jurídicas, la administración, el sistema de gestión de calidad, la planeación y la aplicación de tecnología en los diversos procesos y actividades de esta Comisión durante el ejercicio 2019 y con esto, dar cumplimiento con lo dispuesto en los artículos 8 fracción VI y el 11 fracción VII del Decreto de Creación de la CONAMED.

1. H. 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 Comisión Nacional de Arbitraje Médico, este Desconcentrado de la Secretaría de Salud cuenta con un Consejo, integrado por once 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 y dura cuatro años, a excepción del Comisionado Nacional y 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 2019 son los siguientes:

Integrantes del Consejo	
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 Manuel Abdo Francis	Presidente de la Academia Mexicana de Cirugía. Consejero a partir del 27 de noviembre de 2018.
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 a lo señalado en el artículo 7, del Decreto por el que se crea la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, el Consejo de CONAMED en 2019 celebró cuatro sesiones ordinarias. Dentro de los temas tratados por dicho Órgano colegiado destacan los siguientes:

- Informe presupuestal CONAMED 2019;

- Análisis crítico de casos médicos;
- Mejoras alcanzadas como resultado de análisis aleatorio de expedientes 2019;
- La mala práctica de maestros en cirugía estética egresados del Instituto Superior de Estudios de Medicina;

- Plataforma de Registro de Quejas Médicas y Dictámenes, resultados de 2019;
- Queja Médica - Casos de Conciliación;
- Análisis de Dictámenes Médicos Institucionales relacionados con muertes fetales (óbito);
- Reestructura Organizacional de la CONAMED;
- Casos de conciliación;
- Opinión Médica a solicitud del Órgano Interno de Control respecto a hechos acontecidos en un albergue;
- La queja recibida en la CONAMED por la atención odontológica, seguridad del paciente y recomendaciones;
- Presentación de la Especialidad de Derecho Sanitario, impartida en el posgrado de la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional Autónoma de México;
- Presentación del Convenio de colaboración para la realización de práctica jurídica como forma de titulación bajo la modalidad “trabajo profesional”, suscrito por la Facultad de Derecho de la UNAM y la CONAMED;
- Resumen del análisis de inconformidades en la práctica odontológica;
- Convenio de colaboración suscrito entre la Asociación Dental Mexicana, Federación Nacional de Colegios de Cirujanos Dentistas, A.C., y la CONAMED el 29 de agosto de 2019;
- Presentación de casos de conciliación odontológica y de cirugía estética;
- Presentación de un caso de Arbitraje en materia de odontología;
- Presentación y aprobación del Convenio de Colaboración para implementar, unificar y fortalecer el Modelo de Arbitraje Médico, entre las comisiones estatales y la Comisión Nacional;
- La aprobación del calendario de Sesiones del Consejo 2020.

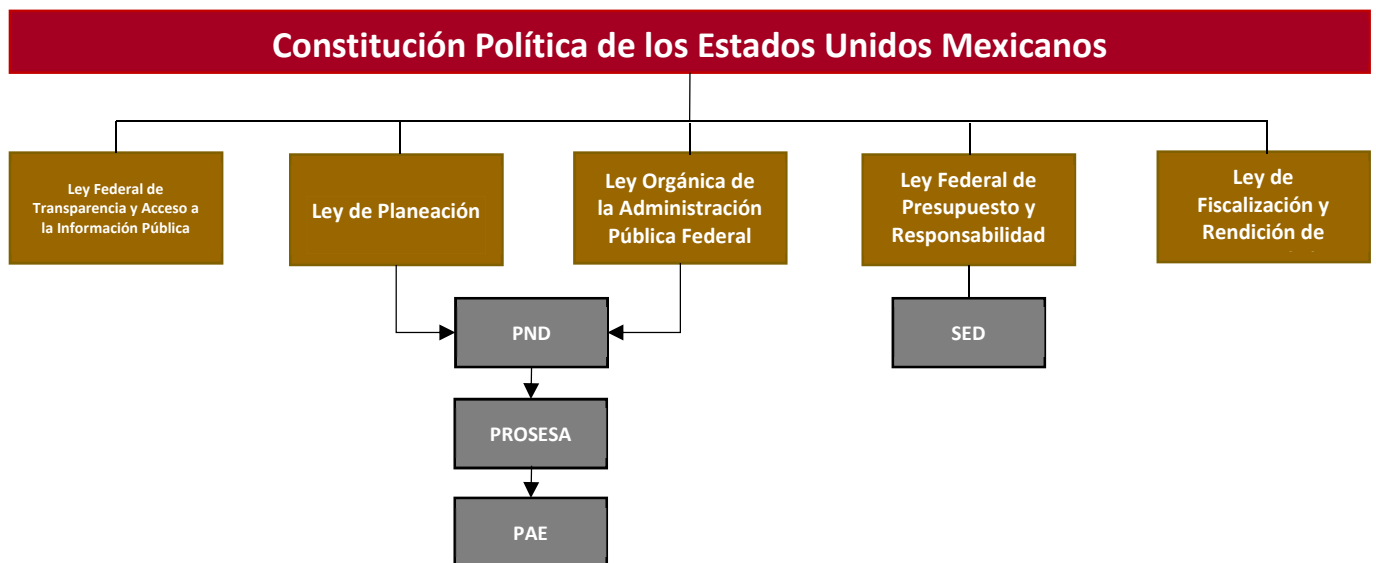
2. ALINEACIÓN A LAS METAS NACIONALES

2. ALINEACIÓN 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, en 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 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 competan, 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.

3. ATENCIÓN DE QUEJAS MÉDICAS

3. ATENCIÓN DE QUEJAS MÉDICAS

La atención de inconformidades inicia con la recepción del usuario que hace del conocimiento a esta Comisión su caso ya sea en forma personal, por correspondencia, vía electrónica, telefónica o en línea, manifestando los hechos que motivan su actuar al considerar que existen probables irregularidades en la prestación de los servicios médicos recibidos.

En este sentido, es en el área de atención inicial, de donde se reciben y atienden los asuntos presentados por los usuarios de los servicios médicos. De manera sucinta las acciones realizadas, incluyen lo siguiente:

3.1 Atención inicial

Una de las funciones primordiales de la CONAMED está relacionada con la atención de los asuntos que versan con la prestación del servicio médico que recibieron los pacientes basado en la visión de satisfacer las necesidades de los usuarios.

La atención a través del análisis de cada caso, aunque tiene puntos detonantes y motivos constantes, 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 inicio al proceso arbitral.

Durante el periodo del primero de enero al 31 de diciembre de 2019, se recibieron 17,358 asuntos por la prestación de los servicios médicos.

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 de estos asuntos fueron 9,856 a través de orientaciones, 4,135 asesorías especializadas, 1,781 gestiones para la atención médica y la admisión de 1,410 quejas para dar inicio al proceso arbitral.

Inconformidades recibidas y atendidas por tipo de servicio

Tipo de servicio	Total	%
Orientación	9,856	57.4
Asesoría	4,135	24.1
Gestión Inmediata	1,781	10.4
Quejas	1,410	8.2
Total	17,182	100

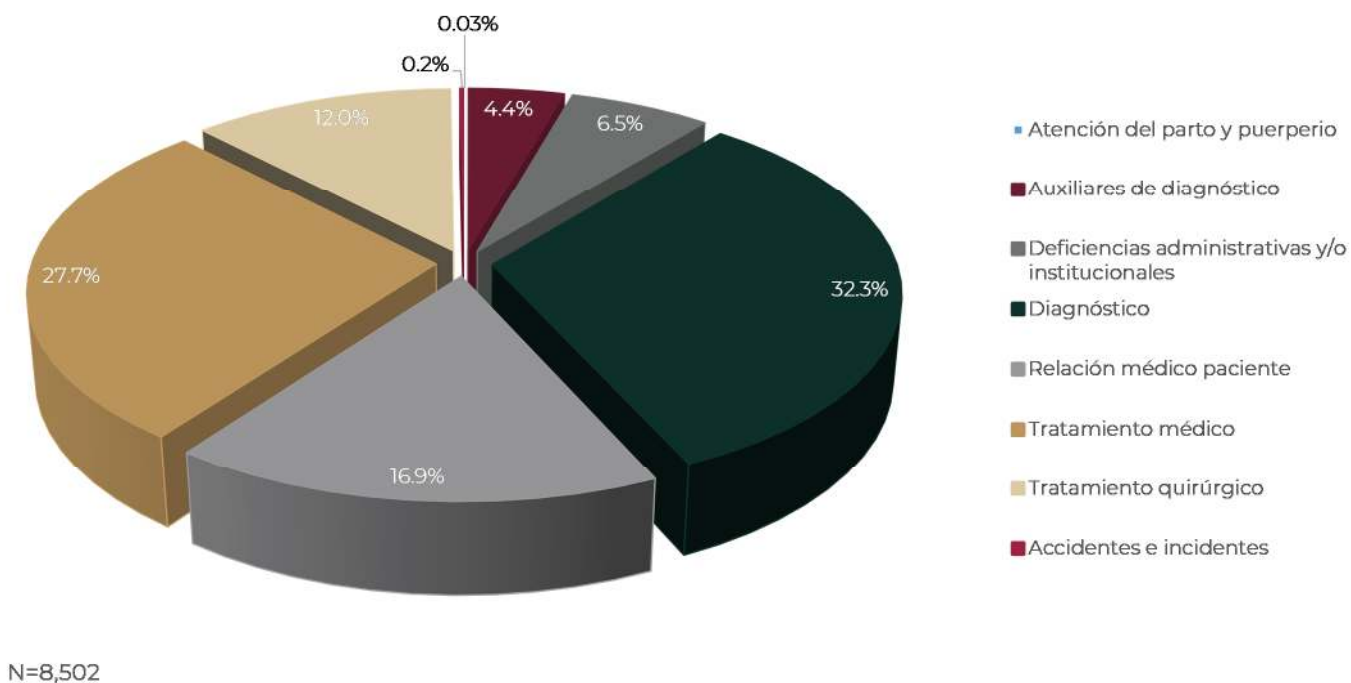
Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED), CONAMED 2019

Con apego a las atribuciones y competencias conferidas a la CONAMED, es fundamental analizar los asuntos presentados por los usuarios bajo el esquema de la presencia de probables desviaciones en la prestación de los servicios médicos, para ello se aplica 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 jurídicas,

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

De los 17,182 asuntos recibidos, se registraron 8,502 motivos de inconformidad, de acuerdo al Protocolo de Atención de Quejas Médicas, es decir, se registraron más de un motivo, los cuales gráficamente se muestran a continuación.

Figura 1. Motivo de los asuntos, 2019.



Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED), CONAMED 2019

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

- 1) Diagnóstico (32.3%)
- 2) Tratamiento médico (27.7%)
- 3) La Relación médico-paciente (16.6%)
- 4) El Tratamiento quirúrgico (12%)
- 5) Deficiencias administrativas (6.5%)

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 acuerdo a sus necesidades y expectativas, motivos de inconformidad y pretensiones, un apoyo institucional especializado, que les permita acceder a las instancias competentes para resolver los conflictos que le aquejan y que por casusas de competencias y facultades la CONAMED, no puede intervenir en el caso, por lo que se

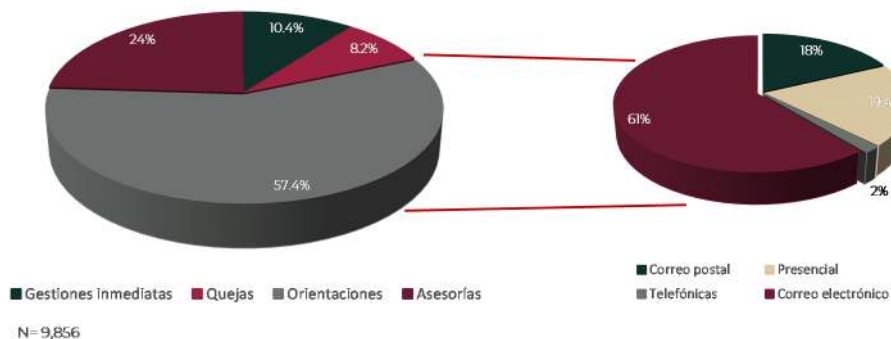
proporciona al promovente del asunto alguna alternativa a través de la cual pueda hacer de su conocimiento el asunto con fines de solución.

La orientación se brinda considerando tres elementos básicos del asunto: el tiempo, el modo y el lugar; y consiste en guiar e informar a los usuarios sobre nuestros servicios, requisitos, procedimientos, atribuciones, competencias y sobre las instancias facultadas para conocer del caso. En 2019 se atendieron 9,856 Orientaciones que representan el 57.4% de la atención de inconformidades. A continuación, se muestra su distribución por forma de recepción.

3.3 Atención telefónica

La atención de asuntos vía telefónica, es una consecuencia de la presencia de la tecnología en la vida de los mexicanos al acortar distancias, costos y ser una solución asequible que aporta conocimiento de los asuntos y la forma en la cual se pueden abordar. En el periodo de enero a diciembre de 2019, fueron atendidas el 98.6% del total de las orientaciones recibidas.

Figura 2. Orientaciones por vía de recepción, 2019.



Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED), CONAMED 2019

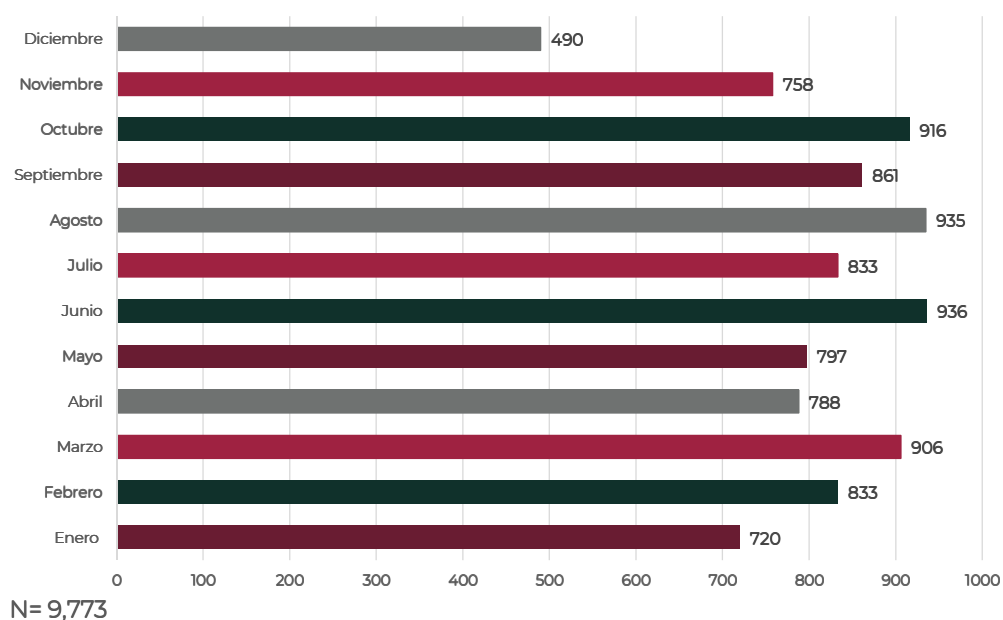
En virtud de que el 99% de las orientaciones se atienden vía telefónica (9,773 llamadas recibidas), estas representan uno de los recursos más importantes para la atención de usuarios, requiere de un protocolo que permita recoger la esencia de la problemática que es escuchada y detonar los elementos necesarios para otorgar un servicio adecuado a cada caso.

Su propósito, es identificar los casos que incluyen materia médica o civil y que

cumplen los requisitos establecidos para la presentación de una queja o realizar una gestión para la atención médica, brindar orientación relacionada con el cómo, cuándo y dónde presentar el asunto con la certeza de que es el lugar, modo y tiempo pertinentes para hacerlo.

Por lo que se refiere al comportamiento de las llamadas atendidas durante el año 2019 y desglosadas por mes se elaboró la siguiente gráfica:

Figura 3. Llamadas telefónicas por mes, 2019.



Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED), CONAMED 2019

3.4 Asesoría especializada

La atención de los asuntos se realiza con base en un protocolo que incluye procedimientos y elementos legales y reglamentarios, tomando como punto de comparación estos elementos documentados es como los consultores

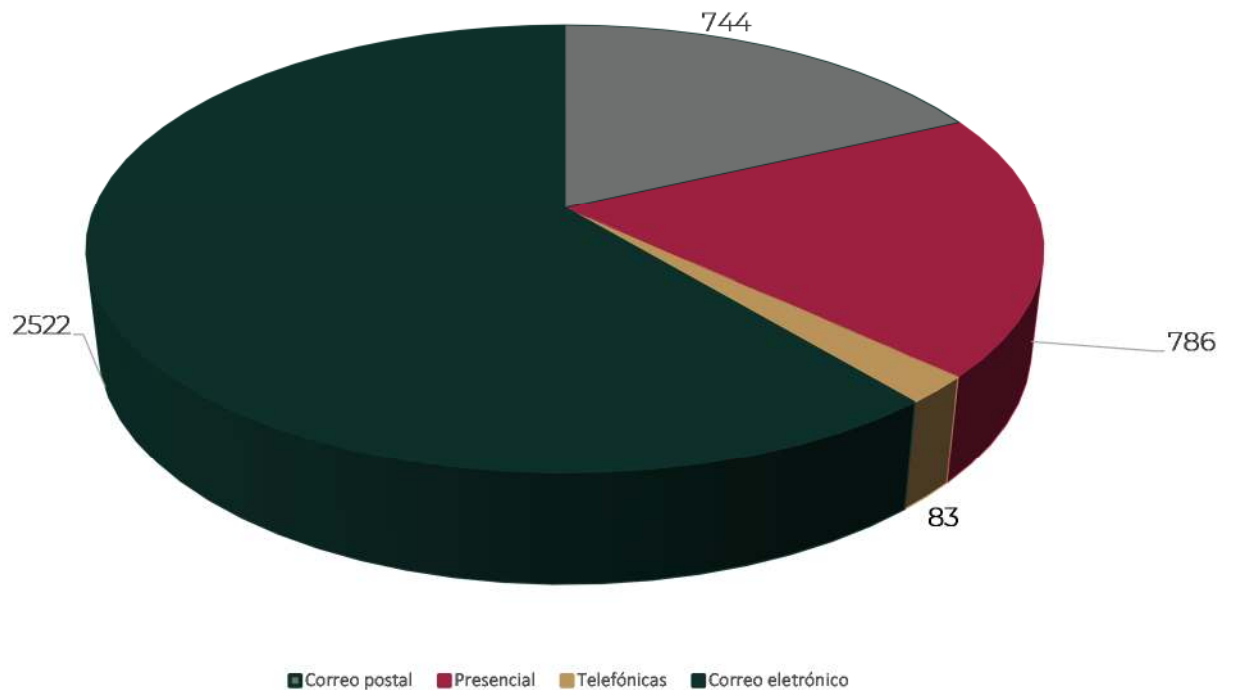
médicos y jurídicos tiene información que les permita junto con el usuario, decidir el servicio o la modalidad a través de la cual se canalizará el asunto. En el caso de la asesoría especializada, en los casos se resuelven dudas respecto a la presentación de una

posible 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 2019, se atendieron 4,135 Asesorías que representan el 24% de los casos recibidos. La vía de recepción se representa de la siguiente manera:

Figura 4. Asesorías por vía de recepción, 2019.



Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED), CONAMED 2019

Es importante aclarar que, durante 2019, 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 Gestión para la atención médica

En los escenarios en donde un asunto amerita una pronta solución por así exigirlo la situación de salud del paciente, 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, pueden ser resueltos de manera oportuna. Para ello, se hace una coordinación con el prestador del servicio médico o los enlaces de instituciones públicas, para manifestar mediante la modalidad de “gestión para la atención médica” la necesidad de atención del paciente a fin de evitar consecuencias en el paciente y evitar en el futuro la presentación de una queja o demanda en contra del prestador de servicios médicos.

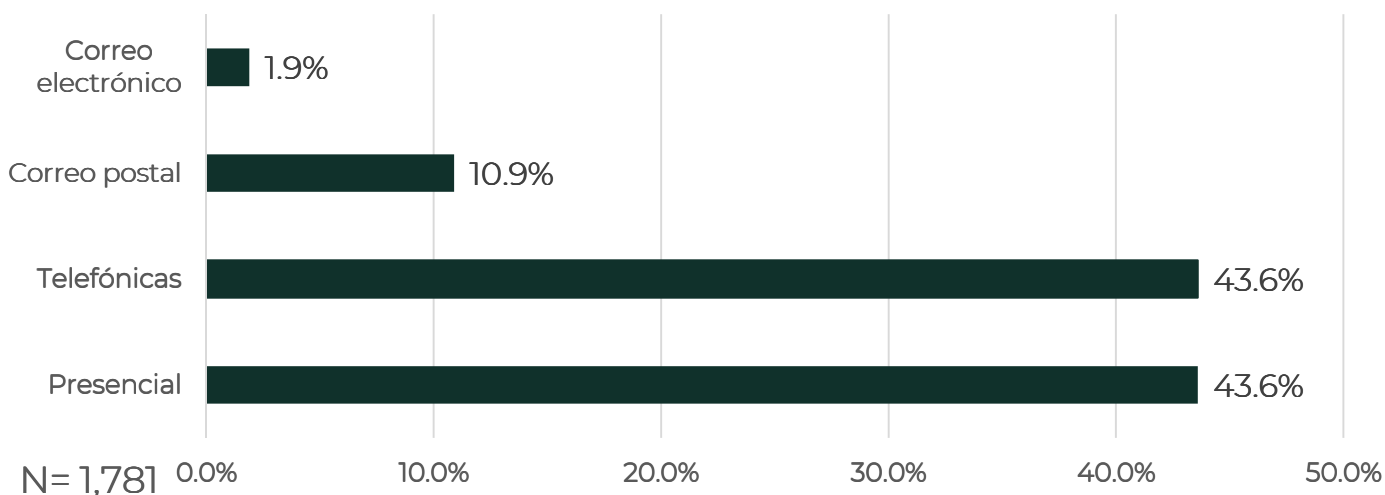
En esta modalidad, el análisis y ponderación del consultor médico de la CONAMED

resulta de vital importancia, siendo él quien con su experiencia y conocimiento pondera que el asunto deber ser atendido a la brevedad posible a fin de evitar secuelas o daños en la salud del usuario de los servicios médicos.

Como parte del procedimiento y para formalizar la atención, se gestionan compromisos de atención médica con los prestadores de servicio médico o con los enlaces de coordinación institucional y se da seguimiento al cumplimiento de los compromisos, con lo cual se obtienen datos sobre la efectividad de la cobertura y permite la mejora continua de nuestros servicios.

Fueron atendidos 1,781 asuntos que fueron resueltos mediante gestión para la atención médica que representa el 10.4% del total de los asuntos recibidos. Las formas de recepción de las gestiones inmediatas se observan en la siguiente figura:

Figura 5. Gestiones por forma de recepción, 2019.



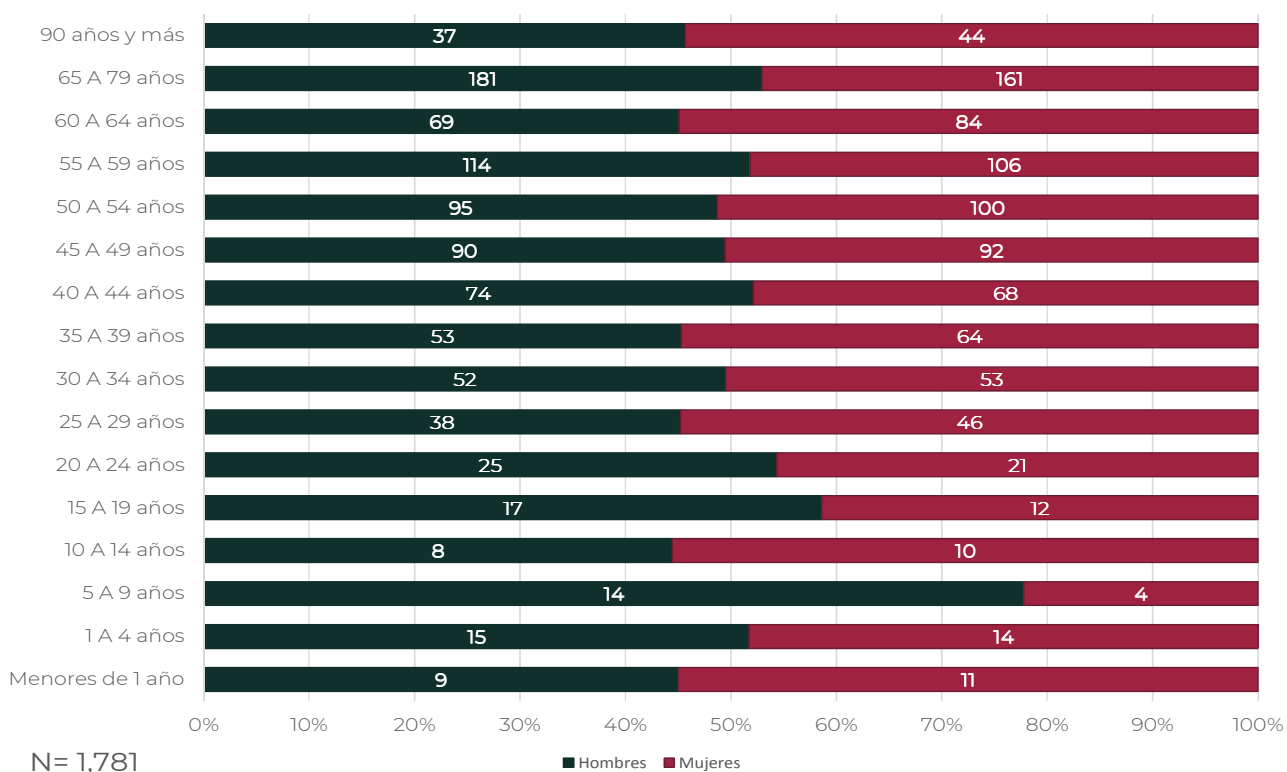
Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED), CONAMED 2019

Con relación a las características que se reportan, según los datos estadísticos de las gestiones realizadas para atención médica, observamos que en el 49.9% de los casos son del sexo femenino y el 50% son del sexo masculino.

asuntos que con mayor frecuencia se resuelven mediante gestiones inmediatas, teniendo este rubro en un primer lugar con el 19.2% de los casos, en segundo lugar, de los 55 a los 59 años y en tercer lugar de los 50 a los 54 años.

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 65 años a 79 presentaron

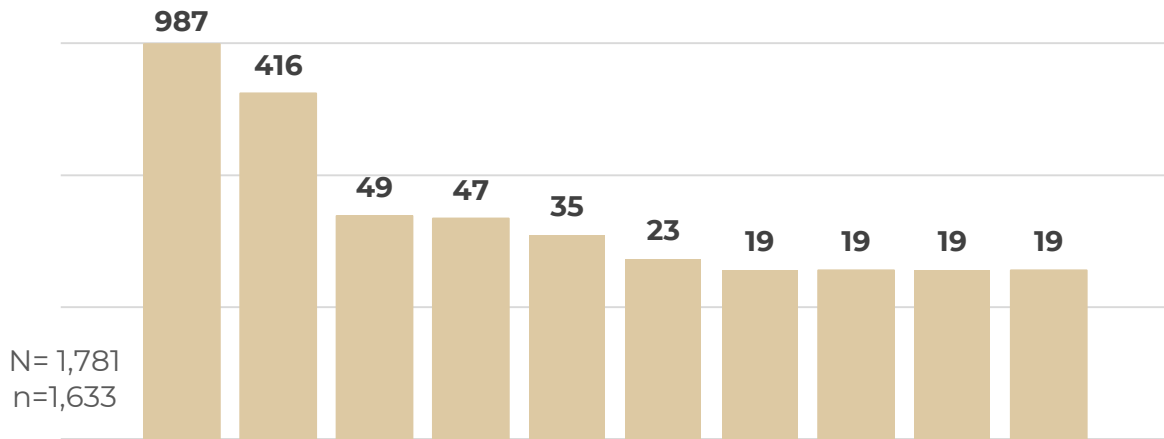
Figura 6. Gestiones por edad y género, 2019.



Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED), 2019.

La entidad federativa de las que más gestiones se realizan es la Ciudad de México con 828 casos de los 987, le sigue el Estado de México con 416 y en tercer lugar está Veracruz con 49.

Figura 7. Gestiones por entidad federativa, 2019.

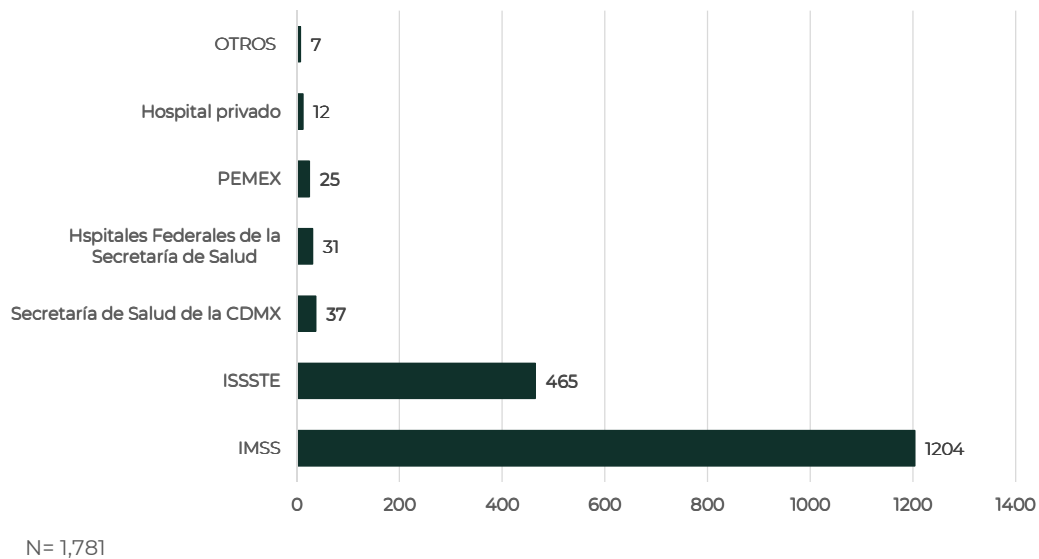


Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED), 2019.

Las unidades médicas involucradas con las quejas resueltas mediante gestión inmediata, son con mayor frecuencia del IMSS ocupan el primer lugar con el 68% de los casos, el ISSSTE en segundo lugar, con el 26% y la Secretaría de Salud de la Ciudad de

México, en tercer lugar, con el 2 %. Gráficamente se representa así:

Figura 8. Gestiones por prestador involucrado, 2019.



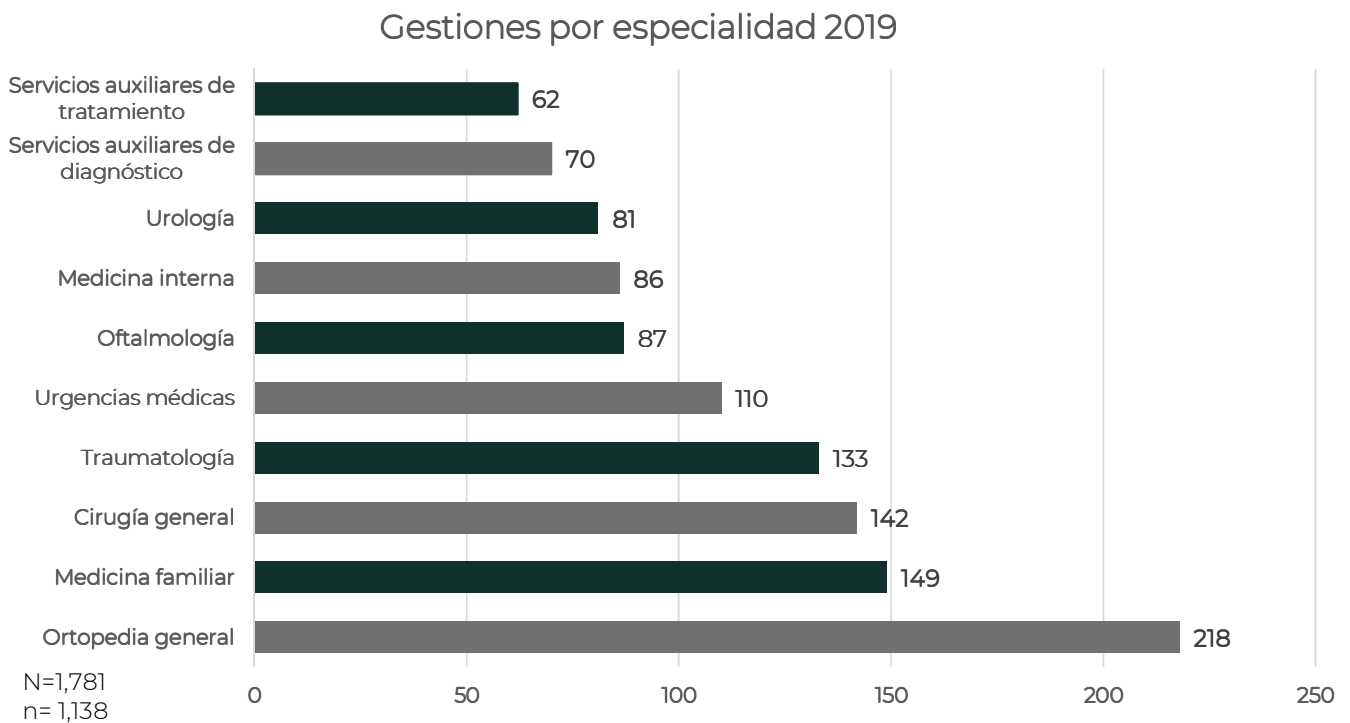
Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED), 2019

Las 10 especialidades médicas en las que con mayor frecuencia se realizaron gestiones inmediatas son: traumatología y ortopedia con 12.2%, medicina familiar con 8.3%, cirugía general con el 9.9%, urgencias médicas con el 6.1%, traumatología con el 7.4%, oftalmología con el 4.8%, medicina interna con 4.8%, urología con el 4.5%, servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento con el 3.9%, y cirugía neurológica con el 3.4% 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 1.23% de los casos para que se conformen quejas resueltas mediante gestiones inmediatas.

La siguiente gráfica muestra estos resultados:

Figura 9. Gestiones por especialidad, 2019.

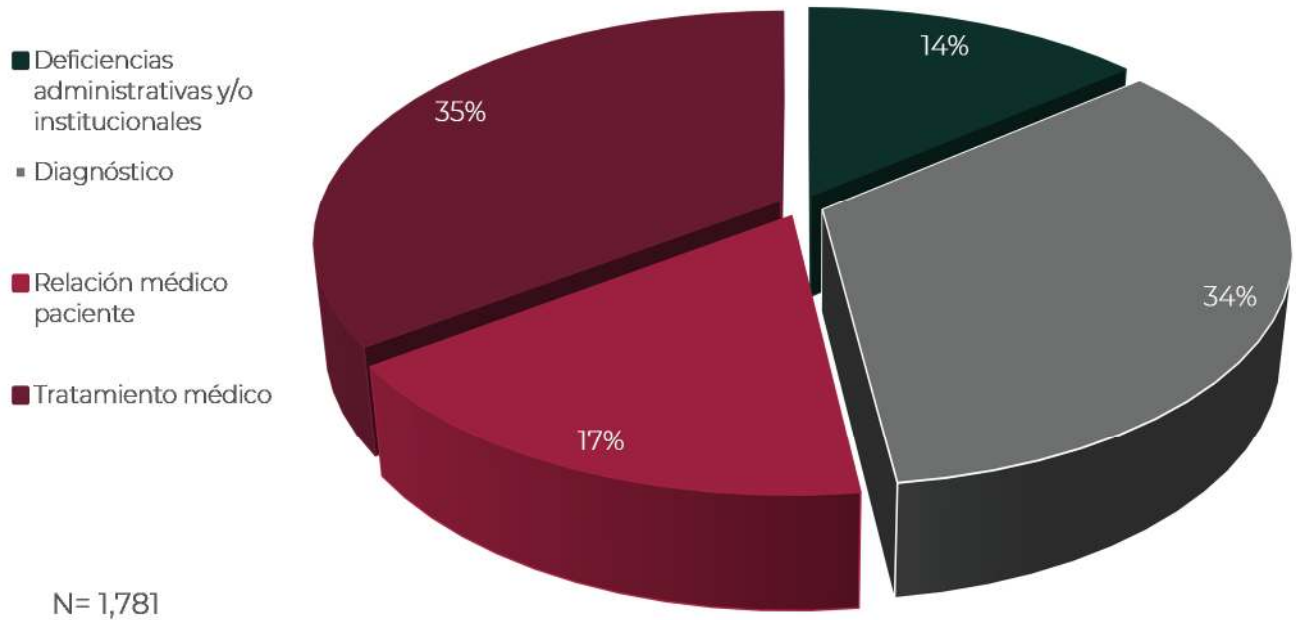


Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED), 2019

Si bien se realizaron concretamente 1,781 gestiones para la atención médica, existieron 3,653 motivos que, de acuerdo al

Protocolo Médico de Atención de Quejas, constituyeron e integraron este tipo de resolución

Figura 10. Motivos de las gestiones, 2019.

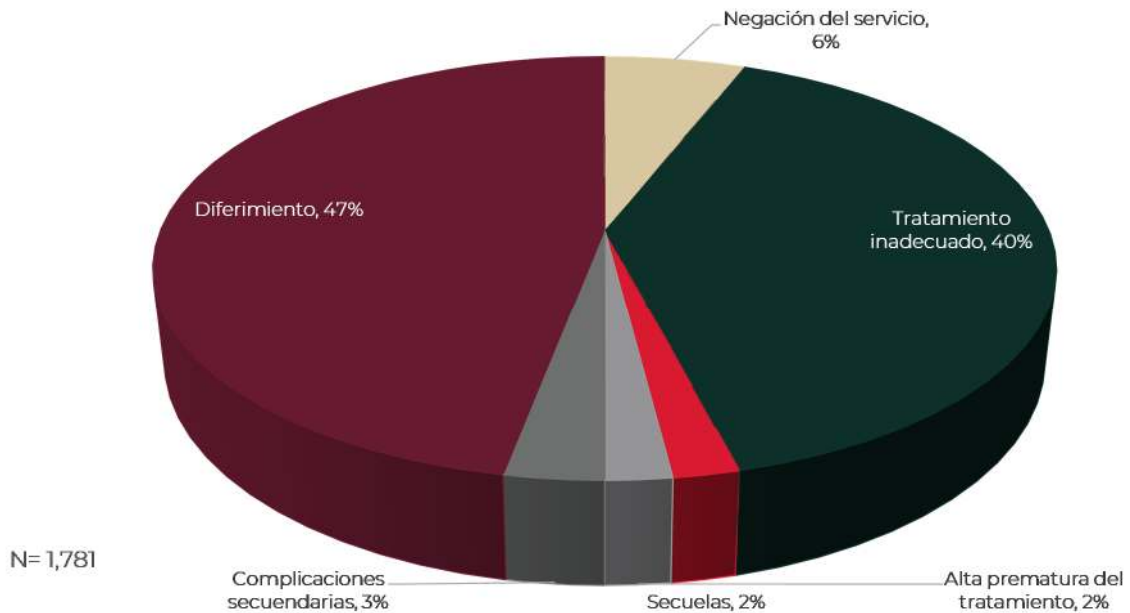


Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED), 2019

Como se observa en la gráfica anterior, los principales motivos por lo que se realizaron las gestiones inmediatas fueron: tratamiento médico con el 35%, diagnóstico 34%, relación médico-paciente 17% y deficiencias administrativas y/o institucionales con el 14%.

Con relación al principal motivo, tratamiento médico, 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:

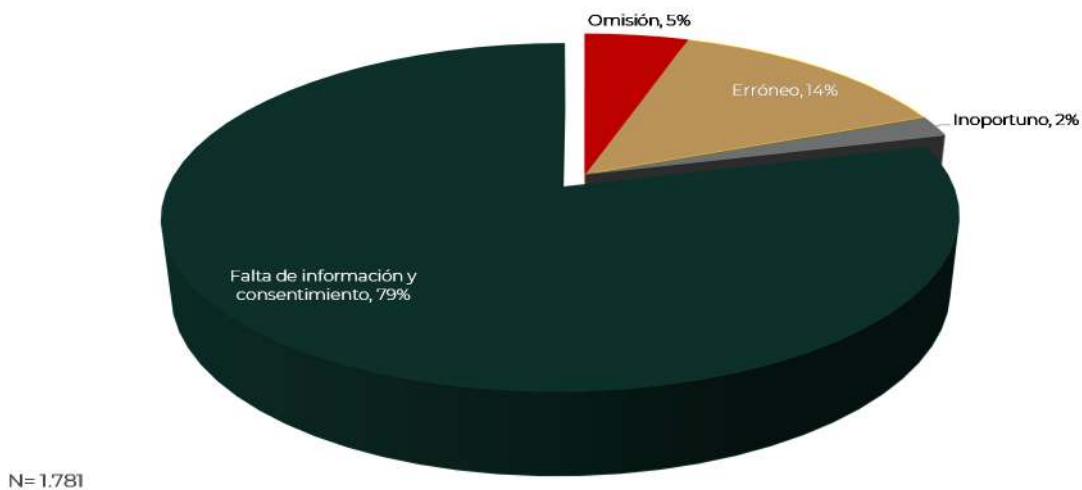
Figura 11. Gestiones por modalidad del tratamiento médico, 2019.



Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED), 2019

Con relación al diagnóstico, se muestran los datos siguientes:

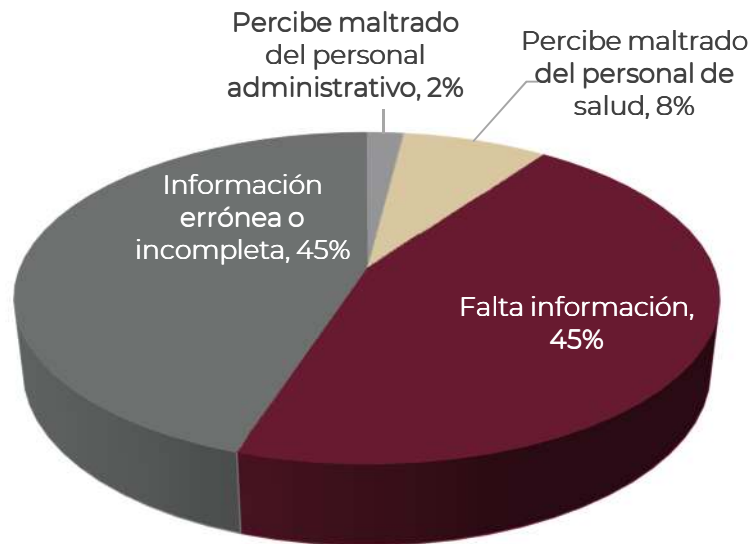
Figura 12. Gestiones por modalidad de diagnóstico, 2019.



Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED), 2019

Con respecto a la relación médico-paciente, los motivos señalados por los usuarios son:

Figura 13. Gestiones por relación médico paciente, 2019.

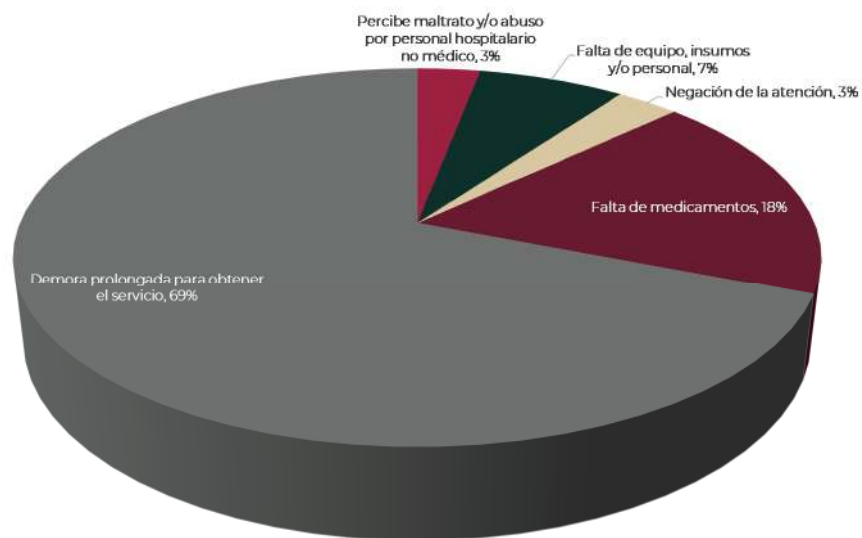


N= 1,781

Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED), 2019

En cuanto a las deficiencias administrativas y/o institucionales los motivos señalados son:

Figura 14. Gestiones por deficiencias administrativas, 2019.



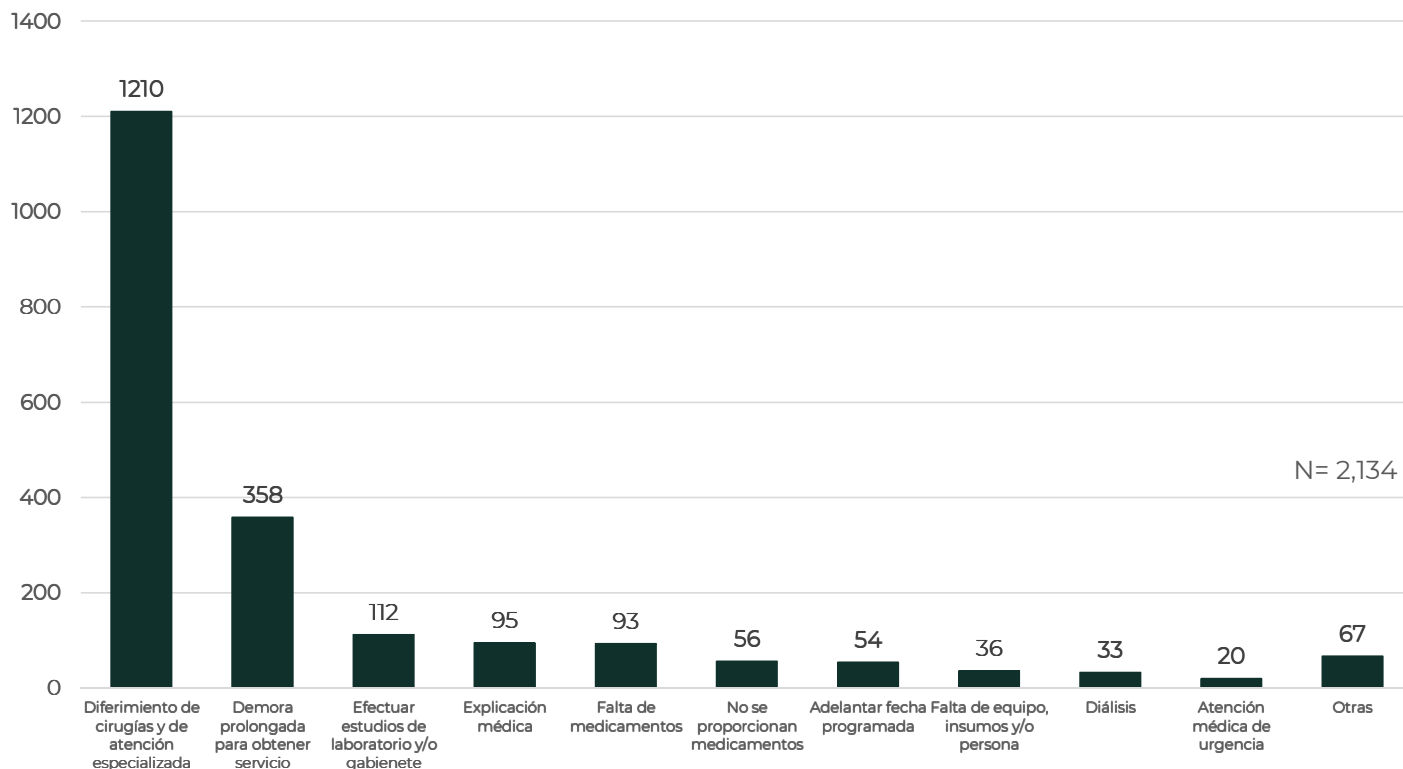
N= 1,781

Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED), 2019

En las peticiones de atención médica que se derivan de los asuntos presentados por los usuarios de los servicios médicos y que por su naturaleza requieren de una gestión inmediata como modalidad de resolución,

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:

Figura 15. Peticiones de atención médica en las gestiones, 2019.

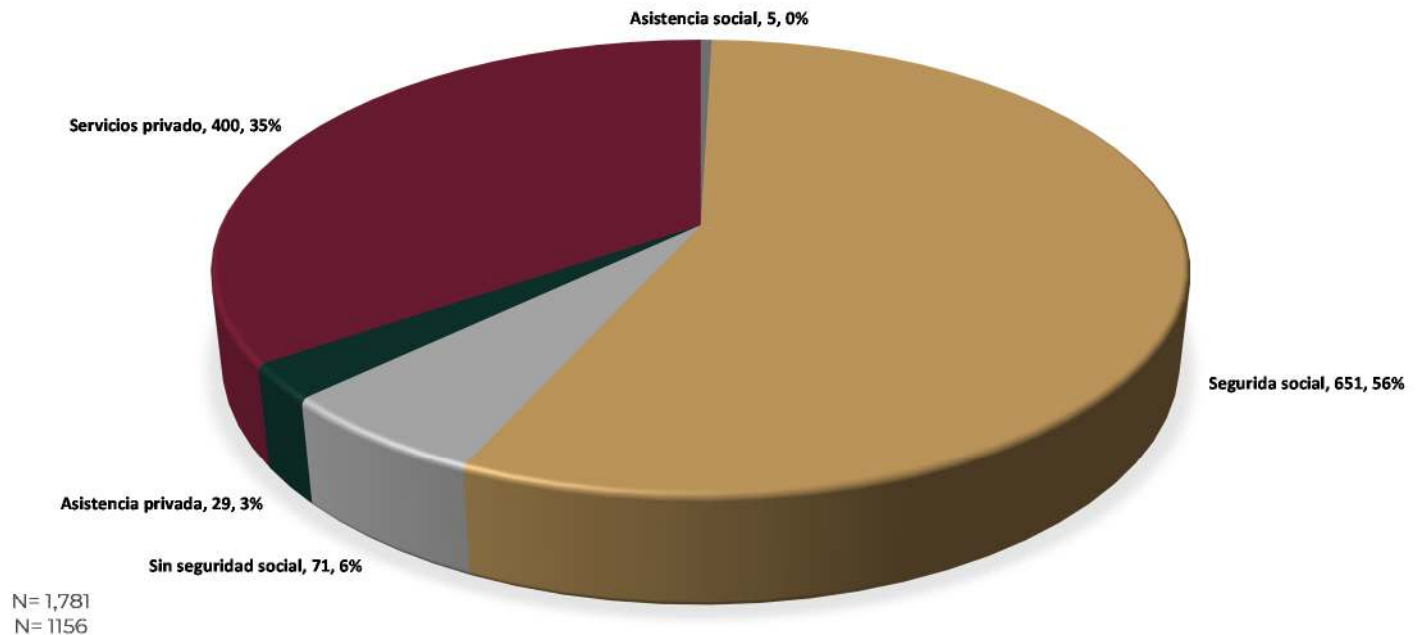


Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED), 2019

Como se indica en la gráfica anterior, se establecieron 2,134 compromisos de atención en las 1,781 gestiones realizadas, es decir hubo 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 56.7% de los casos; el segundo lugar lo ocupa la atención oportuna por motivo de demora prolongada para obtener el servicio, con el 16.7% y el tercer lugar con el 5.2% se refirió a la solicitud de efectuar estudios de laboratorio y/o gabinete, en tiempo y forma.

De las 1,781 gestiones para la atención médica que se realizaron, en el 78% 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, complejidad y tiempo en que se atendieron los casos aún se encuentran gestiones para la atención médica en proceso de seguimiento para determinar el resultado de la atención del paciente.

Figura 16. Gestiones concluidas por sector involucrado, 2019.



Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED), 2019

En cuanto al sector involucrado en las gestiones inmediatas, se encuentra que la gran mayoría (36.5%) fueron en instituciones

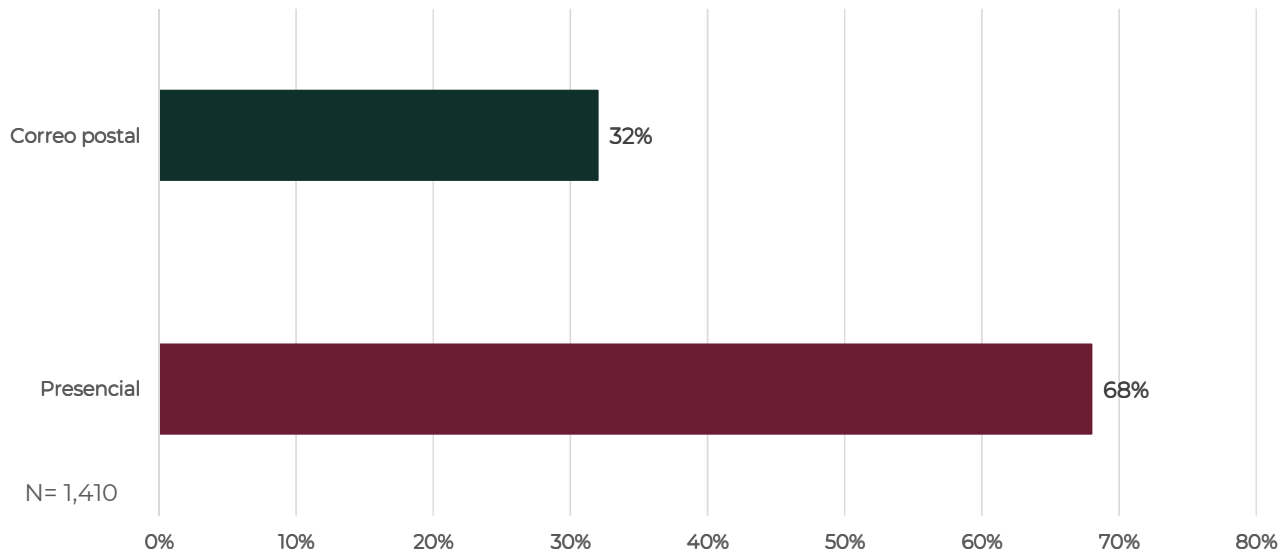
de asistencia social, seguidas por instituciones que atienden a pacientes sin seguridad social (22.4%).

3.6 Quejas Admitidas

De los 17,182 asuntos recibidos, los consultores médico y jurídico, después de analizar la documentación aportada, los hechos y las pretensiones, calificaron como

queja 1,410 asuntos, que corresponde al ocho por ciento del total de recibidos, enviados para poder iniciar la etapa conciliatoria del proceso arbitral, con el 68% de manera presencial ante esta CONAMED y con el 32% por correo postal.

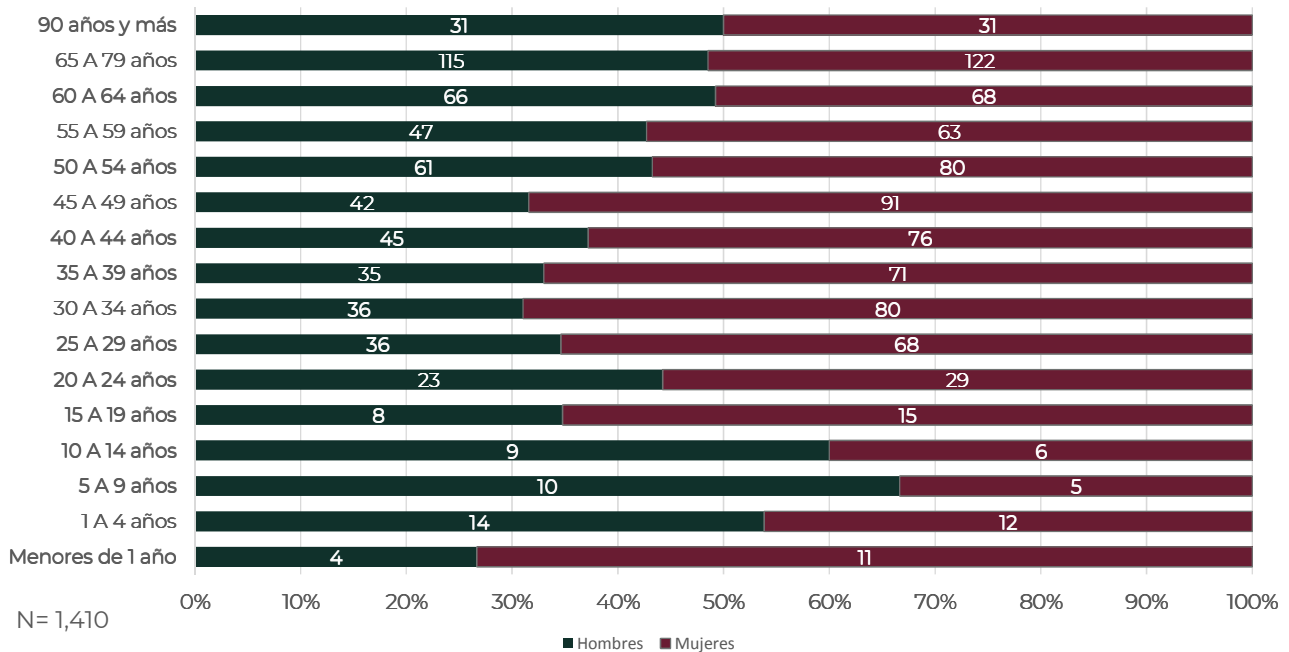
Figura 17. Quejas admitidas por forma de recepción, 2019.



Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED), 2019

La distribución de las quejas admitidas de acuerdo al sexo consistió en el 56.27% que corresponden a mujeres y el 43.73% a hombres. Esta proporción varía en cada grupo etario como puede apreciarse en el gráfico que a continuación se presenta:

Figura 18. Quejas admitidas por edad y género, 2019.



Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED), 2019.

4. ETAPA CONCILIATORIA

4. ETAPA CONCILIATORIA

En la etapa conciliatoria del proceso arbitral, los conciliadores médico y jurídico coordinan el proceso y dictan las reglas de la conciliación con el fin de crear un ambiente de respeto y cordialidad para construir la confianza entre el usuario y el prestador de servicios médicos, esto les permita sostener un diálogo asertivo, con valor agregado para ambas partes, generando elementos para la construcción de acuerdos y dar la solución al conflicto, contando en todo momento con el apoyo activo e imparcial de los conciliadores.

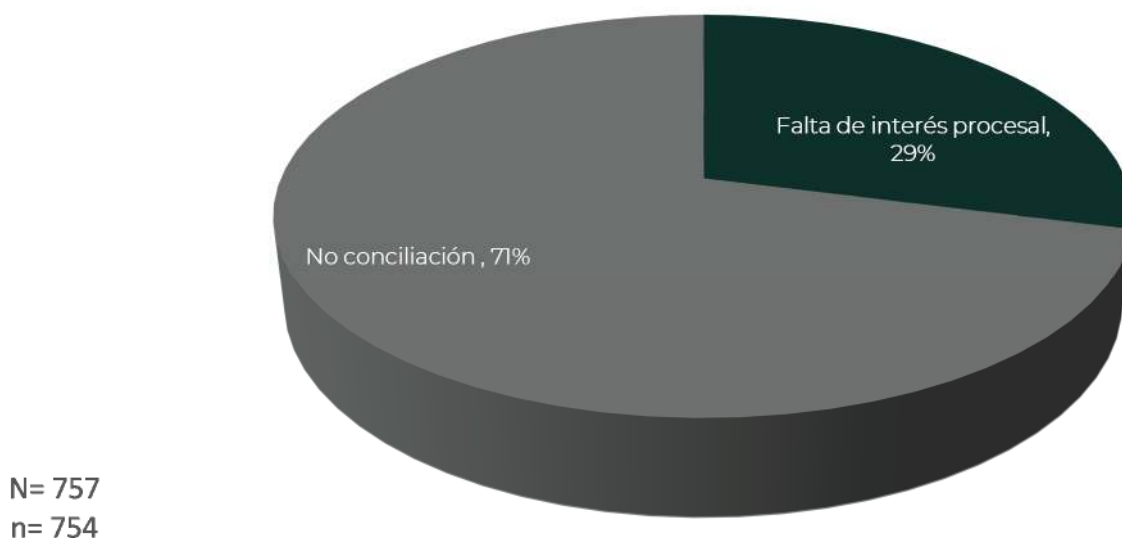
El resultado de una audiencia de conciliación, es sustentado en su planeación y programación por parte de los consultores jurídico y médico, donde convergen la apertura para llegar a acuerdos, las expectativas y necesidades de las partes y el

impacto de la atención médica brindada. La experiencia de los consultores para generar el diálogo asertivo encaminado a los puntos torales de la queja, las pretensiones y el fondo que le dio nacimiento representan todo un reto para cada queja.

Durante el ejercicio 2019, se recibieron 1,410 quejas, en el mismo periodo se concluyeron 1,110 quejas, adicionalmente, en 47 asuntos se firmó por ambas partes el compromiso arbitral.

De las quejas concluidas en esta etapa, 343 fueron conciliadas y en 757 asuntos no se alcanzó un acuerdo entre las partes, de éstas, 538 concluyeron por falta de voluntad conciliatoria (71%) y 216 por falta de interés procesal (29%).

Figura 19. Distribución de las quejas no conciliadas por modalidad, 2019.

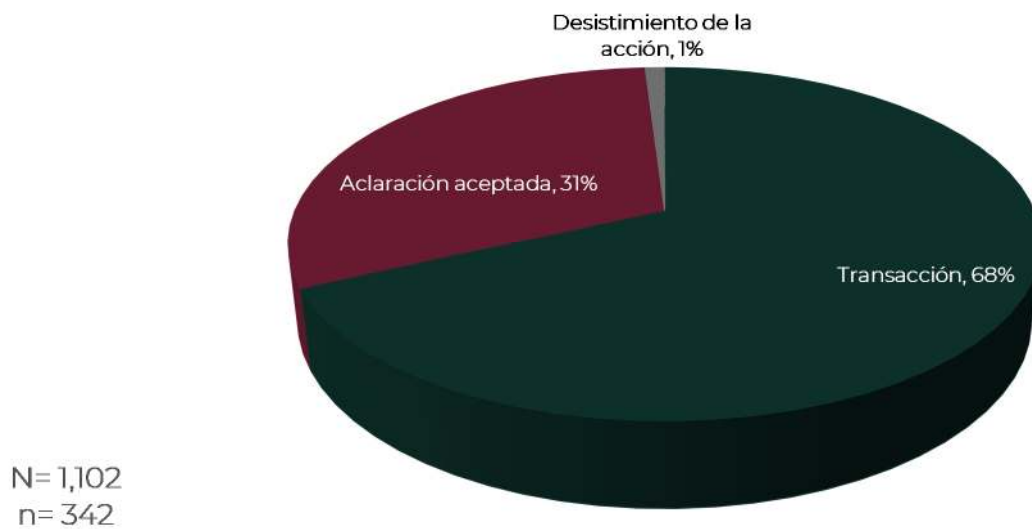


Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED), 2019.

Por lo que respecta a las 343 quejas concluidas por convenio de conciliación, la de mayor impacto fue la de transacción con

236 quejas, por aclaración aceptada 105 y por desistimiento de la acción dos casos, respectivamente.

Figura 20. Distribución porcentual de las quejas conciliadas por modalidad, 2019.



Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED), 2019.

5. GESTIÓN ARBITRAL

5. GESTIÓN 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 2019 se recibieron 62 expedientes, de los cuales 47 fueron enviados por la Dirección General de Conciliación y 15 por Comisiones Estatales de Arbitraje Médico. En 25 asuntos se firmó Compromiso Arbitral. Se celebraron 175 audiencias (preliminares, desahogo de pruebas, comparencias de parte, firma de convenio, entre otras).

Quejas recibidas

Origen	Cantidad
Dirección General de Conciliación	47
Comisiones Estatales de Arbitraje Médico	15
Total de asuntos recibidos	62

Fuente: Informes mensuales generados en las salas médicas de la Dirección General de Arbitraje

Desglose Mensual

Mes	Recibidos		
	Dirección General de Conciliación	Comisiones Estatales	Total
Enero	5	2	7
Febrero	4	1	5
Marzo	3	2	5
Abril	2	0	2
Mayo	5	1	6
Junio	4	0	4
Julio	4	1	5
Agosto	4	2	6
Septiembre	2	3	5
Octubre	7	2	9
Noviembre	5	0	5
Diciembre	2	1	3
Total	47	15	62

Fuente: Informes mensuales generados en las salas médicas de la Dirección General de Arbitraje.

Quejas concluidas en Arbitraje

Modalidad	
Laudo	45
Convenio	1
Caducidad	2
Desistimiento	1
Abandono de la instancia	6
Aclaración aceptada	3
Total de asuntos concluidos	58

Fuente: Informes mensuales generados en las salas médicas de la Dirección General de Arbitraje

Desglose Mensual

Mes	Concluidos						Total
	Abandono de la instancia	Aclaración aceptada	Caducidad	Convenio	Desistimiento	Laudo	
Enero	0	0	0	1	0	2	3
Febrero	0	0	0	0	1	2	3
Marzo	0	0	0	0	0	4	4
Abril	4	0	0	0	0	2	6
Mayo	0	1	0	0	0	3	4
Junio	0	2	0	0	0	5	7
Julio	0	0	0	0	0	5	5
Agosto	0	0	1	0	0	5	6
Septiembre	0	0	0	0	0	3	3
Octubre	1	0	0	0	0	7	8
Noviembre	1	0	1	0	0	3	5
Diciembre	0	0	0	0	0	4	4
Total	6	3	2	1	1	45	58

Fuente: Informes mensuales generados en las salas médicas de la Dirección General de Arbitraje
 Al cierre del año, continúan en proceso 37 arbitrajes.

Quejas concluidas mediante la emisión de laudo

Modalidad	Absolutorio	Condenatorio
Laudo	45	31

Fuente: Informes mensuales generados en las salas médicas de la Dirección General de Arbitraje

Resultado del análisis de laudos concluidos (condenatorio)	
Daño permanente	12
Daño temporal	9
Sin daño físico	10
Total	31

Fuente: Informes mensuales generados en las salas médicas de la Dirección General de Arbitraje

Total de quejas concluidas mediante la emisión de laudo por especialidad

Cirugía general	2
Cirugía plástica, estética y reconstructiva	2
Gastroenterología	4
Ginecología y obstetricia	8
Medicina del deporte	1
Medicina interna	4
Neurocirugía	2
Neurología	1
Odontología	14
Oftalmología	1
Ortodoncia	1
Otorrinolaringología	1
Pediatría	1
Traumatología y ortopedia	3
Total	45

Fuente: Informes mensuales generados en las salas médicas de la Dirección General de Arbitraje

Quejas concluidas mediante la emisión de laudo por especialidad en la modalidad de laudo absoluto

Total de quejas concluidas mediante la emisión de laudo por especialidad

Cirugía general	1
Gastroenterología	1
Ginecología y obstetricia	3
Medicina del deporte	1
Medicina interna	3
Neurocirugía	1
Oftalmología	1
Otorrinolaringología	1
Traumatología y ortopedia	2
Total	14

Fuente: Informes mensuales generados en las salas médicas de la Dirección General de Arbitraje

Quejas concluidas mediante la emisión de laudo por especialidad en la modalidad de laudo condenatorio

Total de quejas concluidas mediante la emisión de laudo por especialidad	
Cirugía general	1
Cirugía plástica, estética y reconstructiva	2
Gastroenterología	3
Ginecología y obstetricia	5
Medicina interna	1
Neurocirugía	1
Neurología	1
Odontología	14
Ortodoncia	1
Pediatría	1
Traumatología y ortopedia	1
Total	31

Fuente: Informes mensuales generados en las salas médicas de la Dirección General de Arbitraje

De los 45 laudos emitidos se determinó el grado de complejidad de la siguiente manera:

Laudos emitidos por grado de complejidad	
Simples	13
Complejos	23
Muy complejos	9
Total	45

Fuente: Informes mensuales generados en las salas médicas de la Dirección General de Arbitraje

Cabe hacer mención, que la Dirección General de Arbitraje depende de la capacidad de convencimiento de personal ajeno al área para invitar a los usuarios y prestadores de servicios médicos a someterse al arbitraje como la mejor forma de resolver su controversia.

Amparos

Del total de 45 laudos emitidos, se promovieron en contra siete amparos, lo que equivale al 15.5% de inconformidad con nuestros laudos, mismos que se encuentra pendientes de resolución.

6. QUEJAS CONCLUIDAS

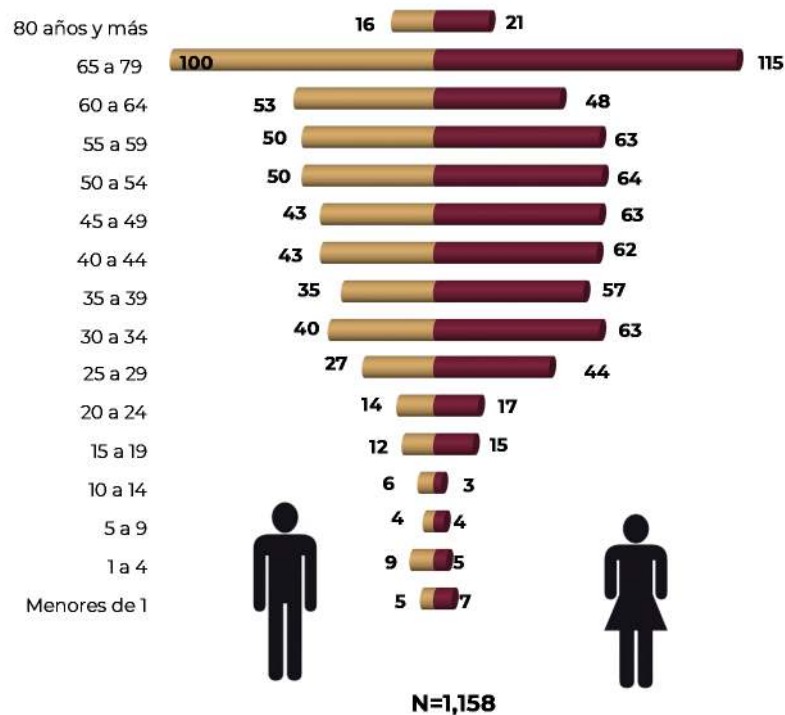
6. QUEJAS CONCLUIDAS

Las acciones que esta Comisión lleva a cabo para atender los asuntos calificados como quejas, concluyen de formas diversas e incluyen un conjunto de acciones que se mencionan en cada etapa antes señalada, con el fin de cumplir las expectativas que de la CONAMED tienen los usuarios.

Relacionado con las quejas, el análisis puede encaminarse a varios aspectos, como las edades, el género, las unidades médicas, los

motivos, las especialidades médicas entre otras, sin embargo, es importante conocer la voluntad de las partes para poder concluir una queja que tienen como objetivo resolver la controversia derivada de la atención médica que es sentida como irregular y que en algún momento pudo concluir con algún daño para el usuario. El comportamiento de estos factores para el año 2019 con relación a las quejas concluidas por grupo etario y género como se muestra en la siguiente gráfica:

Figura 21. Quejas concluidas por edad y género, 2019.



Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED), 2019.

De la gráfica anterior resalta la proporción de quejas concluidas de los grupos de edad comprendidos entre los 65 a 79 años en primer lugar, de 50 a 54 años en segundo lugar y, de 45 a 49 años, en tercer lugar.

A continuación, se presentan las instituciones médicas que tuvieron más

incidencia en la conclusión de las quejas: como se ha señalado, la modalidad de conclusión es un indicador a través del cual observamos la voluntad de las partes en llegar a un arreglo, elementos que se muestran en el siguiente gráfico:

Figura 22. Modalidad de conclusión de las quejas, 2019.



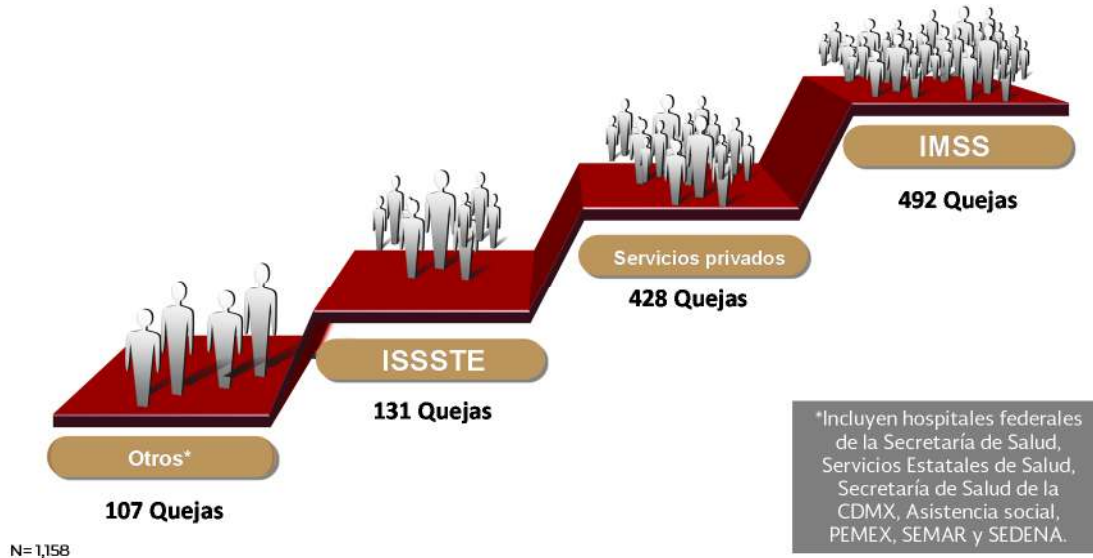
N= 1,158

Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED), 2019.

Cada queja que se atiende, involucra la prestación de los servicios médicos en diversas instancias, en la siguiente gráfica se muestran las principales instituciones

médicas relacionadas con las quejas que se concluyeron en el año 2019:

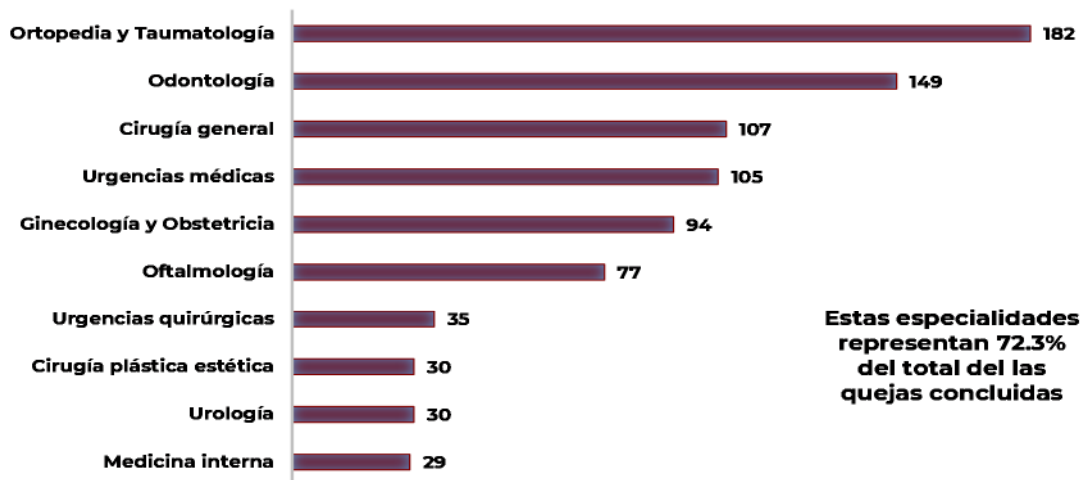
Figura 23. Quejas concluidas por institución médica relacionada, 2019.



Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED), 2019

Referente a las especialidades de las quejas presentadas ante la CONAMED, en la siguiente gráfica se muestran las diez principales:

Figura 24. Quejas concluidas por especialidad, 2019.

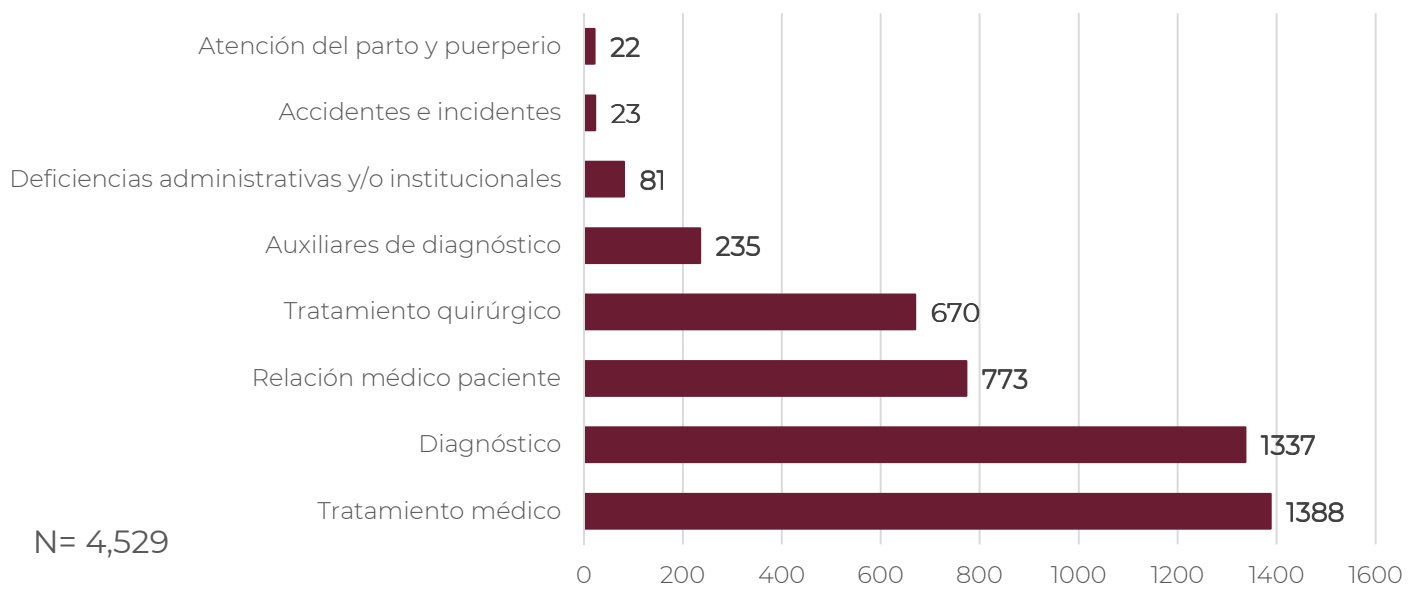


N= 1,158 n=838

Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED), 2019

De las 1,158 quejas concluidas registraron 4,529 motivos, a continuación, se presentan los resultados desglosados en términos de frecuencia.

Figura 25. Quejas concluidas por motivo, 2019.



Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED), CONAMED 2019.

Con base en lo anterior, se observa que el principal motivo de queja concluida es el tratamiento médico con el 30.7%, en segunda posición, el motivo de queja se refiere al diagnóstico con el 29.5%, se coloca en tercer término como motivo de quejas concluidas la relación médico-paciente con el 17%, le siguen

el tratamiento quirúrgico con el 14.8%, auxiliares en diagnóstico con el 5.2%, las deficiencias administrativas y/o institucionales con el 1.8%, accidentes e incidentes así como los la atención de parto y puerperio, ambos con el 0.5 por ciento.

7. GESTIÓN PERICIAL

7. GESTIÓN PERICIAL

El dictamen médico institucional es una opinión emitida por la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, en la cual se determina si existe o no mala práctica respecto de alguna cuestión médica sometida a su análisis, son solicitados por las autoridades encargadas de la procuración e impartición de justicia o por los órganos internos de control.

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.

La opinión que emite la CONAMED tiene carácter institucional y no es emitido por un perito persona física, 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 un 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 las consecuencias de los hechos sometidos a análisis, con base en las evidencias presentadas por la autoridad peticionaria.

Además, se fundamenta en las disposiciones de la atención médica sometida a estudio, así como 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 2019, se recibieron 718 solicitudes de dictámenes médicos institucionales; de ellos 163 casos cumplieron con los requisitos para dictaminar y se les asignó número de expediente en el Sistema de Atención de Quejas Médicas (SAQMED); después de haber realizado la revisión preliminar, se devolvieron 555 casos por no contar con los elementos necesarios y al concluir el año, se encontraban 54 asuntos 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	37	12	25	11
Febrero	35	9	26	7
Marzo	62	17	44	17
Abril	67	12	55	13
Mayo	60	12	48	8
Junio	72	16	55	20
Julio	91	19	73	18
Agosto	55	7	48	6
Septiembre	71	17	54	13
Octubre	63	19	43	19
Noviembre	62	18	44	21
Diciembre	45	5	40	8
Total	720	163	555	161

Fuente: Informes mensuales generados en las salas médicas de la Dirección General de Arbitraje

Se emitieron 128 dictámenes médicos institucionales, de los cuales seis fueron concluidos por la modalidad de ampliación, así también se elaboraron dos opiniones médicas que fueron recibidas en los meses de julio y octubre incluidas en la columna

que menciona las solicitudes de dictamen médico institucional recibidas, la primera con relación a la Estación Migratoria de la Ciudad de México del Instituto Nacional de Migración y la segunda para el Consulado General del Perú.

Dictámenes médicos institucionales concluidos

Mes	Asuntos concluidos
Enero	9
Febrero	10
Marzo	9
Abril	10
Mayo	11
Junio	11
Julio	8
Agosto	10
Septiembre	10
Octubre	12
Noviembre	17
Diciembre	11
Total	128

Fuente: Informes mensuales generados en las salas médicas de la Dirección General de Arbitraje.

Dictámenes médicos institucionales concluidos por modalidad

Modalidad de conclusión	Total
Buena práctica	19
Mala práctica	109
Total	128

Fuente: Informes mensuales generados en las salas médicas de la Dirección General de Arbitraje.

Dictámenes médicos institucionales concluidos por modalidad de mala práctica

Modalidad de conclusión	Total
Mala práctica sin relación causal	40
Mala práctica con relación causal	69
Total	109

Fuente: Informes mensuales generados en las salas médicas de la Dirección General de Arbitraje.

Dictámenes médicos institucionales concluidos por modalidad de mala práctica con relación causal

Mala práctica con relación causal	Total
Lesiones permanentes	16
Lesiones temporales	19
Muerte	34
Total	69

Fuente: Informes mensuales generados en las salas médicas de la Dirección General de Arbitraje.

De los 128 dictámenes médicos institucionales concluidos, seis asuntos fueron múltiples, 18 atención materno infantil, dos por muerte materna y 41 emitidos como terceros en discordia.

Casos múltiples	
Agosto	2
Septiembre	2
Noviembre	2
Total	6

Fuente: Informes mensuales generados en las salas médicas de la Dirección General de Arbitraje.

Atención materno infantil	
Febrero	2
Marzo	1
Abril	2
Agosto	2
Septiembre	2
Octubre	4
Noviembre	3
Diciembre	2
Total	18

Fuente: Informes mensuales generados en las salas médicas de la Dirección General de Arbitraje.

Muerte materna	
Octubre	1
Diciembre	1
Total	2

Fuente: Informes mensuales generados en las salas médicas de la Dirección General de Arbitraje.

Dictámenes médicos institucionales concluidos por autoridad peticionaria

Institución	Asuntos concluidos
Fiscalía General de Justicia	23
Fiscalía General de Justicia Militar	1
Fiscalía General de la República	60
Juzgado	3
OIC-Hospital General "Dr. Manuel Gea González"	1
OIC-Hospital General de México	4
OIC-Hospital Infantil de México "Dr. Federico Gómez"	2
OIC-Hospital Juárez de México	3
OIC-Hospital Regional de Alta Especialidad del Ixtapaluca	7
OIC-Hospital Regional de Alta Especialidad en Oaxaca	1
OIC-IMSS	2
OIC-Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias	1
OIC-Instituto Nacional de Perinatología	2
OIC-ISSSTE	3
OIC-PEMEX	13
OIC-Servicios de Salud Pública	2
Total	128

Fuente: Informes mensuales generados en las salas médicas de la Dirección General de Arbitraje.

Dictámenes médicos institucionales concluidos por especialidad

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

Dictámenes médicos institucionales concluidos por especialidad	
Anestesiología	3
Cardiología	3
Cirugía cardiorácica	1
Cirugía general	25
Cirugía maxilofacial	1
Cirugía Pediátrica	3
Cirugía plástica, estética y reconstructiva	5
Dermatología	2
Gastroenterología	2
Ginecología y obstetricia	18
Hematología	1
Infectología pediátrica	3
Medicina interna	14
Neonatología	7
Neumología	2
Neurocirugía	4
Neurología	5
Oftalmología	3
Oncología	1
Oncología quirúrgica	2
Ortopedia y traumatología	12
Otorrinolaringología	1
Pediatría	3
Urgencias	1
Urología	6
Total	128

Fuente: Informes mensuales generados en las salas médicas de la Dirección General de Arbitraje.

Dictámenes médicos institucionales concluidos por especialidad en la modalidad de buena práctica	
Cardiología	1
Cirugía general	2
Cirugía plástica, estética y reconstructiva	1
Ginecología y obstetricia	5
Neonatología	1
Neurocirugía	2
Neurología	1
Oftalmología	1
Ortopedia y traumatología	1
Pediatría	1
Urgencias	1
Urología	2
Total	19

Fuente: Informes mensuales generados en las salas médicas de la Dirección General de Arbitraje.

Dictámenes médicos institucionales concluidos por especialidad en la modalidad de mala práctica

Anestesiología	3
Cardiología	2
Cirugía cardiotorácica	1
Cirugía general	23
Cirugía maxilofacial	1
Cirugía Pediátrica	3
Cirugía plástica, estética y reconstructiva	4
Dermatología	2
Gastroenterología	2
Ginecología y obstetricia	13
Hematología	1
Infectología pediátrica	3
Medicina interna	14
Neonatología	6
Neumología	2
Neurocirugía	2
Neurología	4
Oftalmología	2
Oncología	1
Oncología quirúrgica	2
Otorrinolaringología	1
Pediatría	2
Traumatología y ortopedia	11
Urología	4
Total	109

Fuente: Informes mensuales generados en las salas médicas de la Dirección General de Arbitraje.

De los 128 dictámenes médicos institucionales emitidos se determinó el grado de complejidad de la siguiente manera:

Dictámenes médicos institucionales concluidos por complejidad	
Simple	26
Complejos	66
Muy complejos	36
Total	128

Fuente: Informes mensuales generados en las salas médicas de la Dirección General de Arbitraje.

Al concluir el año 2019, 54 asuntos se encuentran en proceso de emisión de dictamen.

Diligencias ante Procuradores e Impartidores de Justicia

Durante el año 2019 se desahogaron 41 diligencias: juntas de peritos, interrogatorios periciales y ratificaciones de dictámenes.

Diligencias	
Enero	3
Febrero	7
Marzo	7
Abril	3
Mayo	4
Junio	5
Julio	2
Agosto	4
Octubre	2
Noviembre	4
Total	41

Fuente: Informes mensuales generados en las salas médicas de la Dirección General de Arbitraje.

Diligencias por entidad	
Quintana Roo	1
Ciudad de México	24
Estado de México	9
Jalisco	1
Puebla	2
Querétaro	1
Chiapas	3
Total	41

Fuente: Informes mensuales generados en las salas médicas de la Dirección General de Arbitraje.

Al igual que con los laudos arbitrales, la Dirección General de Arbitraje depende de las peticiones que formulen Fiscalías, Jueces u Órganos Internos de Control. También dependemos de que la información sea enviada de manera completa para contar con elementos para determinar si existió o no mala práctica.

Servicios profesionales especializados externos.

Se contrataron a 119 médicos asesores en diversas especialidades, cuya opinión experta contribuyó para la emisión tanto de laudos como de dictámenes médico institucionales.

Plenos

La Dirección General de Arbitraje celebró 46 reuniones plenarias con la presencia del C. Comisionado Nacional, Dr. Onofre Muñoz Hernández, así como la participación de médicos, abogados, pasantes de medicina, derecho y enfermería. Asistieron en promedio 40 asistentes por reunión en las cuales se obtuvo consenso con relación a las conclusiones finales de cada uno de los asuntos que se someten a discusión.

Sesiones de análisis de casos CONAMED

Durante el 2019, se llevaron a cabo 11 sesiones de análisis de casos con la participación de 20 asistentes por sesión. Se extendió invitación al grupo de análisis de casos CONAMED conformado por médicos y abogados de reconocido prestigio, tanto del sector público como del privado, así como de medios académico y científico; quienes analizaron durante cada sesión, tres documentos emitidos por la Dirección General de Arbitraje, (laudos o dictámenes testados) a efecto de recibir por parte del grupo, una crítica y retroalimentación que se tomó en consideración para la mejorar la calidad de nuestro trabajo.

8. DIFUSIÓN E INVESTIGACIÓN

8. DIFUSIÓN E INVESTIGACIÓN

Una de las actividades primordiales de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, es realizar el análisis e investigación de las desviaciones, omisiones o irregularidades encontradas en los procesos de revisión de los casos de queja a través del desarrollo de proyectos de investigación operativa interdisciplinaria orientados al análisis de los determinantes que inciden en la calidad de la atención en los servicios de salud, las quejas médicas y los incidentes en salud.

Así mismo, difunde información institucional en dos vertientes:

- a) Divulgación científica a través de la Revista CONAMED, el Boletín CONAMED y recomendaciones tanto a profesionales de la salud como al público en general a través de infografías.
- b) Difusión al público en general, utilizando medios de comunicación electrónica como la página de Internet y redes sociales como Facebook, Twitter, Instagram, entre otras.

Adicionalmente, se diseñan e imparten diversos cursos, dirigidos a los profesionales de salud con el objeto de prevenir el conflicto médico y los eventos adversos, así como mejorar la seguridad de los pacientes.

También se realiza una labor de vinculación interinstitucional con diversos organismos de educación superior y con las comisiones

estatales de Arbitraje Médico a través de la coordinación de las reuniones del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico.

8.1 Investigación

8.1.1 Empatía y factores asociados en varias fases del desarrollo curricular en estudiantes de medicina en México; instituciones participantes: Comisión Nacional de Arbitraje Médico, Instituto Politécnico Nacional, Tecnológico de Monterrey, Instituto Nacional de Salud. **Producto:** *Empatía y factores asociados en varias fases del desarrollo curricular en estudiantes de medicina en México.* MediSur. 2020; 18(1).

1. **Predictores académicos y sociodemográficos de ansiedad y bienestar psicológico en estudiantes mexicanos de medicina. Estudio transversal;** instituciones participantes: Comisión Nacional de Arbitraje Médico, Instituto Politécnico Nacional, Tecnológico de Monterrey. **Producto:** *Predictores académicos y sociodemográficos de ansiedad y bienestar psicológico en estudiantes mexicanos de medicina. Estudio transversal.* Gac Med Mex. 2020.
2. **Propiedades psicométricas de la Escala de Bienestar Psicológico para Adolescentes (BIEPS-J) en una muestra mexicana;** instituciones

- participantes: Comisión Nacional de Arbitraje Médico, Instituto Politécnico Nacional, Universidad Nacional Autónoma de México, Hospital Infantil de México Federico Gómez.
- Producto:** *Propiedades psicométricas de la Escala de Bienestar Psicológico para Adolescentes (BIEPS-J) en una muestra mexicana.* Psicodebate. 2020.
3. **Estrés académico en estudiantes de odontología: asociación con apoyo social, pensamiento positivo y bienestar psicológico.** instituciones participantes: Comisión Nacional de Arbitraje Médico, Instituto Politécnico Nacional. **Producto:** Estrés académico en estudiantes de odontología: asociación con apoyo social, pensamiento positivo y bienestar psicológico. Revista de Investigación en Educación Médica. 2020.
 4. **Factores psicosociales predictores de la comunicación asertiva en la mujer embarazada con la relación médico paciente.** instituciones participantes: Comisión Nacional de Arbitraje Médico, Instituto Politécnico Nacional, Hospital de la Mujer. **Productos:**
 - o *Propiedades psicométricas de la Escala Hospitalaria de Ansiedad y Depresión en mujeres embarazadas mexicanas.* Manuscrito en revisión.
 - o *Propiedades psicométricas de la Escala de asertividad en la relación paciente-médico en mujeres embarazadas mexicanas.* Manuscrito en preparación.
 5. **Nivel de empatía en la atención al paciente en estudiantes de odontología.** instituciones participantes: Comisión Nacional de Arbitraje Médico, Instituto Politécnico Nacional. **Producto:** *Nivel de empatía en estudiantes de odontología en México.* Manuscrito en revisión.
 6. **Propiedades psicométricas del Multidimensional Body Self Relations Questionnaire en universitarios mexicanos.** Instituciones participantes: Comisión Nacional de Arbitraje Médico, Instituto Politécnico Nacional. **Producto:** *Estructura factorial del Multidimensional Body Self Relations Questionnaire (MBSRQ) en una muestra de universitarios mexicanos.* Manuscrito en revisión.
- ### 8.1.2 Proyectos de Investigación interinstitucional
1. **Bienestar psicológico en mujeres universitarias: factores de riesgo y protección.** Instituciones participantes: Comisión Nacional de Arbitraje Médico y el Instituto Politécnico Nacional.
 2. **Asociación entre maltrato/hostigamiento y Síndrome de Burnout, depresión y ansiedad en residentes médicos durante su especialidad.** Instituciones participantes: Universidad West Hill y la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.
 3. **Validación de la Escala de bienestar psicológico para adultos (BIEPS-A) en una muestra mexicana.** Instituciones participantes: Comisión Nacional de

Arbitraje Médico y el Instituto Politécnico Nacional.

encontró evidencia sobre cualquier indicación proporcionada por el médico tratante.

8.1.3 Análisis Integral de la Queja Médica

8.1.3.1 Estudios y resultados

1. Servicios de atención odontológicos:

Estudio transversal de 16 años. Se realizó un estudio prospectivo en una muestra no aleatoria de 2,273 quejas registradas en el Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED); en 1,153 registros se identificaron un total de 6,814 “motivos de queja”, en la gran mayoría de estos registros (93.2%) se identificaron, en promedio, 5.9 incidentes por cada queja, así mismo, se identificaron 20 tipos de incidentes, los cuales fueron agrupados en siete categorías principales.

2. **Análisis de Urología.** Se realizó un estudio prospectivo en una muestra no aleatoria de 1,559 quejas registradas en SAQMED, en el cual se identificaron siete categorías principales. Los principales motivos de queja fueron tratamiento quirúrgico (23.7%), tratamiento médico (21.9%), relación médico-paciente (21.3%) y diagnóstico (19.6%).

3. **Análisis de series de casos de queja en Radiología e Imagen.** Se realizó un análisis de queja médica derivadas del área de Radiología e Imagen (periodo 2011 – 2017), en el 83.3% correspondió a quejas emitidas por mujeres y 16.7 % por hombres, en el 33.3% involucró demandas directas al médico radiólogo, en el 83.3% de los casos no se anexó copia de la Licencia Sanitaria de Rayos X; así mismo, en ninguno de los casos se anexó copia del Responsable Sanitario de Rayos X y tampoco se

El proyecto denominado Automatización de Registros de Información Estadística sobre Laudos Concluidos (ARIEL), se dio por concluido en el mes de septiembre. Tiene como objetivo la sistematización y explotación de toda aquella información factible de obtenerse de los expedientes que son integrados para dar seguimiento a la presentación de una queja médica. El proyecto tiene como antecedente más inmediato, la necesidad de contar con el máximo de información sobre los casos atendidos por la CONAMED a través del proceso de Arbitraje Médico y la emisión de laudos, los cuales durante el periodo que ahora se presenta 2012-2018 representan 3.8% con respecto al total de quejas concluidas en el mismo periodo.

El trabajo que realiza la CONAMED a partir de la integración del proyecto ARIEL, contribuye al proceso de mejora de los servicios de salud en el ámbito de calidad y seguridad del paciente, cuenta con información estadística, permite dar cumplimiento a lo establecido en el Reglamento Interno de la CONAMED, integra la información de los expedientes de la queja médica, su seguimiento y resolución lo cual representa mucho trabajo social acumulado.



8.1.3.2 Proyecto ARIEL

La información estadística resultante de los procesos que sigue la CONAMED representa un bien público, siendo un asunto de transparencia y acceso para todos. Los datos estadísticos que presenta este proyecto constituyen un insumo necesario para toda actividad; desde la planeación hasta la evaluación del otorgamiento de servicios.

Se encuentra disponible en la página web institucional o en la siguiente liga:

<https://www.gob.mx/conamed/acciones-y-programas/informe-estadistico-anual-sobre-laudos-concluidos-ariel>

8.1.4 Recomendaciones para mejorar la Práctica de la Medicina con infografía

Durante el ejercicio 2019 se desarrollaron 11 infografías dirigidas a profesionales de la salud y a público en general:

1. 10 Derechos generales Pacientes
2. 10 Derechos generales de las y los trabajadores de la salud
3. Recomendaciones para mejorar la atención del paciente por el personal de Enfermería
4. Elementos básicos para una receta médica
5. Plan de acción para la anafilaxia en el consultorio médico
6. Estamos para ayudarte
7. Plan de acción para anafilaxia en el consultorio dental
8. Seguridad del paciente en odontología I
9. Seguridad del paciente en odontología II
10. Seguridad del paciente en odontología III
11. ¿Por qué no recetar ácido acetilsalicílico en menores de 16 años?

Fuente: Dirección General de Difusión e Investigación



8.1.5 Centro Colaborador OMS / OPS

En el mes de junio de 2019 se ratificó a la CONAMED como Centro Colaborador en Calidad y Seguridad del Paciente (CCCSP) para el periodo 2019 – 2024, impulsando actividades relacionadas con la promoción, divulgación, capacitación, investigación, integración de información y desarrollos conceptuales, asimismo estableciendo nuevos términos de referencia como Centro Colaborador:

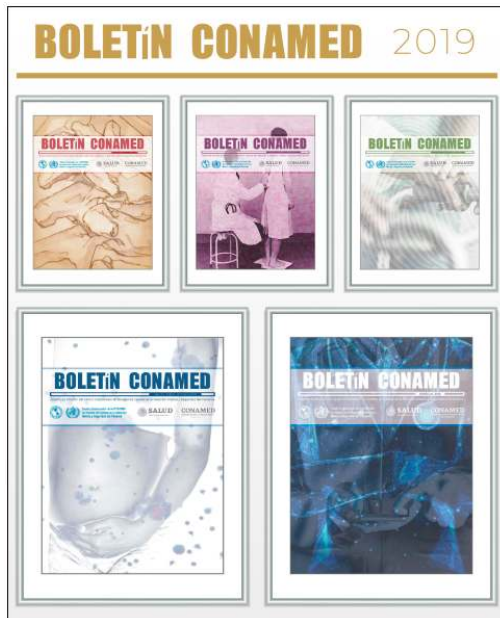
1. A solicitud de la OPS / OMS, brindar apoyo técnico a la OPS / OMS que pueda informar la administración y el fortalecimiento de la gobernanza para desarrollar una cultura de calidad en los sistemas de salud, incluida la participación de las personas, las familias, las comunidades en el liderazgo y la gobernanza de los sistemas de salud.
2. Apoyar a la OPS / OMS en la creación de capacidad para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud.



a) boletines

Se diseñaron y publicaron en la web cinco números bimestrales (del 22 al 26). En cuanto a la difusión de estos materiales, además de su inclusión en la Página web de la institución y están disponibles en la siguiente liga:

<http://www.conamed.gob.mx/gobmx/boletin/boletin.php>



b) reuniones nacionales e internacionales

En el marco del proyecto binacional “Intercambio de experiencias: Modelos de salud exitosos entre México y Chile, en relación con el Arbitraje Médico”, se llevó a cabo el encuentro Chile-México, representado por la Superintendencia de Salud de Chile y la Comisión Nacional de Arbitraje Médico de México (CONAMED), con sede en la Ciudad de Santiago de Chile, los días 2, 3 y 4 de octubre de 2019.

Dicho encuentro tuvo como objetivo general compartir experiencias que permitan plasmar los cambios normativos que requiere el sistema de mediación en Chile, para proponer mejoras en el procedimiento que permite resolver las quejas a través de la mediación e incorporar eventualmente el arbitraje como herramienta efectiva para la resolución de

conflictos derivados del acto médico entre el usuario o reclamante y los prestadores de servicios de salud de los sectores público y privados en ese país, a partir de un espacio de análisis, reflexión y mejora sobre la Medicación, la cual es normada actualmente por la Superintendencia de Salud chilena.

Los contenidos de las actividades se dividieron en dos grupos; el primero, integrado solo por personal de la Superintendencia de Salud Chilena y personal de la CONAMED, el segundo, se integró por prestadores de servicios de salud, mediadores, representantes de los distintos colegios de medicina y odontología, el Consejo de Defensa del Estado y la Superintendencia de Salud.

Cabe mencionar que las actividades de este proyecto se concluyeron con la propuesta de un nuevo marco reglamentario para el procedimiento de mediación de conflictos derivados del acto médico en Chile.

c) Principales aportaciones y resultados

Se presentó la propuesta de Estrategia y Plan de Acción para Mejorar la Calidad de la Atención en la Prestación de los Servicios de Salud 2020-2025, que se presentó durante la 57ª reunión del Consejo Directivo, en la 71ª reunión del Comité Regional de la OMS para las Américas.

El Centro Colaborador también forma parte del grupo de lucha contra la resistencia antimicrobiana en México, grupo que ha sido promovido con el mismo objetivo. En este contexto se trabajó con 25 Hospitales Generales para implementar el Programa de Optimización del Uso de Antimicrobianos y Encuesta de Prevalencia de Puntos Globales de Consumo de Antimicrobianos.

Para el mes de junio de 2019, la CONAMED participó virtualmente en el diseño y planificación del primer Día Mundial de la Seguridad del Paciente, el cuál será conmemorado cada 17 de septiembre a partir de 2019.

8.1.6 Plataforma para el registro de quejas médicas y dictámenes de las comisiones estatales de Arbitraje Médico

A partir de la implementación de la operación de esta plataforma, se definió el objetivo de establecer un conjunto de lineamientos básicos que permitan homologar y unificar los criterios para la integración de información estadística proveniente de las comisiones estatales de Arbitraje Médico y la CONAMED, con cifras nacionales de quejas médicas y dictámenes, con periodicidad de reporte trimestral y uno consolidado anual, así como la desagregación por entidad federativa.

Para el cierre de 2019, se cuenta con el registro de 28 comisiones estatales de Arbitraje Médico, ya que se incorporaron a este proyecto Chihuahua y Baja California Sur.

Durante la XXXIV Sesión Ordinaria del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico, con sede en la ciudad de San Cristóbal de la Casas, Chiapas, en junio de 2019 se presentó el análisis comparativo de los resultados de los asuntos reportados por las comisiones estatales de arbitraje médico, ante los integrantes del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico (CMAM) y se continuará operando para 2020.

Dentro de los principales resultados, podemos mencionar que se concluyeron 41,941 asuntos relacionados con la prestación de servicios. Entre los cuales destaca el incremento en 16.6% con relación al año anterior (2018).



Tipo de asunto	Asuntos concluidos		Diferencia
	2018	2019	
Orientaciones	18,850	22,961	21.8
Asesorías especializadas	8,874	10,381	17.0
Gestiones inmediatas	4,425	5,194	17.4
Quejas	3,060	2,812	-8.7
Dictámenes	588	468	-20.4
Opinión técnico médica	169	125	-26.0
Total	35,966	41,941	16.6

Fuente: Dirección General de Difusión e Investigación

8.2 Difusión institucional

8.2.1. Revista CONAMED

La Revista CONAMED es el órgano oficial de difusión de la CONAMED cuyo objetivo es 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.

a) Número de volúmenes, total de ejemplares y total de artículos:

Para el año 2019 se editó el volumen 24 de la Revista CONAMED con cinco ejemplares, cuatro regulares y un suplemento, cada uno con un promedio de seis artículos publicados. En total se publicaron 30 artículos sometidos por autores de diversas instituciones. La revista es de distribución gratuita, de libre acceso y se publica, principalmente, en su versión digital, que se encuentra alojada en la plataforma Revista

CONAMED/Medigraphic¹. Esta versión se distribuye a un poco más de 35 mil correos electrónicos.

La versión impresa consta sólo de 50 ejemplares por número, mismos que se distribuyen a las colecciones tanto del centro de documentación de esta Comisión, así como de las diversas instituciones con las que se tiene convenio interbibliotecario.

8.2.1.1 Bibliometría

a) Total anual de descargas de la Revista CONAMED

El impacto de circulación de la Revista, para 2019, fue el siguiente:

1. Número de visitas realizadas para consulta: 175,726; con un promedio diario de 516.
2. Artículos descargados en versión completa (PDF): 246,543; promedio diario de 675.
3. Las visitas realizadas a la plataforma de la Revista fueron realizadas por

¹ <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/publicaciones.cgi?IDREVISTA=334&NOMBRE=Revista%2520CONAMED>

lectores de 50 países, en los que destacan México (40.0%), Estados Unidos de América (25.3%), Colombia (5.0%), Argentina (4.1%), Cuba (2.2%), Ecuador (2.0%), Bolivia (1.1%), Chile (1.0%), España (0.9%) y Perú (0.1%).

- La Revista CONAMED está registrada en 16 bibliotecas e índices 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/jumpto>); Biblioteca del Instituto de Investigaciones Biomédicas, UNAM (<http://www.revbiomedicas.unam.mx>)

- La Revista fue citada 188 veces en 42 revistas científicas diferentes, nacionales, internacionales, y en Google Académico el motor de búsqueda "Revista CONAMED" arrojó 1,240 registros.

c) Distribución porcentual por tipo de artículo de la Revista CONAMED

Artículos de la Revista CONAMED	n	%
Editorial	2	6.6
Artículo especial	1	3.3
Artículo original	14	46.6
Artículo revisión	2	6.6
Seguridad del paciente	1	3.3
Derecho sanitario	1	3.3
Derechos humanos y salud	4	13.3
Artículo de opinión	1	3.3
Historia de la medicina	1	3.3
Caso CONAMED	3	10
Total	30	100

Fuente: Dirección General de Difusión e Investigación

Los 10 artículos que han sido publicados en la Revista CONAMED y con mayor número de consultas fueron:

- Propuesta para realizar la supervisión en Enfermería con base en una recopilación documental. (7,298)

- Negligencia, imprudencia, impericia: Análisis de casos 2010 - 2014 en la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Campeche. (7,251)
- Eficacia de las intervenciones de enfermería dependientes en expedientes de queja médica de la CONAMED. (7,206)

4. Caso CONAMED. Enfermería (Vol. 13, Suplemento 1, 2008) (6,512)
5. La prescripción de los medicamentos por los licenciados en enfermería: implicaciones de responsabilidad legal. (6,313)
6. Las tres dimensiones de la comunicación médico paciente: biomédica, emocional e identidad cultural. (5,471)
7. Implementación de metas internacionales de seguridad del paciente en atención ambulatoria. (4,503)
8. Caso CONAMED (Vol. 13, suplemento 2, 2008). (4,065)
9. La NORMA Oficial Mexicana 048-SSA2-2017, para la prevención, detección, diagnóstico, tratamiento, vigilancia epidemiológica y prevención de la salud sobre el cáncer de próstata y su utilidad para la comunidad médica mexicana. (3,739)

Cumplimiento de los indicadores del Modelo de evaluación del expediente clínico integrado y de calidad (MECIC). (3,621).

Durante 2019 se publicaron, por personal de CONAMED, seis artículos en diferentes revistas:

1. Toledano-Toledano F, Rodríguez-Rey R, Moral de la Rubia J, Luna D. Sociodemographic variables questionnaire (Q-SV) for research on family caregivers of children with chronic disease. BMC Psychology. 2019; 7:85. doi:<https://doi.org/10.1186/s40359-019-0350-8>
2. Figuerola-Escoto RP, Luna D, López-Cruz H. Síndrome de quemarse por el trabajo en docentes de educación superior: relación con asertividad y ansiedad. Revista de Educación y Desarrollo. 2019; 50. 99-107. Disponible en: http://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/50/50_Figuerola.pdf
3. Carrasco ZD, Leija MJJ. El derecho a la salud y la confidencialidad de datos en pacientes vulnerables. Rev CONAMED 2019; 24(2): 55-56. <https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2019/con192a.pdf>
4. Wolpert-Barraza E, Muñoz-Hernández O, Kershenobich-Stalnikowitz D, et al Coalición para el estudio de la hepatitis C en México. Acciones prioritarias para un programa nacional de detección, tratamiento y seguimiento de pacientes con hepatitis C. Salud Pública Mex. 2019;61:212-216. <https://doi.org/10.21149/10166>
5. Gómez Fröde, Carina, **Rashomon, la mujer y la posverdad** en Los Derechos de la mujer en el cine, Universidad Continental SAC, Red Iberoamericana de cine y derecho, Perú, 2019, p.215
6. Gómez Fröde, Carina, **Los medios alternos de solución de controversias en materia médica** en Congreso

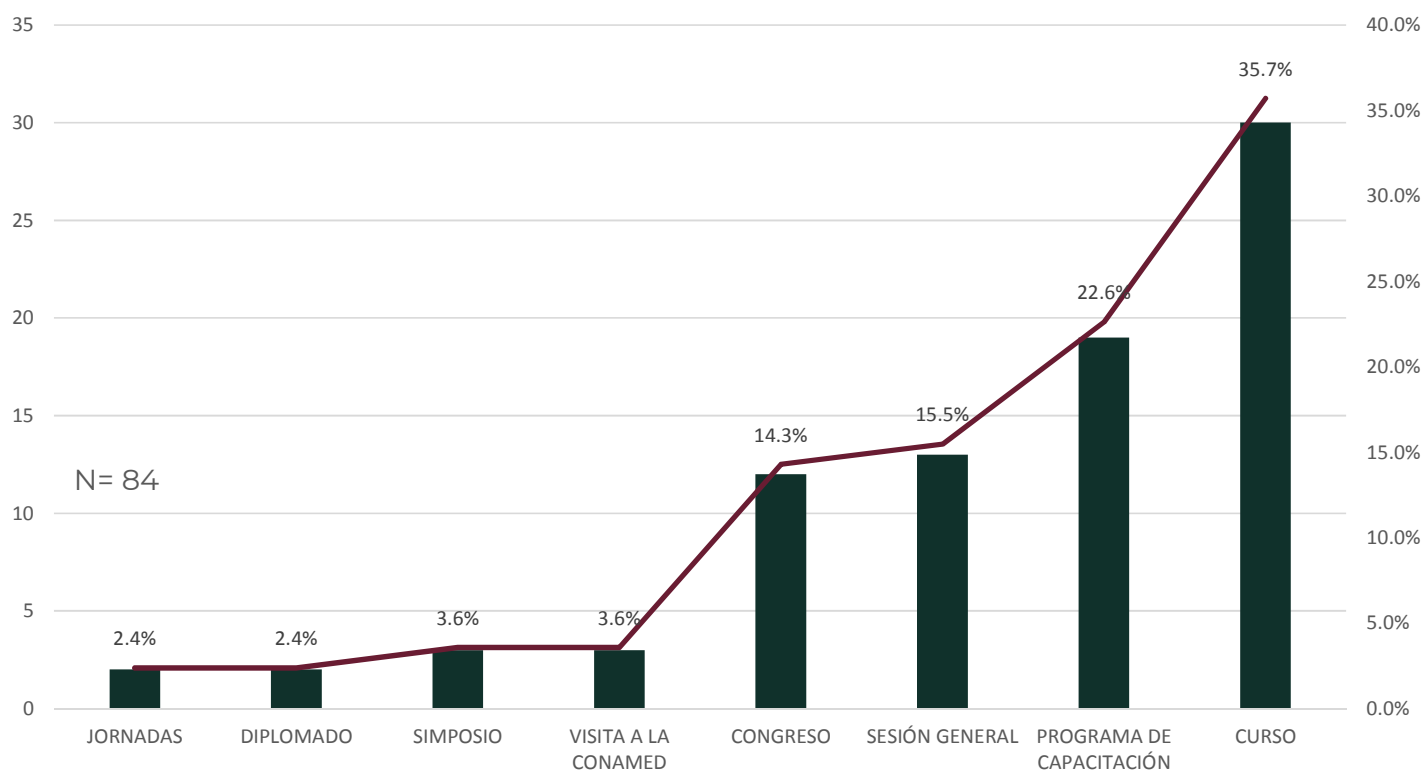
Internacional de Derecho Procesal, Instituto Colombiano de Derecho Procesal, Universidad Libre, Medellín, Colombia, 2019, p.287

programas de capacitación, sesiones generales); así mismo, se participó en 30 cursos (35.7%), en dos jornadas (2.3%), tres simposios (3.5%), 13 sesiones generales (15.4%), 19 programas de capacitación (22.6%), 12 congresos (14.2%), dos diplomados (2.3%) y se realizaron tres visitas a las instalaciones de la CONAMED (3.5%).

8.2.2 Conferencia y eventos

Durante 2019 se impartieron 84 conferencias en diversos tipos de eventos académicos (cursos, diplomados, jornadas,

Figura 26. Distribución de asistentes a conferencias de la CONAMED, 2019.



Fuente: Dirección General de Difusión e Investigación

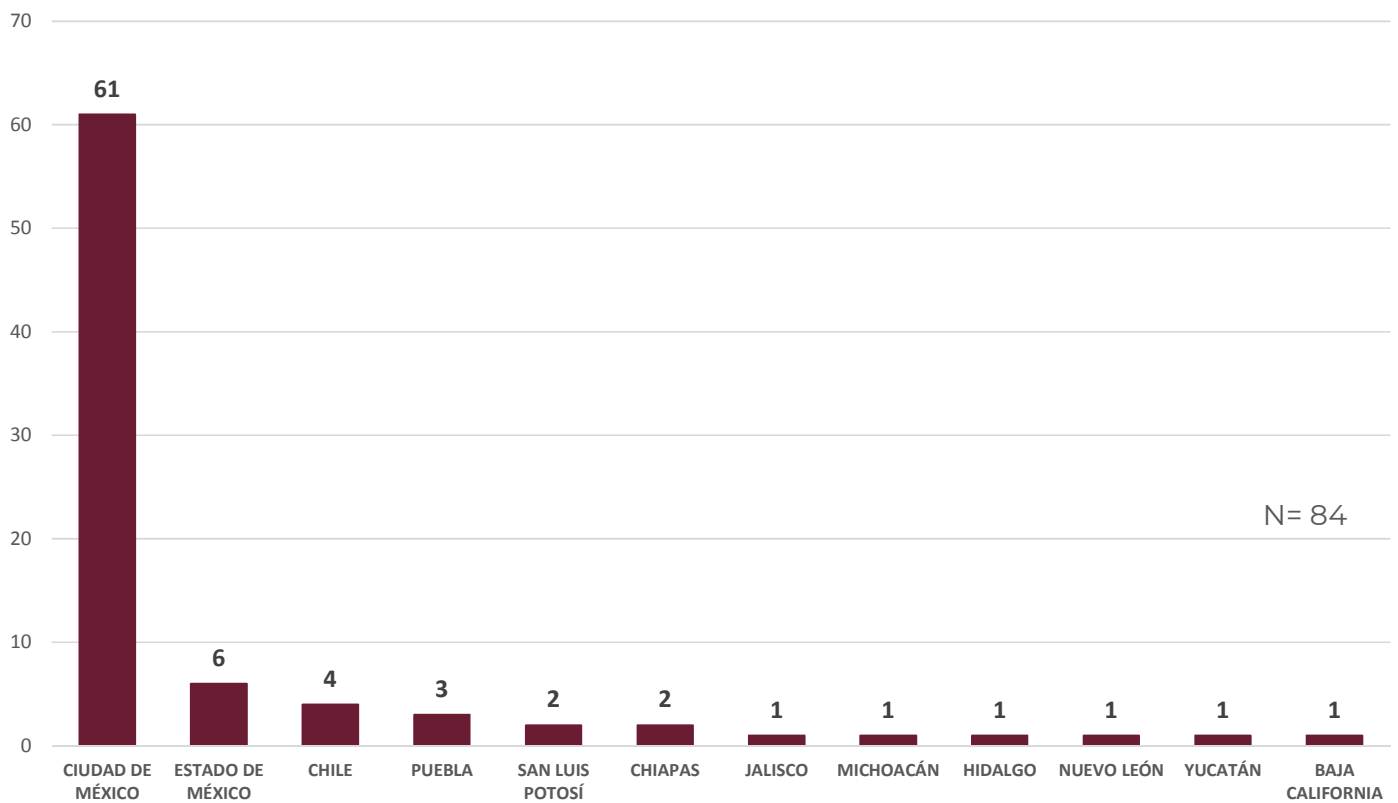
Del total de conferencias, 67 de ellas estuvieron dirigidas a personal que presta su servicio en el sector público (79.8%), 13 a personal que presta su servicio en el sector privado (15.5%) y cuatro a estudiantes universitarios.

De esas participaciones, 61 tuvieron como sede la Ciudad de México (72.6%), seis se realizaron en el Estado de México (7.1%), tres en Puebla (3.5%), y una en los siguientes estados: Jalisco, Michoacán, Hidalgo, Nuevo León, San Luis Potosí, Yucatán, Chiapas, y

Baja California (representa un 1.2% en cada entidad). Así mismo, se participó en el Encuentro México-Chile "Impulsando un cambio en la mediación para mejorar la resolución de conflictos en salud" con sede

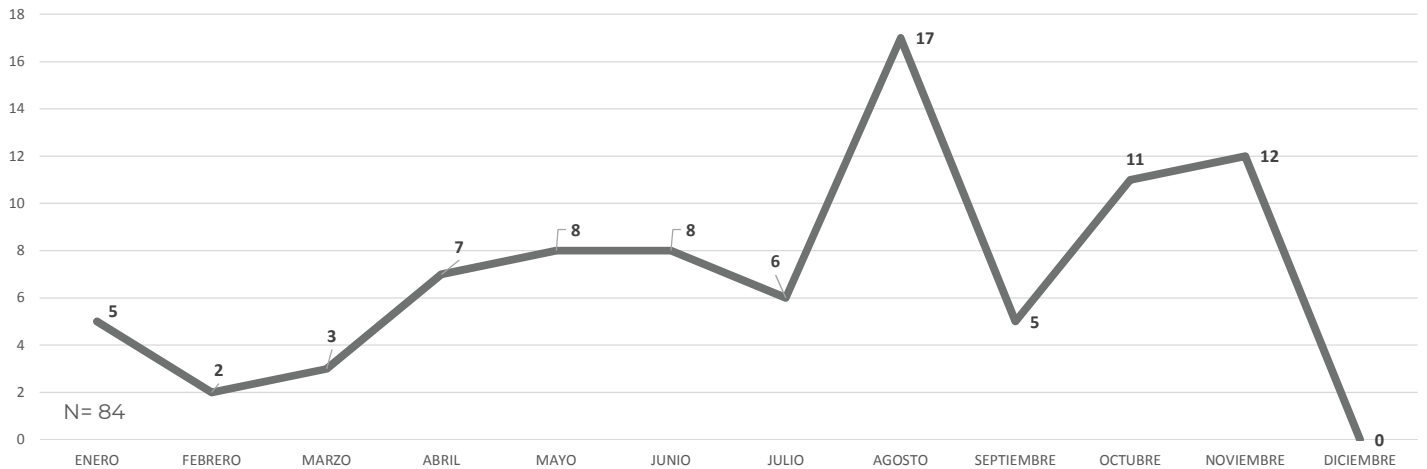
en la ciudad de Santiago de Chile, donde se impartieron cuatro conferencias (4.8%).

Figura 27. Distribución de conferencias entidad federativa, 2019.



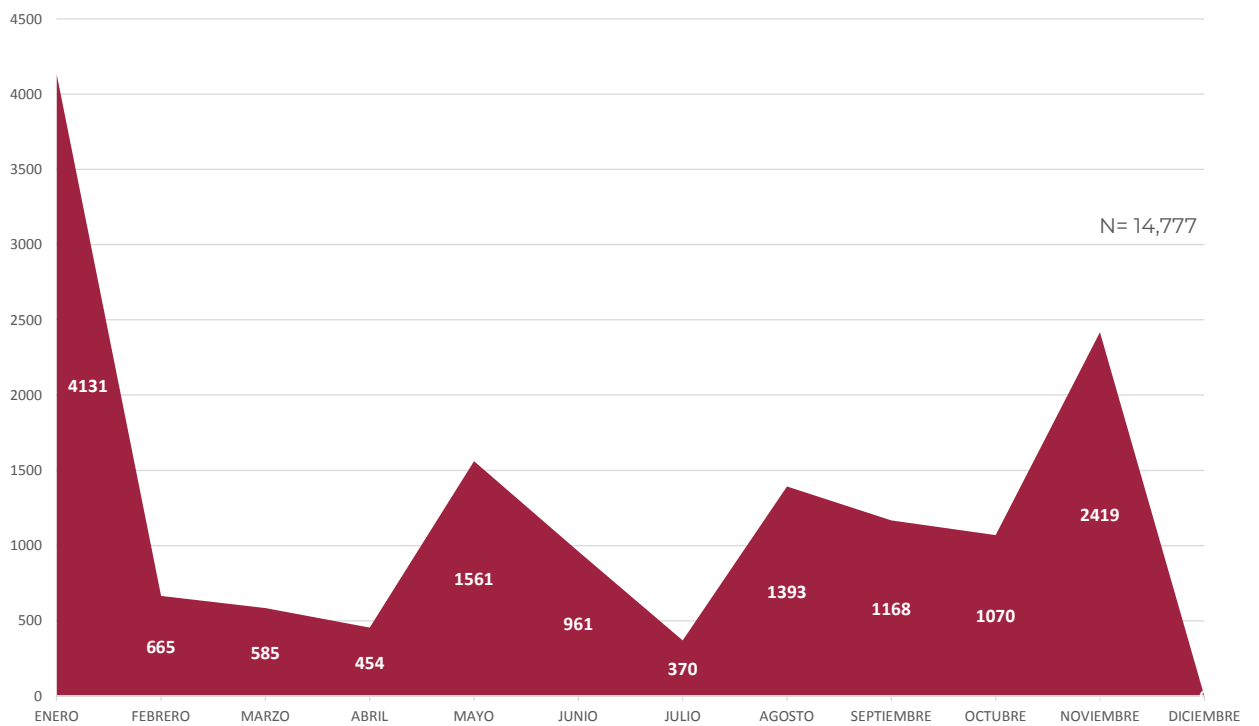
Fuente: Dirección General de Difusión e Investigación

Figura 28. Distribución de número de asistentes a las conferencias por mes, 2019.



Fuente: Dirección General de Difusión e Investigación

Figura 29. Distribución de conferencias por mes, 2019.

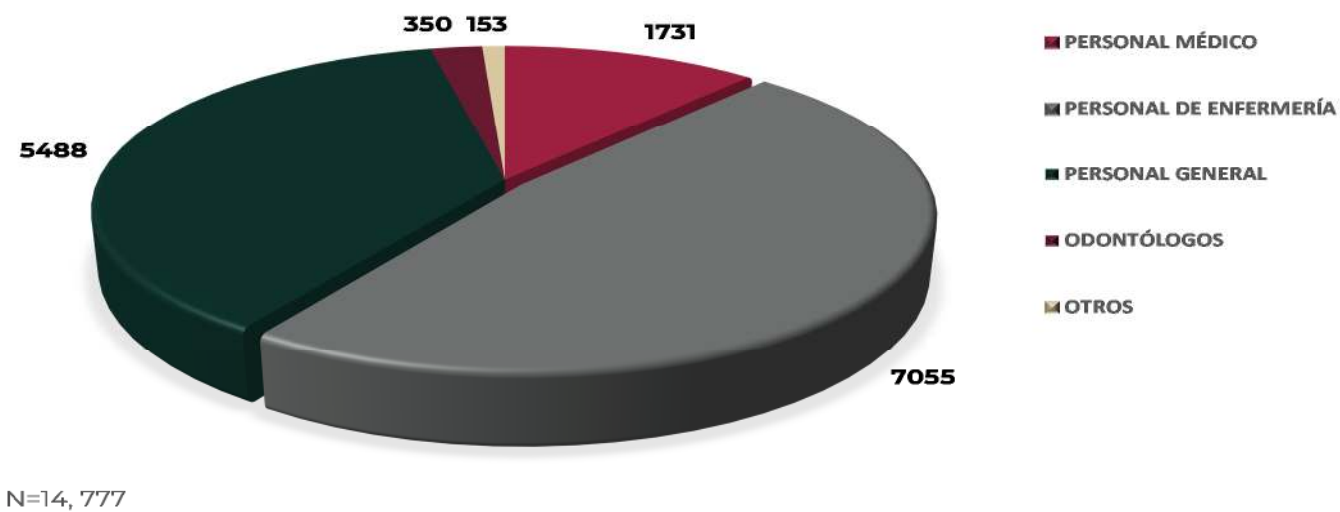


Fuente: Dirección General de Difusión e Investigación

El total de asistentes a las conferencias impartidas por la CONAMED durante 2019 fue de 14,777 participantes. El perfil involucra a 7,055 como personal de enfermería (47.7%), a 5,488 como personal en general

(37.1%), a 1,731 como personal médico (11.7%), a 350 como personal odontológico (2.4%) y 153 entre psicólogos, trabajadores sociales y estudiantes de derecho (1%).

Figura 30. Distribución del perfil de los asistentes a las conferencias, 2019.



Fuente: Dirección General de Difusión e Investigación

Por lo que se refiere a los temas impartidos con más recurrencia se encuentran: ¿Qué es la CONAMED?; marco jurídico de la práctica de enfermería; la comunicación en la relación médico-paciente; mecanismos

8.2.3 Videoconferencias

Se realizaron un total de 48 videoconferencias, de estas, 40

alternativos de solución de controversias; consentimiento válidamente informado; marco jurídico de la medicina; el síndrome de burnout y el personal de salud; la queja médica en la CONAMED, así como el Modelo Mexicano de Arbitraje Médico.

corresponden al curso de “Prevención del Conflicto Derivado del Acto Médico”, transmitidas a siete sedes (CONAMED-UNAM, Aguascalientes, Baja California Norte, Estado de México, Oaxaca, Tlaxcala y Veracruz); este curso se dirige a profesionales de la salud (medicina,

enfermería, trabajo social, psicología, odontología, químicos farmacéuticos, radiólogos, cirujanos dentistas, técnicos en enfermería y abogados).

Adicionalmente se realizaron ocho videoconferencias para atender reuniones de trabajo con las comisiones estatales de Arbitraje Médico, instituciones educativas (Universidad del Valle de México -

Querétaro) y hospitales (Lima, Perú y Santiago de Chile, Chile).

Se tuvo un total de 548 horas de videoconferencia por el total de sedes.

La asistencia total en las videoconferencias fue de 1,828 participantes, las cuales representan 536.5 horas de transmisión al multiplicarse por el total de sedes.

Mes	Horas	Porcentaje
Febrero	30	14.9
Abril	30	14.9
Junio	45	22.4
Julio	27	13.4
Agosto	3	1.5
Septiembre	35,5	17.7
Octubre	30	14.9
Total	200.5	100.0

Fuente: Dirección General de Difusión e Investigación

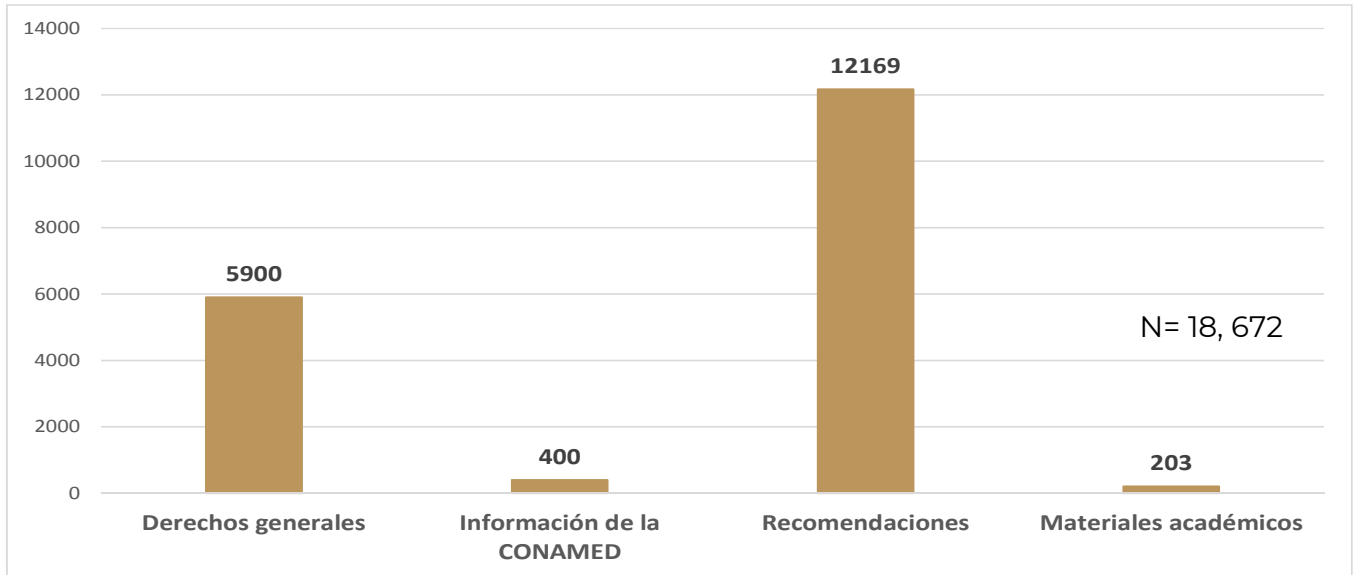
8.2.4 Material de difusión

Durante 2019 se distribuyeron 18,672 piezas de material de difusión con los temas: “Recomendaciones para mejorar la comunicación con el médico durante el proceso de consulta”, “Memoria del Simposio CONAMED versión 2018”, así como los dípticos “¿Qué es la CONAMED?” y “Recomendaciones para prevenir los

conflictos durante la atención médica en pacientes con tumores de mama”.

Se entregaron 575 carteles a hospitales de tercer y segundo nivel en diversas entidades federativas, los temas de estos carteles están 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 medicamentos.

Figura 31. Envío de carteles a hospitales de segundo y tercer nivel por entidad federativa, 2019.



Fuente: Dirección General de Difusión e Investigación

Durante el ejercicio 2019 la CONAMED tuvo asistencia a diferentes eventos (congresos, reuniones, ferias de la salud) para difundir sus actividades, entre estos eventos destacan:

- Décimo octavo Congreso de Investigación en Salud Pública.
- Décimo noveno Curso de Actualización en Medicina del Adolescente y el Adulto Joven, organizado por la Dirección General de Atención a la Salud de la UNAM.
- Segunda Reunión General de la Asociación Dental Mexicana Zona Noroeste.
- Cuarta Feria del Libro de Ciencias de la Salud 2019 con sede en la Antigua Escuela de Medicina.
- Noveno Congreso Nacional Estudiantil de la Asociación Dental Mexicana A.C. (ADM), en la Ciudad de San Luis Potosí.
- Programa "A quien corresponda" transmitido por Televisión Azteca.
- Feria de la Salud Intercultural "Juntos por el Derecho a la Salud", organizada por la Secretaría de Salud de la CDMX en la Alcaldía Xochimilco.

8.2.5 Difusión de Productos CONAMED: Descargas desde la página de Internet

El siguiente cuadro muestra las descargas de los productos de la CONAMED (infografías, carteles, audios, entre otros) realizadas durante 2019:

	Descripción / Producto	Descargas	Porcentaje
1	Plan de acción para la anafilaxia en el consultorio dental (carta)	5,661	14.9
2	Plan de acción para la anafilaxia en el consultorio médico (carta)	4,769	12.6
3	Seguridad del paciente en odontología (cartel) I - III	2,211	5.8
4	Uso adecuado de los medicamentos	2,196	5.8
5	Por qué no recetar ácido acetilsalicílico a menores de 16 años	1,649	4.3
6	Para mejorar la atención del paciente por el personal de enfermería	1,470	0.3
7	Recomendaciones a profesionales de salud para uso racional de antimicrobianos	1,447	3.8
8	Recomendaciones para la salud visual. Personal de Salud	1,263	3.3
9	Plan de acción para la anafilaxia en el consultorio médico (cartel)	1,212	3.2
10	Recomendaciones generales para mejorar la atención en enfermería	1,164	3.1
11	Plan de acción para la anafilaxia en el consultorio dental (cartel)	1,102	2.9
12	Seguridad del paciente en odontología II - III	1,087	2.8
13	Recomendaciones para el cuidado de enfermería en los pacientes con pie diabético	997	2.6
14	Seguridad del paciente en odontología III - III	945	2.5
15	Uso correcto y seguro al combinar medicamentos + alimentos	872	2.3
16	Eres diabético	699	1.8
17	Influenza. Recomendaciones para personal de enfermería	671	1.7
18	Influenza. Recomendaciones para la integración correcta del expediente clínico	669	1.7
19	Infografía a pacientes para uso racional de antimicrobianos	665	1.7
20	Recomendaciones a los pacientes para una mejor atención en salud	596	1.5

21	Seguridad del paciente en odontología (carta) I - III	594	1.5
22	Recomendaciones para mejorar la atención del adulto mayor, dirigidas a profesionales de salud	589	1.5
23	Influenza. Recomendaciones para la atención en urgencias y en medicina de primer contacto	525	1.3
24	Recomendaciones para mejorar la atención del adulto mayor, dirigidas a pacientes	514	1.3
25	Salud visual. Recomendaciones a pacientes	512	1.3
26	Recomendaciones para mejorar la atención del adulto mayor, dirigidas al personal directivo y jefes	501	1.3
27	Influenza. Recomendaciones para la atención de pacientes pediátricos	344	0.9
28	Influenza. Recomendaciones para pacientes y familiares	324	0.8
29	Influenza. Recomendaciones para la atención del paciente en estado crítico	311	0.8
30	Recomendaciones para mejorar la atención a pacientes con dengue, PACIENTES	299	0.7
31	Recomendaciones para mejorar la atención a pacientes, PERSONAL DE SALUD	255	0.6
32	Recomendaciones para mejorar la atención a pacientes con dengue, SERVICIOS DE SALUD	248	0.6
33	Nuestros Servicios CONAMED	231	0.6
34	Influenza. Recomendaciones para directivos de unidades médicas	225	0.5
35	Náhuatl de la Sierra Norte	198	0.5
36	Cho'l del Noroeste	185	0.4
37	Náhuatl de la Huasteca	181	0.4
38	Mixteco del Oeste de la Costa	179	0.4
39	Maaya t'aan	171	0.4
40	Tzeltal	166	0.4
41	Recomendaciones para mejorar la atención a pacientes con dengue, para las autoridades municipales y civiles	157	0.4
42	Tzotzil	152	0.4
43	Zapoteco	143	0.3
44	Otomí	138	0.3
45	Que es CONAMED	128	0.3
46	Tarahumara norte de Chihuahua	127	0.3
47	Purépecha	121	0.3
48	Por qué acudir a la CONAMED	90	0.2
49	Memorias del Simposio CONAMED 2018	63	0.1

50	Memorias del Simposio CONAMED 2017	16	0.0
51	Memorias del Simposio CONAMED 2016	14	0.0
52	Memorias del Simposio CONAMED 2015	13	0.0
53	Memorias Simposio 2013	13	0.0
54	Audio náhuatl de la Huasteca	10	0.0
55	Audio otomí	10	0.0
56	Audio cho'l de noroeste	9	0.0
57	Memorias Simposio 2014	7	0.0
58	Audio maaya t'aan	6	0.0
59	Audio mixteco del oeste de la costa	6	0.0
60	Audio huichol	4	0.0
61	Audio náhuatl de la sierra noroeste	4	0.0
62	Audio purépecha	4	0.0
63	Audio zapoteco	4	0.0
64	Audio odam	3	0.0
65	Audio pame sur Veracruz	3	0.0
66	Audio tarahumara norte Chihuahua	3	0.0
67	Audio tzeltal	3	0.0
68	Audio tzotzil	3	0.0
69	Audio wixárica	3	0.0
70	Audio mam	2	0.0
71	Audio mixteco	2	0.0
72	Audio ñhañhu	2	0.0
73	Audio pame norte	2	0.0
74	Audio popotí	2	0.0
75	Audio tenek	2	0.0
76	Audio tojol-ab'al	2	0.0
77	Audio zapoteco	2	0.0
78	Audio zoque	2	0.0
79	Audio chol	1	0.0
80	Audio maya	1	0.0
81	Audio otomí	1	0.0
82	Audio tzeltal	1	0.0

Fuente: Dirección General de Difusión e Investigación

8.2.6 Centro de Documentación

El Centro de Documentación de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CENDO) brinda atención a usuarios tanto internos

como externos (FES Zaragoza, Universidad Londres, Escuela de Medicina Homeopática del IPN, Instituto Tecnológico Modelo, ETAC Ecatepec entre otras) con requerimientos informativos sobre las actividades

realizadas. Adicionalmente, el CENDO como Centro de difusión científica, lleva a cabo el envío de la producción de la CONAMED (Revista CONAMED, Boletín CONAMED-OPS/OMS, recomendaciones, infografías), así como la invitación a charlas informativas con temas de interés científico, para ello cuenta con una base de datos de 34,892 correos electrónicos. Durante el 2019 se enviaron dichos productos, a un total de 557,585 destinatarios.

Con el objeto de fortalecer y ampliar la investigación y hacer extensivo el uso del acervo bibliográfico de otras bibliotecas, el centro de documentación de la CONAMED durante 2019, estableció 29 convenios Inter bibliotecarios con instituciones de educación superior pública y privada, así como instancias gubernamentales, atendiendo los lineamientos de cada una de las bibliotecas, así como lo establecido en el Código de Préstamos Interbibliotecario de la Asociación de Bibliotecarios de Enseñanza Superior e Investigación.

8.3 Acciones Educativas

Incidir en la actualización y la formación de los profesionales de la salud con el objeto de prevenir el conflicto médico y los eventos adversos, así como mejorar la seguridad de los pacientes, es una de las principales líneas de acción de la CONAMED; adicionalmente es necesario dar a conocer a la sociedad en general los beneficios de los mecanismos alternativos de solución de controversias. Para atender esta situación, esta Comisión realizó durante el año 2019 diversas acciones educativas.

a) Cursos realizados (fecha, modalidad, nombre y número de participantes)

Se realizaron seis cursos sobre “Prevención del conflicto derivado del acto médico”, con un valor curricular de tres créditos y 30 horas que otorga la Subdivisión de Graduados y Educación Continua de la Facultad de Medicina de la UNAM, quien reconoce a la CONAMED como uno de sus Centros Académicos de Educación Médica Continua, todos los cursos se realizaron de forma presencial y a distancia por videoconferencia, con la participación de profesionales de la salud de las ciudades de México, Ensenada, Aguascalientes, Tlaxcala y Veracruz.

El curso denominado “Aspectos normativos de la práctica médica”, se impartió de manera presencial, en las instalaciones de la CONAMED, a estudiantes del cuarto año de la carrera de medicina de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Panamericana, con la finalidad de acercar a los estudiantes a los aspectos jurídicos y de una adecuada comunicación con los pacientes para evitar los conflictos con ellos.

También se realizaron dos cursos breves sobre Prevención del conflicto derivado del acto médico para residentes del Hospital General de México Dr. Eduardo Liceaga y para médicos generales y especialistas de los Servicios de Salud Pública de la Ciudad de México en el Hospital Dr. Manuel Gea González.

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 previa para el proceso de consulta como parte de la responsabilidad que les corresponde como pacientes, lo que les permitirá aprovechar

mejor 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 totalmente autogestivo, contando con la participación de 1,561 personas. El total de participantes en los 11 eventos mencionados fue de 2,059.

Distribución de acciones educativas organizadas por la CONAMED de acuerdo a fecha, participantes y tipo de actividad, 2019.

Fecha	Modalidad	No. de participantes	Nombre de la actividad
Del 11 al 15 de febrero	Presencial y a distancia	41	Curso sobre prevención del conflicto derivado del acto médico
Del 8 al 12 de abril	Presencial y a distancia	37	Curso sobre prevención del conflicto derivado del acto médico
Del 3 al 7 de junio	Presencial y a distancia	37	Curso sobre prevención del conflicto derivado del acto médico
Del 2 de julio al 1º de agosto	Presencial y a distancia	40	Curso sobre prevención del conflicto derivado del acto médico
Del 2 al 6 de septiembre.	Presencial y a distancia	76	Curso sobre prevención del conflicto derivado del acto médico
Del 1º al 31 de octubre	Presencial y a distancia	68	Curso sobre prevención del conflicto derivado del acto médico
Del 25 de septiembre al 27 de noviembre	Presencial	47	Curso Aspectos Normativos de la Práctica Médica Universidad Panamericana
	Subtotal	346	
6 de junio curso breve 6 horas	Presencial	61	Curso breve sobre prevención del conflicto derivado del acto médico para Residentes del Hospital General de México Dr. Eduardo Liceaga.
16 de agosto curso breve	Presencial	91	Curso breve sobre prevención del conflicto derivado del acto médico para médicos de los Servicios de Salud Pública de la Ciudad de México en el Hospital Dr. Manuel Gea González.
	Subtotal	152	
Del 1º al 26 de julio	Plataforma MexicoX	1,112	Curso sobre prevención del conflicto derivado del acto médico para la población en general
Del 1º al 29 de noviembre	Plataforma México	449	Curso sobre prevención del conflicto derivado del acto médico para la población en general
	Subtotal	1,561	
	Gran total	2,059	

Fuente: Dirección General de Difusión e Investigación

b) número mensual de asistentes por sede

Número mensual de participantes en acciones educativas organizadas por la CONAMED de acuerdo a sede y evento. México, 2019.

No.	Sede	Feb	Abr	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
1	Facultad de medicina UNAM	29	23	17			42		
2	Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz	12	14	20			19		
3	CONAMED				30			41	
4	Delegación de Ensenada de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Baja California.				10				
5	Comisión Estatal de Arbitraje Médico para el Estado de Aguascalientes						15		
6	Universidad Panamericana								47
7	Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México							15	
8	Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Tlaxcala							12	
9	Hospital General Dr. Manuel Gea González					91			
10	Hospital General Dr. Eduardo Liceaga			61					
11	Plataforma MéxicoX				1,112				449
TOTAL		41	37	98	1,152	91	76	68	496

Fuente: Dirección General de Difusión e Investigación

c) Satisfacción de usuarios en los cursos

El siguiente cuadro muestra el nivel de satisfacción de los participantes en el curso sobre “Prevención del conflicto derivado del acto médico” y del curso “Aspectos normativos de la práctica médica”, de los

346 participantes 321 (92.6%) se reportaron como satisfechos o muy satisfechos en cuanto al contenido, organización y dinámicas de los cursos.

Nivel de satisfacción de los participantes de los cursos organizados por la CONAMED, 2019.

Grado de satisfacción	Respuestas	Porcentaje
a) Muy Insatisfechos	2	0.5
b) Insatisfechos	3	1.0
c) Ni satisfechos ni insatisfechos	20	5.7
d) Satisfechos	69	19.7
e) Muy satisfechos	252	72.8
Grado de satisfacción global (d+e)		92.5
Total de entrevistados		346

Fuente: Dirección General de Difusión e Investigación

d) Participación por género en los cursos

En la participación por género en las actividades académicas realizadas por la institución, fue mayor la participación del género femenino (58%) con respecto al masculino (37%). El 5% de participantes donde no se identifica el género ocurrió en

los cursos en línea ofrecidos en la plataforma MéxicoX.

Participantes de los cursos organizados por la CONAMED de acuerdo al género, 2019.

Género	Nº	Porcentaje
Mujeres	1199	58.0
Hombres	749	37.0
No se identificaron	111	5.0
Total	2059	100

Fuente: Dirección General de Difusión e Investigación

8.4. Consejo Mexicano de Arbitraje Médico

a) Reuniones del CMAM y Principales acuerdos

Del 12 al 14 de junio se realizó la XXXIV sesión ordinaria del CMAM en San Cristóbal de las Casas, Chiapas. El evento estuvo presidido por el Gobernador Constitucional del Estado de Chiapas, el Secretario de Salud del Gobierno Federal y el Comisionado Nacional de Arbitraje Médico y Presidente del CMAM. Durante esta sesión los representantes de las Comisiones Estatales tuvieron una reunión privada con el C. Secretario de

Salud, Dr. Jorge Alcocer Varela, en la cual se pudieron compartir inquietudes y expectativas sobre el quehacer del CMAM y el futuro del arbitraje médico. Los principales acuerdos realizados fueron: a) Levantar una nueva versión (electrónica) de la encuesta sobre dificultades para realizar el arbitraje médico y enviarla a todas las comisiones estatales de Arbitraje Médico; b) Comunicación con las compañías aseguradoras a fin de incluir el tema de arbitraje en los contratos para los casos de mala práctica médica. Se solicitará una entrevista con el presidente de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS).



La XXXV sesión ordinaria del CMAM se desarrolló el 29 de noviembre en la sala del Consejo Nacional de Salud “Dr. Guillermo Soberón” de la Secretaría de Salud en la Ciudad de México. La inauguración estuvo presidida por el Dr. Hugo López-Gatell Ramírez, Subsecretario de Prevención y Promoción de la Salud, siendo la firma del Convenio de coordinación entre las 28 Comisiones Estatales de Arbitraje Médico y la CONAMED, uno de los temas más destacados ya que establece un marco de referencia para fortalecer los trabajos del personal que labora en las comisiones. Los principales acuerdos realizados fueron:

- a) Elaborar un conjunto adicional de indicadores a partir de la Plataforma para el registro de quejas médicas y dictámenes del CMAM, así como de fuentes externas, con énfasis en enfoque de riesgo, evaluación de la calidad de la atención y equidad social.
- b) Una vez aprobada la regionalización del CMAM, programar reuniones regionales sobre los temas siguientes: planeación estratégica; tiempos de resolución de quejas y dictámenes médicos institucionales; análisis de quejas en odontología

general y especialidades odontológicas, y cirugía bariátrica.

- c) En coordinación con el Consejo Mexicano de Cirugía Plástica, Estética y Reconstructiva A.C. lanzar una campaña en redes sociales sobre cirugía plástica, estética y reconstructiva segura para el paciente.
- d) Propiciar el acercamiento y la coordinación con las comisiones estatales de Derechos Humanos para la atención de quejas derivadas del acto médico en sus respectivos ámbitos de competencia.

Durante 2019 entraron en operación las Comisiones de Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California y Chihuahua, lo cual permite ampliar la aplicación del Modelo de Arbitraje Médico y acercarlo a la población solucionando las controversias que puedan surgir por la atención médica recibida, de esta manera quedan pendiente la instalación de comisiones en los estados de Durango, Quintana Roo y Zacatecas.

Para el fortalecimiento de la comunicación entre la CONAMED y las Comisiones Estatales se construyó una sección del CMAM en la página web de la CONAMED

que permite visualizar, además del directorio del CMAM, la información estadística y material de las presentaciones realizadas durante las sesiones.



» Consejo Mexicano de Arbitraje Médico



Fuente: Dirección General de Difusión e Investigación

Para contar con información que facilite la operación y desempeño del CMAM y la CONAMED en arbitraje médico se realizó una encuesta para la Detección de Necesidades donde resalta que se realizó a través de la *“Plataforma para el registro de quejas médicas y dictámenes de las comisiones estatales de Arbitraje Médico”*; entre los resultados más relevantes se identificó lo siguiente:

- El 82% de las comisiones estatales está de acuerdo en que exista un modelo de atención de usuarios homologado.
- El 67% de las comisiones ofrece el arbitraje como acuerdo en la audiencia de conciliación.

- El 28% NO cuenta con una guía para la elaboración de dictámenes médicos.
- Solamente el 46% elabora opiniones técnicas en las cuales formula recomendaciones a las instituciones de salud.

Las principales acciones que se han emprendido para incrementar el uso de los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias (MASC) frente a las instituciones de salud, es la actualización de sus marcos normativos, capacitación al personal, impartición de conferencias, acciones de difusión, entrevistas en diversos medios y el aprovechamiento de redes sociales.

Sección del modelo de arbitraje médico	%
Marco jurídico	67.9
Marco de atribuciones	45.4
Marco administrativo	17.9
Perfil del personal	21.4
Lógica procesal	21.4
Metodología de análisis de casos	14.3
Sistema de información	25
Capacidad resolutive	35.7
Otros	17.9

N= 28. Fuente: Dirección General de Difusión e Investigación

8.5 Comunicación en medios electrónicos y medios masivos:

a) Total de seguidores en las cuentas de redes sociales: Facebook, Instagram y Twitter.

La difusión de las actividades de la CONAMED a través de redes sociales, se realizó a través de Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, en las cuales se publicaron temas de interés para los profesionales de la salud y usuarios en general, incluyendo material de apoyo como infografías y difusión de los cursos que se imparten en la CONAMED, promoción de la revista y su suplemento, el boletín del Centro Colaborador de Calidad y Seguridad en el Paciente, entre otras.

Al cierre de 2019, Facebook cuenta con 33,895 seguidores y 32,991 “me gusta”,

Twitter 21,753 seguidores, Instagram 603 seguidores y Youtube 242 suscriptores.

b) Publicaciones con mayor alcance Facebook

El alcance obtenido del perfil es de 1,335,317 personas; las publicaciones con un mayor alcance fueron:

- Infografía: Plan de acción para la anafilaxia en el consultorio dental (189,916).
- Los que más saben de salud ahora se preparan, con tres infografías (88,050).
- Infografía: Plan de acción para la anafilaxia en el consultorio médico de atención primaria (73,480).
- Infografía: ¿Por qué no recetar ácido acetilsalicílico a menores de 16 años? (52,662).

Publicaciones con más alcance:



Fuente: Dirección General de Difusión e Investigación

Twitter

Los tweets con más impresiones fueron:

 <p>CONAMED @CONAMED_SALUD · 30 dic. Los que más saben de Salud, ahora se preparan. La CONAMED te invita a conectarte, descargar y compartir las infografías Seguridad del Paciente en Odontología I, II y III 📌📌📌 bit.ly/2F6tUxK bit.ly/355yXch bit.ly/2SBI9Dw pic.twitter.com/t13OVijpAy</p> <p>Ver la Actividad del Tweet</p>	7.310	270	3,7 %	Promocionar
 <p>CONAMED @CONAMED_SALUD · 11 dic. La CONAMED te invita a conectarte, descargar y compartir la #Infografía: ¿Por qué no recetar ácido acetilsalicílico en menores de 16 años en el consultorio médico general? 📌 conamed.gob.mx/gobmx/infograf... pic.twitter.com/mHHDYfw41r</p> <p>Ver la Actividad del Tweet</p>	7.128	281	3,9 %	Promocionar
 <p>CONAMED @CONAMED_SALUD · 23 dic. Los que más saben de #Salud, ahora se preparan. La CONAMED te invita a conectarte, descargar y compartir la #Infografía: Plan de acción para la #Anafilaxia en el consultorio médico de atención primaria", de apoyo a profesionales de la salud. 📌📌 bit.ly/2s2YUM9 pic.twitter.com/NHQWJDctgw</p> <p>Ver la Actividad del Tweet</p>	6.650	265	4,0 %	Promocionar

Fuente: Dirección General de Difusión e Investigación

YouTube

La CONAMED cuenta con un canal Oficial de YouTube, para el cual se realizó una renovación de imagen, contenido nuevo e interacción con usuarios.

La sección "Charlas con la CONAMED" contó con ocho entrevistas con expertos en diferentes temas alcanzando 9,700 visualizaciones.

Fecha	Charla CONAMED	Entrevistado	Visualizaciones
07.Junio.2019	Peritaje Psiquiátrico	Dr. Garry Eldon Britton Justo	205
11.Julio.2019	Laudos Arbitrales	Lic. Salvador Martínez Calvillo	84
14.Agosto.2019	Ciencia, paciencia y ética	Dr. José Agustín Zaron y Gutiérrez de Velasco	89
09.Septiembre.2019	Consultorios Adyacentes a farmacias	Dra. María del Carmen Villafaña Peralta	341

26.Septiembre.2019	Asociación Dental Mexicana	Dra. Laura María Díaz Guzmán	105
27.Septiembre.2019	Asociación Dental Mexicana	Dr. Manuel Sergio Martínez Martínez	71
28.Octubre.2019	INSP	Dr. Juan Ángel Rivera Dommarco	52
17.Diciembre.2019	Ácido acetilsalicílico	Dr. Enrique Faugier Fuentes	589

Fuente: Dirección General de Difusión e Investigación

Los videos con mayor número de reproducciones en Youtube son:

Vídeo	Visualizaciones ↓
<input type="checkbox"/> Total	9.679
<input type="checkbox"/> Elementos de la receta médica	3.189 32,9 %
<input type="checkbox"/> Entrevista al Director General de Difusión e Investigación CONAMED	1.015 10,5 %
<input type="checkbox"/> Derechos generales de los pacientes	586 6,1 %
<input type="checkbox"/> Consentimiento válidamente informado	578 6,0 %
<input type="checkbox"/> Charlas con la CONAMED - Dr. Enrique Faugier Fuentes	497 5,1 %

Instagram

Actualmente Instagram, es una de las plataformas de principal uso en contenido visual (video e imagen), por ello, la CONAMED en el periodo 2019 reactivó su cuenta oficial, la cual fue añadida a la parrilla de publicaciones semanales.

Se realizaron 102 publicaciones y actualmente cuenta con 236 publicaciones en total.

Perfil de Instagram

Total de seguidores por país. Facebook

Se cuenta con 33,895 seguidores en diferentes países: México (31,368), Perú (279), Estados Unidos (248), Argentina (170), Bolivia (142), Ecuador (106) y Colombia (101).



Twitter

Cuenta con 21,753 seguidores: México (93%), Estados Unidos (1%), España, Colombia, Venezuela y Rusia (<1%).

La CONAMED inició esta actividad con la intención de difundir mediante esta plataforma temas de interés público y apoyo a profesionales de la salud, en donde se puede interactuar en vivo, quedando guardadas las conferencias (videos) en el perfil oficial para la consulta y difusión de las mismas.

Facebook Live.



Conferencias vía Facebook Live

Fecha	Conferencia	Ponente	Personas alcanzadas
01.Octubre.2019	Queja Médica y el papel de la certificación del personal de Salud	Dr. Onofre Muñoz Hernández	14,967
08.Octubre.2019	Ética. Derecho Sanitario	Dra. Jennifer Hincapié Sánchez	6,985
15.Octubre.2019	Guías de práctica clínica	Dr. Jesús Ojino Sosa Garcia	14,069
22.Octubre.2019	Comunicación asertiva como elemento clave para disminuir las quejas sanitarias.	Mtra. Alejandra García Arista	30,101
29.Octubre.2019	Presentación de un resultado de una queja médica por atención odontológica	Dr. Eduardo Enseldo Carrasco	5,999
26.Noviembre.2019	¿Cuándo prescribir AINES y ácido acetilsalicílico a menores de 15 años?	Dr. Enrique Faugier Fuentes	21,353

Fuente: Dirección General de Difusión e Investigación

Se obtuvo un total de alcance en 13 eventos programados para Facebook Live de 62,300 usuarios, teniendo 2,800 respuestas (interesados/asistentes). Dando como

resultado un total de reproducciones a las conferencias en vivo de 28,800 con 376 espectadores.



Portal de Internet de la CONAMED

Con relación al portal de Internet de la CONAMED (<http://www.gob.mx/conamed>), se encuentra alineado a la imagen institucional emitida por la Unidad de Gobierno Digital (UGD), así mismo, se han

incorporado las secciones de "Charlas con la CONAMED" y la del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico; adicionalmente, se realizó la actualización continua de las secciones siguientes:

Liga / URL	Descripción
http://www.conamed.gob.mx/gobmx/infografias/infografias.php	<p>El objetivo de la sección “Infografías” es compartir las infografías que genera la CONAMED sobre diversos temas (anafilaxia, odontología, enfermería, pediatría, salud visual, dengue, influenza, antibióticos, adulto mayor, entre otras).</p>
http://www.conamed.gob.mx/gobmx/investigacion/comites.php	<p>Sección del Comité de Investigación y de Ética en Investigación, cuyo objetivo es contribuir a mejorar la calidad de los servicios de salud mediante la generación de conocimiento técnico y científico que asegure, además de la difusión de los beneficios del arbitraje médico en el ámbito nacional e internacional, su consolidación como un centro especializado en investigación y estudio del origen y prevención del conflicto médico.</p> <p>A partir de 2018 se han instalado las Comités de Investigación y de Ética en Investigación a fin de fortalecer las actividades de investigación que se desarrollan en la CONAMED.</p>
http://www.conamed.gob.mx/gobmx/charlas/charlas.php	<p>La sección de “Charlas con la CONAMED” cuyo objetivo es difundir entrevistas con líderes clave en temas como seguridad del paciente, arbitraje, calidad de la atención, queja médica y otros relacionados con al actuar de la CONAMED. Con ello se busca que el público tenga información básica pero importante con esos temas.</p>
Liga / URL	Descripción
http://www.conamed.gob.mx/cmam/cmam.php	<p>Portal del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico (CMAM), en el cual aparece el directorio de las Comisiones Estatales, en esta sección se muestra una semblanza del Comisionado Estatal, Información estadística, así como información sobre las reuniones que se realizan, las cuales son dos veces al año.</p>
http://www.conamed.gob.mx/gobmx/boletin/boletin.php	<p>Página en la cual se presenta el “Boletín CONAMED”, el cual es el resultado del trabajo como Centro Colaborador de la OPS en materia de calidad de la atención médica y seguridad del paciente.</p> <p>El objetivo del boletín es el fomento a una cultura de la calidad de la atención y la mejora de la seguridad del paciente, a través de la realización de actividades vinculadas a la promoción, divulgación, capacitación, investigación, integración de información y desarrollos conceptuales y metodológicos sobre la Clasificación Internacional de Seguridad del Paciente y temas fines.</p>
http://187.191.75.165/moodle/	<p>Plataforma Moodle de la CONAMED en la cual se administra el curso “Prevención del conflicto derivado del acto médico” que se imparte a los profesionales de la salud. El objetivo de dicha plataforma es hacer accesible los materiales del curso, las evaluaciones de los alumnos y recopilar la información resultante para la aprobación del estudiante.</p>
http://www.cames.gob.mx/cames/main_2010.php	<p>Portal de la Comisión de Arbitraje médico del estado de Sinaloa, cuyo objetivo es difundir el quehacer de dicha comisión.</p> <p>El área de Investigación de la CONAMED apoya en la actualización de la información publicada y modificaciones a la página web.</p>

Fuente: Dirección General de Difusión e Investigación

8.6. Vinculación Institucional

8.6.1 Convenios interinstitucionales

Con el objeto de fortalecer y ampliar la investigación y hacer extensivo el uso del acervo bibliográfico de otras bibliotecas, el centro de documentación de la CONAMED

durante 2019 estableció 29 convenios Interbibliotecarios con Instituciones de educación superior pública y privada, así como instancias gubernamentales.

9. ACCIONES JURÍDICAS

9. 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 internacionales² 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 internacionales³.

De manera previa, el seis 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 individuales y colectivos, jurisprudencia por sustitución, entre otras.

Otro paso importante en la consolidación del nuevo modelo de protección de derechos humanos se concretó el dos de abril de 2013, con la publicación en el Diario 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 federal⁴.

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 actuación⁵, pues la seguridad jurídica prevé como género el derecho fundamental de

² Son diversos los tratados internacionales en los que se reconoce el derecho a la salud, entre ellos el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (artículo 12); Protocolo de “San Salvador” (artículo 10); Declaración Universal de los Derechos Humanos (artículo 25) y Convención Americana sobre Derechos Humanos (artículo 26).

³ Véase Reforma constitucional en materia de derechos humanos: principales novedades, Miguel Carbonell, consultado a las 12:00 horas del 2 de marzo de 2015, en la dirección electrónica

<http://www.miguelcarbonell.com/articulos/novedades.shtml>.

⁴ la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación, ii) la Ley Reglamentaria de las fracciones I y II del Artículo 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, iii) la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, iv) la Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos y v) la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República.

⁵ Jurisprudencia P./J. 47/95, Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Novena Época, Tomo II, Diciembre de 1995. Pág. 133.

acceso a la justicia pronta, completa, imparcial y gratuita⁶.

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 persona⁷.

Como parte de la Administración Pública Federal, la Comisión Nacional de Arbitraje Médico 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 Comisión Nacional de Arbitraje Médico, que conlleva a la realización de diversas acciones como la comparecencia ante órganos jurisdiccionales 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.

9.1 Asuntos contenciosos y consultivos

9.1.1 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 intentadas⁸.

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 decisión⁹.

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

⁶ Jurisprudencia 2a./J. 192/2007, Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta. Novena Época. Tomo XXVI, Octubre de 2007, Pág. 209

⁷ http://www.cndh.org.mx/Que_Son_Derechos_Humanos

⁸ Véase la ejecutoria emitida en el amparo directo 22/2016, de la Segunda Sala.

⁹ Véase la ejecutoria emitida en el amparo directo en revisión 1849/2016.

del juicio de amparo, los actos u omisiones de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico 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.

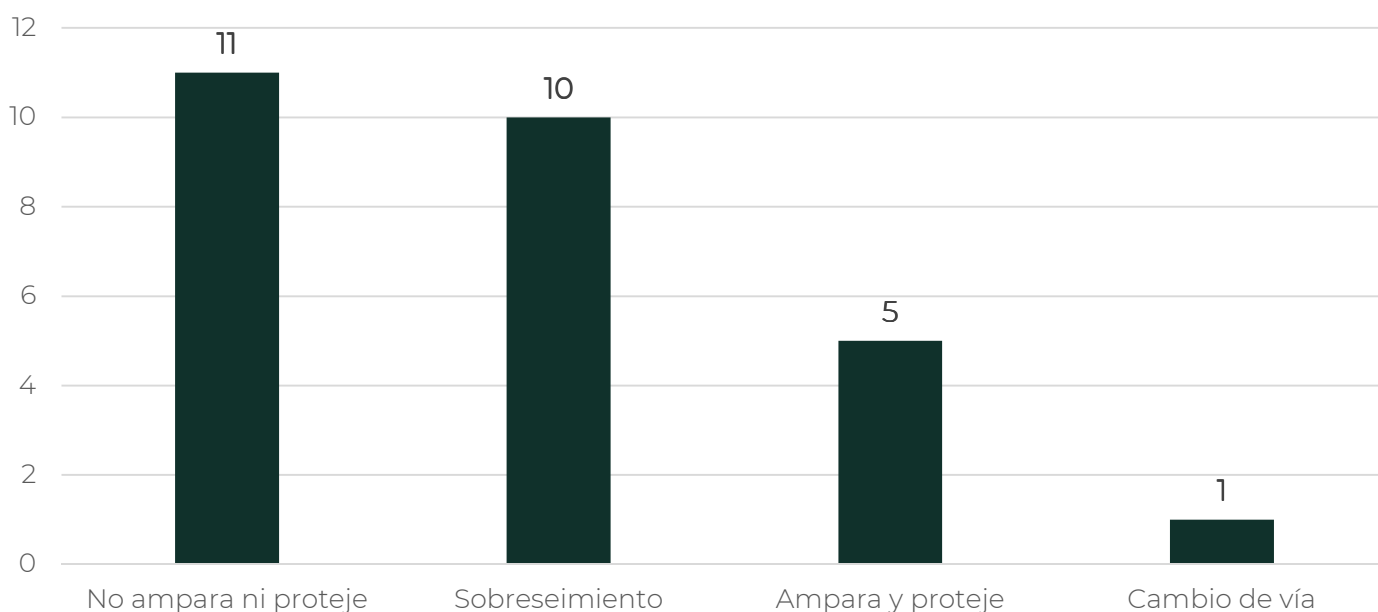
De acuerdo con el marco jurídico aplicable, en los juicios de amparo en los que la Comisión o alguno de sus servidores públicos ha sido señalado como autoridad responsable por actos derivados del servicio que prestan en dicha Institución, debe rendirse un informe justificado, en el que se exponen las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

Durante 2019, se atendieron 38 juicios de amparo, 35 en los que la Comisión Nacional

de Arbitraje Médico fue señalada como autoridad responsable y tres donde intervino como tercero interesado; 20 de ellos iniciaron en 2019, 17 recibidos durante 2018 y uno en 2017, pero que no fueron resueltos por la autoridad jurisdiccional en esos años. De los juicios de amparo atendidos, en 31 de ellos se emitió sentencia definitiva, de las cuales 27 han causado estado; dos se encuentran por quedar firmes las sentencias; en dos se interpuso el recurso de revisión y siete permanecen en trámite.

Los juicios de amparo concluidos fueron resueltos en el sentido siguiente: en 11 casos se negó al quejoso el amparo y protección de la justicia de la unión, diez se sobreseyeron, en cinco asuntos se otorgó la protección constitucional y en uno el Tribunal Colegiado de Circuito ordenó el trámite del asunto como amparo directo. Lo que se ejemplifica en la gráfica siguiente:

Figura 32. Juicios de amparo concluidos, 2019.



Fuente: Subcomisión Jurídica.

9.1.1.1 Requerimientos legales

Adicional a lo anterior, se desahogaron 95 requerimientos legales, presentados por autoridades de procuración e impartición de justicia.

9.1.1.2 Certificación de copias

Durante el año 2019, se certificaron 24,995 fojas de documentos que obran en los expedientes de esta Institución.

9.1.2 Asuntos consultivos

9.1.2.1 Validación y registro de convenios y contratos

Como parte del cumplimiento de sus objetivos, la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, elabora, revisa y suscribe diversos instrumentos legales, con los que se formaliza la prestación de diversos servicios indispensables para el adecuado funcionamiento de esta Comisión Nacional y de apoyo a las funciones sustantivas, como los relativos a arrendamiento, limpieza, asesorías externas y servicio postal, entre otros.

No.	Registro	Convenio	Institución	Objeto
1	08/2019	Convenio de colaboración en materia de servicio social a nivel nacional	Universidad del Valle de México	Intercambiar actividades académicas para difundir y desarrollar el programa de servicio social de las carreras de Medicina, Enfermería, Psicología y Derecho, con alcance a nivel nacional.
2	09/2019	Convenio de colaboración para establecer bases de cooperación institucional	Instituto Nacional de Salud Pública	Colaboración académica para la capacitación de recursos humanos, el fomento a la investigación y la difusión de información en salud pública de interés para la comunidad en salud y población en general.
3	11/2019	Convenio de colaboración para establecer bases de cooperación institucional	Asociación Dental Mexicana, Federación Nacional de Colegios de Cirujanos Dentistas Asociación Civil	Colaboración académica para la capacitación de recursos humanos, el fomento a la investigación y la difusión de información en salud pública de interés para la comunidad en salud y población en general.
4	14/2019	Convenio para llevar a cabo capacitación de servidores públicos	Universidad Autónoma Metropolitana-Xochimilco	Prestación de servicios de capacitación gerencial, en la modalidad de educación a distancia en línea para fines de certificación y actualización de servidores públicos de la CONAMED.
5	18/2019	Convenio de colaboración institucional que fomenten y promuevan la capacitación de recursos humanos	Hospital General de México "Dr. Eduardo Liceaga"	Colaboración académica para la capacitación de recursos humanos, el fomento a la investigación y la difusión de información en salud pública de interés para la comunidad en salud y población en general.
6	30/2019	Convenio de específico de colaboración institucional para la realización de prácticas jurídicas	Facultad de Derecho de la Universidad Nacional Autónoma de México	Realización de programas de prácticas jurídica por parte de los alumnos con estudios de la licenciatura de derecho como forma de titulación bajo la modalidad de trabajo profesional.

En 2019, se validaron y registraron 19 proyectos de contrato y tres 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 franquadora, servicio de correspondencia y transportación aérea de la misma, mantenimiento de mobiliario, impresión de la Revista CONAMED, entre otros.

La Comisión Nacional de Arbitraje Médico, tiene acercamiento con algunas instituciones y organismos públicos y privados, de cuya relación se derivaron en 2019, los convenios de colaboración interinstitucional, que se mencionan:

Validación del 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 esta Comisión para determinar si la técnica médica brindada se ajustó a la *lex artis médica* y *ad hoc*.

En ese sentido, durante 2019, se contrataron 114 especialistas, los cuales fueron registrados en el Sistema de Asesores Externos.

9.1.2.2 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 2019, 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, así como reformas a la Ley General de salud en temas que tienen el objeto la interrupción del embarazo de forma gratuita e informada. Así mismo a las adolescentes y niñas que deseen interrumpir un embarazo, lo realicen en condiciones óptimas de seguridad médica y legal, higiene y profesionalización evitando que se practiquen abortos clandestinos.

9.1.2.3 Acciones en materia de derechos humanos

Durante 2019 esta Comisión, requirió conocimientos de derechos humanos a los aspirantes y servidores públicos para el ingreso, permanencia, ascenso y certificación del servicio público.

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 2019 en dicha materia, fueron reportadas trimestralmente a la Secretaría de Gobernación.

9.1.2.4 Participación en órganos colegiados

La CONAMED es miembro del Comité de Mejora Regulatoria Interna de la Secretaría de Salud (COMERI). Durante 2019 el COMERI celebró tres sesiones ordinarias y cuatro sesiones extraordinarias, todas ellas con el objeto de lograr la simplificación, 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.

9.1.2.5 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 Comisión Nacional de Arbitraje Médico 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.
- Reserva de Derechos al Uso Exclusivo del BOLETÍN CONAMED OPS para su difusión vía red de cómputo.

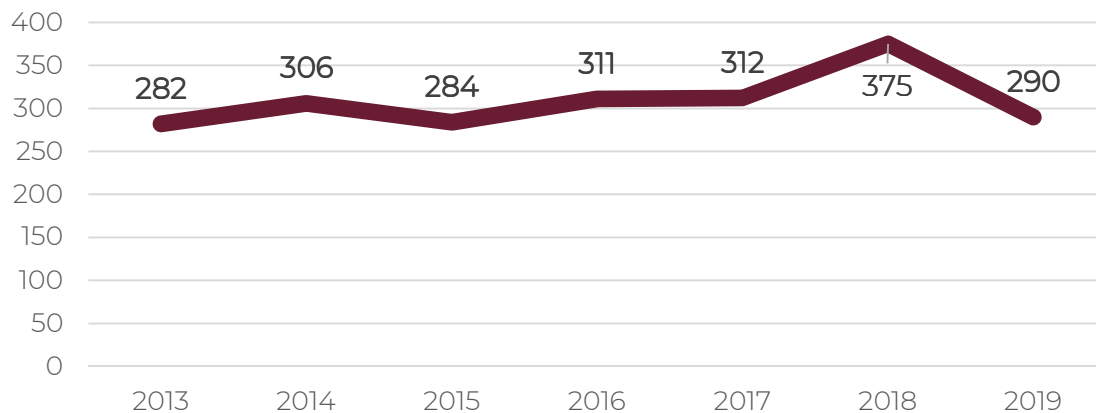
Sin embargo, en 2019 se determinó que derivado de las prioridades presupuestales de la CONAMED no se tramitará lo siguiente:

- 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.
- Renovación por el periodo de un año, de la Reserva de Derechos al Uso Exclusivo de la MEMORIA SIMPOSIO CONAMED para su difusión impresa.

9.1.2.6 Transparencia, acceso a la información y protección de datos personales

Durante 2019 la CONAMED recibió 290 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).

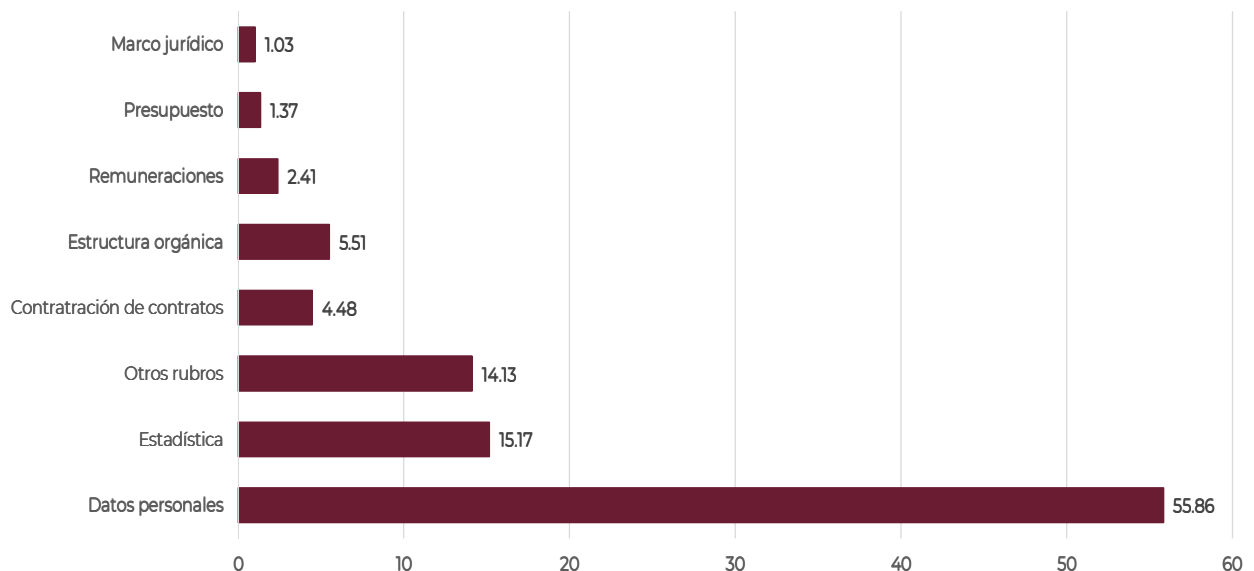
Figura 33. Solicitudes de acceso a la información 2013 – 2019.



Fuente: Subcomisión Jurídica.

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.

Figura 34. Porcentaje de rubros de mayor demanda en las solicitudes de información, 2019.



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 (LGTAIIP) 147 y 148, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LFTAIIP), 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

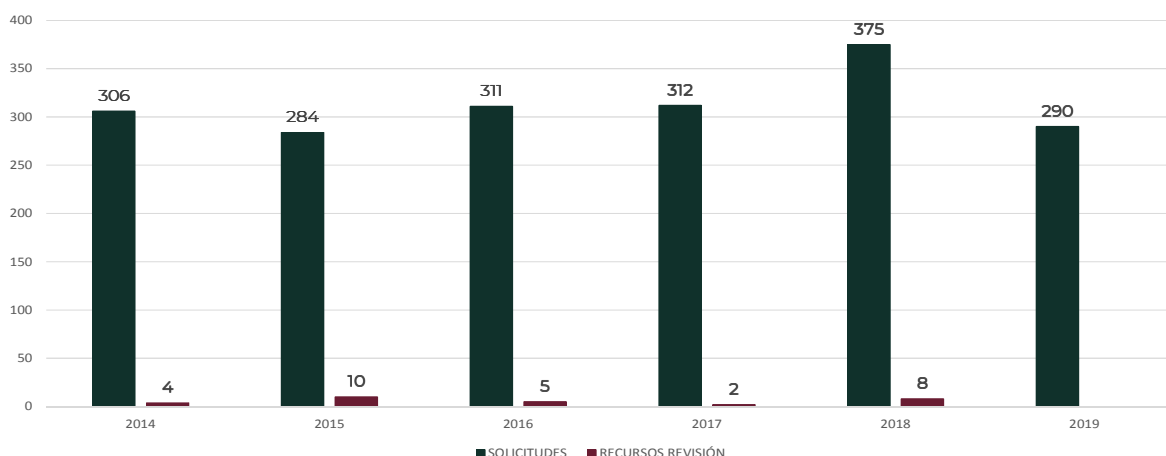
modalidad o formato distinto al solicitado, incomprensible o no accesible para el solicitante; costos o tiempos de entrega de la información; falta de trámite; negativa a la consulta directa de la información; falta de fundamentación o motivación en la respuesta o la orientación a un trámite específico.

De la respuesta otorgada a las 290 solicitudes de información recibidas en 2019, dos fueron impugnadas mediante recurso

de revisión, cuyas resoluciones fueron un sobreseimiento y una confirmación de la respuesta brindada por este sujeto obligado.

En 2019, la proporción de los recursos de revisión interpuestos ante el INAI (dos), con relación con el número total de solicitudes atendidas por la CONAMED (290), fue de 0.7%.

Figura 34. Solicitudes de información / recursos de revisión 2015 – 2019.



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, clasificar información, declarar la inexistencia o la incompetencia, en atención a las peticiones formuladas por los titulares de las áreas de ésta Comisión Nacional; ordenar a las áreas competentes generar la información en su 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 2019, el citado Comité llevó a cabo cinco sesiones en las que se emitieron 11 resoluciones relativas a diversos temas en materia de transparencia, acceso a la información, protección de datos personales, obligaciones de transparencia, 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 se realizó la carga de información, correspondiente a los cuatro trimestres de

2019, 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 (SIPOT) de la Plataforma Nacional de Transparencia (PNT), información que periódicamente se mantiene actualizada.

Derivado del Dictamen al cumplimiento de las obligaciones de transparencia, que periódicamente efectúa el INAI, la CONAMED obtuvo un resultado de 87.2% del índice Global de Cumplimiento en Portales de Transparencia, motivo por el cual la Unidad de Transparencia, en coordinación con las Unidades Administrativas responsables de generar la carga de información en el SIPOT, cumplieron con los requerimientos formulados por dicho Instituto en la verificación referida. Posteriormente, el citado Instituto valoró la información publicada, con lo que se logró un 100% de cumplimiento de obligaciones de transparencia, generales y específicas, a cargo de la CONAMED. Con estas acciones se garantiza que los ciudadanos tengan alcance efectivo a información pública de una manera rápida, clara y confiable, sobre las funciones que realiza esta Institución y los datos que genera, sin que sea necesario que medie una solicitud de información.

Conforme a lo establecido en los artículos tres, fracción II, 26 y 28 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (LGPDPPSO), la 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 70 solicitudes de acceso a datos personales.

En apego a la LGTAIP, LFTAIP y LGPDPPSO, CONAMED cumplió con diversas obligaciones de transparencia, como son las relativas a la protección de datos personales, además de atender diversos requerimientos 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; información que se considere de interés público, así como la inherente a la actualización del padrón de sujetos obligados del ámbito federal.

10. CALIDAD E INFORMÁTICA

10. CALIDAD E INFORMÁTICA

10.1 Sistema de Gestión de Calidad

En el mes de junio de 2019 se programó una auditoría interna, misma que se realizó el mes de agosto, 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 con base en los Manuales de Organización y de Procedimientos y sus respectivos reglamentos; documentos que sustentan la operación de las unidades administrativas que la conforman y con ello, generar el cumplimiento de los requisitos mencionados en la norma ISO 9001:2015.

En esta auditoría fueron revisados un total de 11 procedimientos (por lo menos dos de cada área), con el fin de reunir evidencia de la conformidad de lo documentado en los procedimientos y contrastado con las actividades realizadas.

Como resultado de la auditoría se detectaron 29 oportunidades de mejora, así como dos observaciones. Es importante señalar que no se detectaron no conformidades. Las oportunidades de mejora antes señaladas contribuirán a mejorar el control de las actividades, la documentación que se deja como evidencias de las actividades y los nuevos planes y programas que se deban desarrollar para el mejor funcionamiento de

esta Comisión, así como el control de los documentos y registros utilizados en la prestación de los servicios.

Resulta necesario considerar que los trabajos relacionados con la publicación y autorización del nuevo Reglamento Interno y estructura de la CONAMED que se prevé sean autorizados y publicados, servirán de base para realizar las modificaciones a los manuales administrativos.

Uno de los hallazgos más relevantes fue la sobrecarga de trabajo en las unidades administrativas con las que cuenta esta Comisión derivado del recorte de servidores públicos el mes de abril de 2019.

Con la información recabada en el proceso de auditoría, fue posible elaborar un diagnóstico de la situación que guardaba en ese momento esta Comisión y con el cual es posible, junto con información del próximo Programa Sectorial de Salud, generar el Programa de Acción Específico y los Planes Anuales de Trabajo, documentos que darán sustento a las actividades de la CONAMED en la presente administración.

Por lo que respecta a la medición del grado de satisfacción de los usuarios que acuden a la CONAMED, durante el año 2019 se aplicaron un total de 1,662 cuestionarios a los usuarios que acuden a las Direcciones Generales de Orientación y Gestión, Conciliación y la de Arbitraje, obteniendo como satisfacción de usuarios de forma global 98.2%, tal como se muestra en la siguiente tabla:

TRIMESTRE	ENCUESTAS	ALCANZADO	ESPERADO	%
Enero - marzo	396	7,810	7,958	98%
Abril - junio	443	8,607	8,734	99%
Julio - septiembre	431	8,123	8,328	98%
Octubre - diciembre	392	8,092	8,223	98%
TOTAL	1,662	32,632	33,243	98.2%

Fuente: Dirección General de Calidad e Informática

La composición de esta cifra está dividida de la siguiente forma:

Para las actividades de la Dirección General de Orientación y Gestión el comportamiento trimestral que incluye cuestionarios para los promoventes de los asuntos, es el siguiente:

TRIMESTRE	ENCUESTAS	ALCANZADO	ESPERADO	%
Enero-marzo	240	4,893	4,961	99%
Abril-junio	262	5,432	5,485	99%
Julio-septiembre	241	4,548	4,658	98%
Octubre-diciembre	208	4,358	4,424	99%
TOTAL	951	19,231	19,528	98.5%

Fuente: Dirección General de Calidad e Informática

Para las actividades de la Dirección General de Conciliación, el comportamiento trimestral que también incluye cuestionarios para los prestadores de servicios de salud y los promoventes, es el siguiente:

TRIMESTRE	ENCUESTAS	ALCANZADO	ESPERADO	%
Enero-marzo	141	2,418	2,495	97%
Abril-junio	171	2,875	2,949	97%
Julio-septiembre	171	3,160	3,254	97%
Octubre-diciembre	167	3,362	3,427	98%
TOTALES	650	11,815	12,125	97%

Fuente: Dirección General de Calidad e Informática

Finalmente, para las actividades de la Dirección General de Arbitraje, el comportamiento trimestral que también

incluye cuestionarios para los prestadores y los promoventes, es el siguiente:

TRIMESTRE	ENCUESTAS	ALCANZADO	ESPERADO	%
Enero-marzo	15	499	502	99%
Abril-junio	10	300	300	100%
Julio-septiembre	19	415	416	100%
Octubre-diciembre	17	372	372	100%
TOTALES	61	1,586	1,590	100%

Fuente: Dirección General de Calidad e Informática

10.2 Planeación institucional

Durante 2019 se integró el documento normativo del Programa Presupuestario P013 “Asistencia Social y Protección del Paciente”, con la participación de la Beneficencia Pública, la Comisión Nacional de Bioética, el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, la Unidad Coordinadora de Vinculación y Participación Social y el Secretariado Técnico del Consejo Nacional de Salud a raíz de acciones susceptibles de mejorar al ser un programa con las características de actividades destinadas al desarrollo de programas, formulación, diseño, ejecución, evaluación de las políticas públicas y sus estrategias, así como para diseñar la implantación y operación de los programas, se requiere realizar ajustes en los árboles de problemas y de objetivos, así como en la Matriz de Indicadores para Resultados, mismo que fue enviado a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para su revisión.

Se realizaron las modificaciones solicitadas, no siendo suficientes para alinear las funciones de cada unidad administrativa a la fundamentación financiera del programa presupuestario, motivo por lo cual se programó para el cinco, nueve y 12 de agosto la impartición del Taller integral para

Elaboración de Diagnósticos de PROGRAMAS presupuestarios con el objeto de identificar el problema público o la necesidad central que se pretende atender a través del programa presupuestario y generar el árbol de problemas en el que se identifican el encadenamiento entre las causas y sus efectos.

Derivado del taller, se llevó a cabo una reunión con integrantes de la Dirección General de Evaluación del Desempeño de la Secretaría de Salud, donde se acordó, después de analizar la nueva propuesta de los árboles de problemas y objetivos, que cada unidad administrativa elaborara sus árboles respectivos y con ellos, analizar la pertinencia de formar parte del programa presupuestario P013 o generar alternativas que brinden mayores beneficios a cada unidad administrativa involucrada.

La propuesta fue enviada el 13 de agosto de 2019, misma que fue elaborada con base en la información del Taller mencionado y una nueva versión donde convergen todas las unidades.

El 5 de septiembre, se llevó a cabo reunión en la Comisión Nacional de Bioética donde se analizaron los aspectos susceptibles de mejora del programa presupuestal P-013.

10.2.1 Sistema de Evaluación de Desempeño

El Sistema de Evaluación del Desempeño (SED) es uno de los principales componentes del Presupuesto Basado en Resultados (PbR). Implica una 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 que contribuye a 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 cada trimestre, se envió a la Comisión Nacional de Bioética (responsable del programa presupuestario) el informe de metas de indicadores de desempeño de los indicadores "Porcentaje de asuntos concluidos por la CONAMED", "Porcentaje de quejas concluidas por convenio de conciliación", "Porcentaje de gestiones de atención médica inmediata con compromiso cumplido", "Porcentaje de laudos emitidos en tiempo establecido" y "Porcentaje de dictámenes médicos institucionales emitidos en tiempo estándar", con los cuales, la Comisión Nacional de Arbitraje Médico participa a nivel de componente y actividad para la integración de la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) del Programa Presupuestario P013.

10.2.2 Integración programática presupuestal

Es el planteamiento integral sintetizado en la formulación del programa anual de trabajo de las unidades responsables de la Secretaría y de los Servicios Estatales de Salud, para la integración del Presupuesto de Egresos de la Federación, en el marco del PbR y del SED.

Se coordinaron acciones con la Dirección General de Administración que permitieron llevar a cabo la integración programática presupuestal del ejercicio 2020

10.2.3 Informes Institucionales

Se coordinó la integración de los informes gubernamentales de la CONAMED, entre los que destacan:

- Aportación al Primer Informe de Gobierno 2019.
- Aportación al Primer Informe de Labores de la Secretaría de Salud 2019.
- Informe de desempeño 2018 (COSATRA).
- Informe anual de actividades CONAMED 2018.

Adicionalmente, esta Comisión participó en nueve reuniones de modificación de la norma NOM-030-SS3-2013.

10.3 Administración de la Información y la Tecnología

10.3.1 Sistema de Atención de Quejas Médicas

Se mejoró la funcionalidad en los módulos de orientación y gestión y el de conciliación del Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED) en su versión 8.0,

en apego a las disposiciones vigentes del MAAGTICSI. En este sentido, se atendieron un total de 370 servicios informáticos relacionados con sistemas desarrollados por el área de Informática de la CONAMED.

10.3.2 Sistema de Atención de Quejas Médicas Estatal V4

Durante este ejercicio, se continuó otorgando soporte técnico a personal de las comisiones estatales de Arbitraje Médico que lo requirieron; adicionalmente, se realizó una adecuación a diversos documentos de salida (Actas de Orientación, Asesorías, Gestiones Inmediatas y Quejas), esto, atendiendo las modificaciones jurídicas de las entidades federativas y que los documentos emitidos a través del sistema cumplirán con los requerimientos normativos específicos.

10.3.3 Portal del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico

Para la reunión del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico, en la ciudad de San Cristóbal de las Casas, Chiapas, en el mes de junio de 2019, se diseñó, desarrolló e implementó una nueva imagen para el portal del CMAM, con el objeto de hacerla más atractiva, ofreciendo información adicional de las comisiones estatales de Arbitraje Médico.

Durante el evento antes señalado, se presentó la nueva imagen de la página del CMAM

(<http://www.conamed.gob.mx/cmam/cmam.php>) la cual se compone de las siguientes secciones: Quiénes somos, Comisiones Estatales, Directorio CMAM, información estadística e información acerca de las

Sesiones Ordinarias que se han llevado a cabo. Su liberación a público en general fue el 17 de junio de 2019.

10.3.4 Portal de la CONAMED

Con relación al portal web de la CONAMED (www.gob.mx/conamed) se realizaron los servicios correspondientes a la publicación de información correspondiente a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, apoyo en la publicación de notas y se mantuvo el monitoreo de su funcionalidad durante todo el año.

La Ventanilla Única Nacional (VUN), operó bajo los requerimientos establecidos en la Estrategia Digital Nacional. Las actividades para la creación del formulario web de trámites CONAMED-00-003, 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.

10.3.5 Sistema Estadístico Institucional, Plataforma Estadística Estatal

El Sistema Estadístico Institucional continúa generando los reportes correspondientes a partir de la información registrada por parte de las Direcciones Generales de Orientación y Gestión, Conciliación y Arbitraje para posteriormente publicar los 18 cuadros estadísticos en el portal. Se procesó información para la generación de los diversos informes que emite esta Comisión, Secretaría de Salud y otras dependencias, la atención de solicitudes por parte de las Direcciones que conforman esta Comisión, otras dependencias y solicitudes de la ciudadanía a través del INAI.

Para el Sistema de la Plataforma Estadística Estatal se realizaron adecuaciones al módulo de seguridad con el objetivo de mejorar el acceso a dicho sistema, se agregó la funcionalidad para la generación de los reportes en formato de Excel por solicitud del personal de las Comisiones para la generación de sus reportes de información. Se continuó brindando servicio de soporte a las Comisiones que lo requirieron para el uso de la plataforma.

10.3.6 Informes al Instituto Nacional de Acceso a la información

Se atendieron las solicitudes de información enviadas a través del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales en tiempo y forma, así como las solicitudes relacionadas con la carga de información a la sección de Transparencia del portal de la CONAMED, la generación de hipervínculos de las fracciones para su publicación en la Plataforma Nacional de Transparencia y se reportó al Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia la carga de información pública del sujeto obligado CONAMED.

10.3.7 Desarrollo de sistemas y actividades de apoyo

Se iniciaron los trabajos con los sistemas de activo fijo y el de atención de servicios informáticos; se realizó una migración de versión del lenguaje de programa PHP 5.3 a 7.3, pues se consideraba necesario para mejorar la funcionalidad de dichas aplicaciones, se les diseñó una nueva

imagen y funcionalidad. El Sistema de servicios de atención de servicios informáticos se liberó a finales de 2019, con respecto al sistema de Activo Fijo se sigue desarrollando y se planea liberar en 2020. Actualmente se cuenta con un sistema desarrollado en una tecnología obsoleta que no cuenta con soporte por parte de Microsoft®.

Debido a que esta Comisión no contaba con una plataforma MOODLE propia para la impartición de curso en línea, el personal de la Subdirección de Análisis y Desarrollo de Sistemas trabajó en la implementación de dicha plataforma, la cual actualmente se encuentra funcionando para la impartición del curso de prevención del conflicto médico. Esta solución ya se encuentra hospedada en los nuevos servidores virtuales.

Así mismo, se inició el proceso de migración a los nuevos servidores virtuales de los sistemas desarrollados por el personal de la Subdirección de Análisis y Desarrollo de Sistemas, con la configuración de dichos equipos, instalado el software y librerías correspondientes para que soporten la tecnología con que se encuentran desarrolladas las aplicaciones.

Se activaron tres puntos de acceso a la red inalámbrica que se encontraban inactivos debido a la falta de disponibilidad de nodos en los switches del centro de datos de la CONAMED.

En total se atendieron 792 servicios informáticos durante el año 2019.

11. ADMINISTRACIÓN

11. ADMINISTRACIÓN

11.1 Recursos Humanos

Al inicio del ejercicio 2019 la plantilla autorizada en la CONAMED estuvo integrada por 167 plazas, de las cuales 100 fueron de estructura (en su mayoría del Servicio Profesional de Carrera) y 67 plazas operativas; al cierre del ejercicio 2019 la plantilla autorizada en la CONAMED se integró por 141 plazas, de las cuales 68 fueron de estructura (en su mayoría del Servicio Profesional de Carrera), 68 plazas operativas y cinco eventuales. Lo anterior

derivado de la cancelación de 28 plazas de estructura por cumplimiento a las medidas de austeridad, la transferencia a la Secretaría de la Función Pública de cuatro plazas del Órgano Interno de Control en la CONAMED (todas ellas de estructura), y el fortalecimiento de cinco plazas eventuales y una plaza operativa. Cabe señalar que se encuentran pendientes de transferir a otra unidad administrativa seis plazas de estructura y 14 plazas operativas, lo que reducirá la plantilla para el ejercicio 2020.

Las actividades realizadas en cada subsistema que integra el Servicio Profesional de Carrera durante el ejercicio 2019 se presentan a continuación:

SUBSISTEMA	ACCIONES
Planeación de Recursos Humanos	Se elaboró la solicitud del dictamen organizacional necesario para la publicación en el Diario Oficial de la Federación del Reglamento Interno de la CONAMED, con las modificaciones a la estructura derivadas de la cancelación de plazas; una vez publicado el Reglamento Interno de la CONAMED, se realizará una propuesta de modificación estructural.
Ingreso	Se cancelaron dos concursos del ejercicio 2018 en cumplimiento a criterios específicos emitidos por la Secretaría de Hacienda; se ocuparon 3 plazas por art. 34 de la Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal; en este sentido, se realizaron 3 concursos los cuales se encuentran en proceso.
Desarrollo profesional	No se llevaron a cabo acciones de este subsistema.
Capacitación y certificación de capacidades	Se realizaron 96 eventos de capacitación con una asistencia de 267 participantes, ejerciendo un presupuesto de \$195,527. Se capacitaron once servidores públicos en materia gerencial y solamente a dos se le aplicaron las evaluaciones de certificación para efectos de permanencia en el Sistema del Servicio Profesional de Carrera, los nueve restantes serán evaluados en el ejercicio fiscal 2020.

Evaluación del desempeño	Fueron evaluados 58 servidores públicos de carrera en las metas correspondientes al ejercicio fiscal 2018, existiendo una acreditación del 100%.
Separación	Al 31 de diciembre de 2019, no se presentaron suspensiones, licencias o separaciones por sanción de ningún servidor público de carrera titular.
Control y evaluación	Se realizó la captura de los indicadores que integran este subsistema, de conformidad con el Programa Operativo Anual 2019 (POA 2019), la Secretaría de la Función Pública en coordinación con la Secretaría de Salud emitirá, los resultados de la operación para su evaluación y seguimiento.

Fuente: Dirección General de Administración

11.2 Recursos Materiales y Servicios Generales

Durante el ejercicio fiscal 2019, la CONAMED celebró 23 contratos y participó con la Secretaría de Salud en 11 contratos de adquisiciones consolidadas; adicionalmente se formalizaron 108 contratos de especialistas médicos externos.

Se realizó la contratación de los servicios de limpieza, suministro de combustible, transportación área, aseguramientos 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.

Se encuentran vigentes los contratos de servicio de telefonía convencional, arrendamiento de equipo de cómputo y servicio administrado de reproducción de documentos, servicios de: correspondencia y envíos, de capacitación y servicios de 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, hidrantes, granadas y extintores del sistema contra incendios, bombas de red hidráulica, mobiliario de oficina, archiveros móviles; servicio de fumigación en las diferentes áreas del edificio, servicios para la edición en papel y electrónica de la revista CONAMED, congresos y convenciones y diversos cursos de capacitación.

Fueron atendidas 1,976 requisiciones de bienes y servicios realizadas por las diversas áreas que integran la CONAMED.

11.3 Recursos Financieros

Durante el ejercicio de 2019, se realizaron diversas actividades para que las áreas que conforman esta Comisión Nacional, cuenten con los recursos necesarios para realizar las funciones que permitan alcanzar los objetivos institucionales.

11.4 Principales acciones

Elaboración de 387 cuentas por liquidar certificadas para el pago a proveedores y prestadores de servicios, así como diversas adecuaciones al presupuesto.

Ingreso de 125 pólizas contables al Sistema de Contabilidad y Presupuesto, reflejando las cifras emitidas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, conforme a lo establecido por la Ley General de Contabilidad Gubernamental.

Realización y entrega del documento denominado “Análisis del ejercicio del presupuesto de egresos” a la Dirección General de Programación y Presupuesto, para reportar la aplicación de recursos y los resultados obtenidos en el ejercicio 2018, 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 2018 y se atendieron las recomendaciones derivadas de la revisión a dicho informe.

Se depuró y envió al archivo de concentración el archivo contable de los años 2010, 2011, 2012 y 2013, para su resguardo.

Se dio cumplimiento en tiempo y forma al envío mensual de 79 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.

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

- Se realizó el informe anual correspondiente al ejercicio 2018.
- Se elaboró el programa de trabajo para el ejercicio 2019.
- Elaboración de la autoevaluación del ejercicio 2019.

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 de la Secretaría de Salud, del capítulo 1,000 servicios personales correspondientes al segundo semestre de 2018 y primer semestre de 2019.

11.5 Presupuesto anual

El presupuesto modificado autorizado del ejercicio 2019 fue de \$104,460 miles de pesos, los cuales fueron ejercidos al 97%, este dato puede variar, en virtud de que se encuentra en proceso el cierre de cuenta pública.

12. SIGLARIO

12. SIGLAS

CENDO Centro de Documentación Institucional

CMAM Consejo Mexicano de Arbitraje Médico

COMERI Comité de Mejora Regulatoria Interna de la Secretaría de Salud

CONAMED Comisión Nacional de Arbitraje Médico

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

LFTAIP Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública

LGTAIP Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública

OMS Organización Mundial de la Salud

OPS Organización Panamericana de la Salud

PAT Programa Anual de Trabajo

PND Plan Nacional de Desarrollo

POT Portal de Obligaciones de Transparencia

SAQMED Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes

UGD Unidad de Gobierno Digital

UNAM Universidad Nacional Autónoma de México

13. GLOSARIO

13. 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.

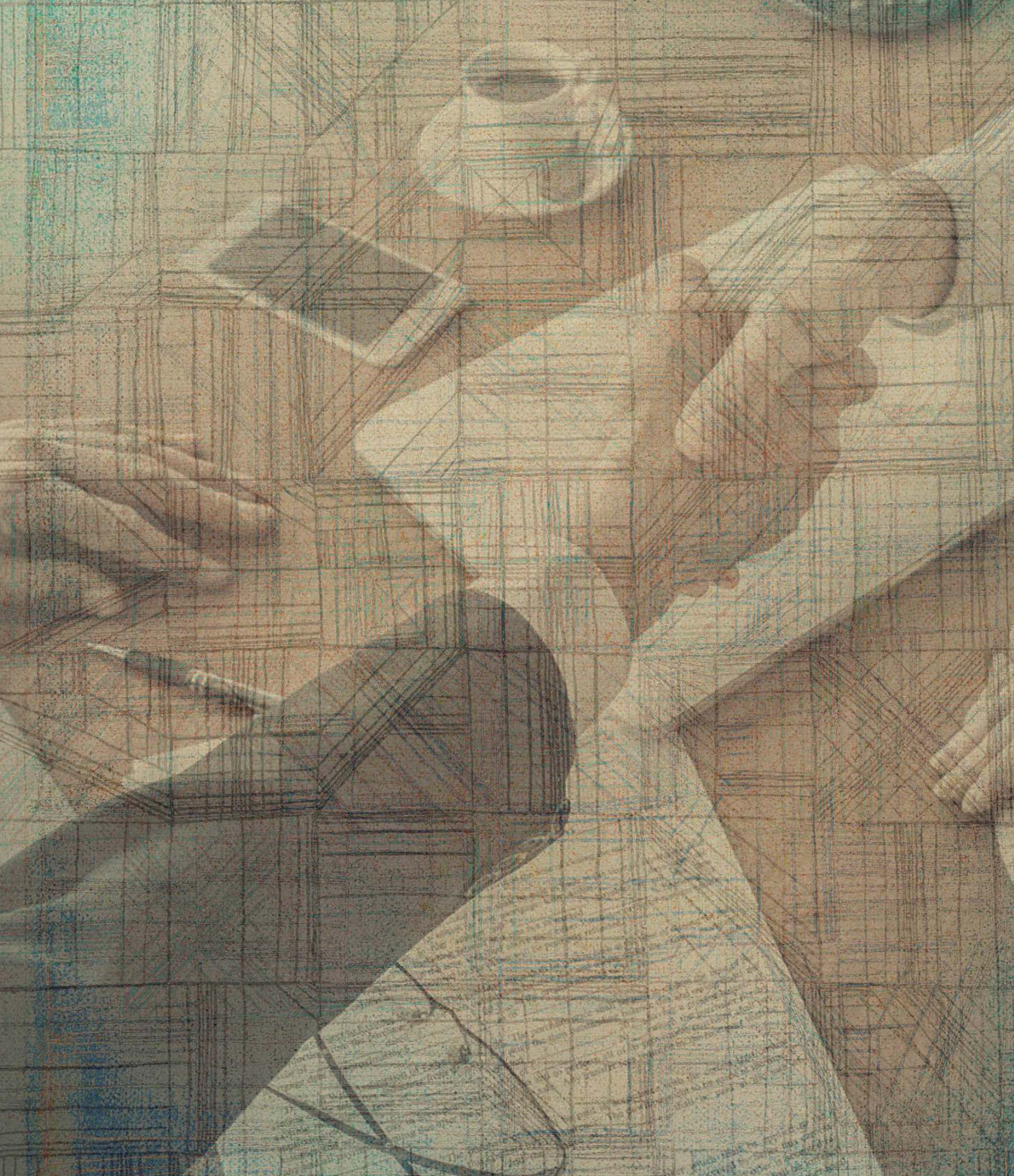
DICTAMEN MÉDICO INSTITUCIONAL: Informe pericial de la CONAMED, precisando sus conclusiones respecto de alguna cuestión médica sometida a su análisis, dentro del ámbito de sus atribuciones. Tiene carácter institucional, no emitido por simple perito persona física y no entraña la resolución de controversia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



**GOBIERNO DE
MÉXICO**

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO