



GOBIERNO DE MÉXICO

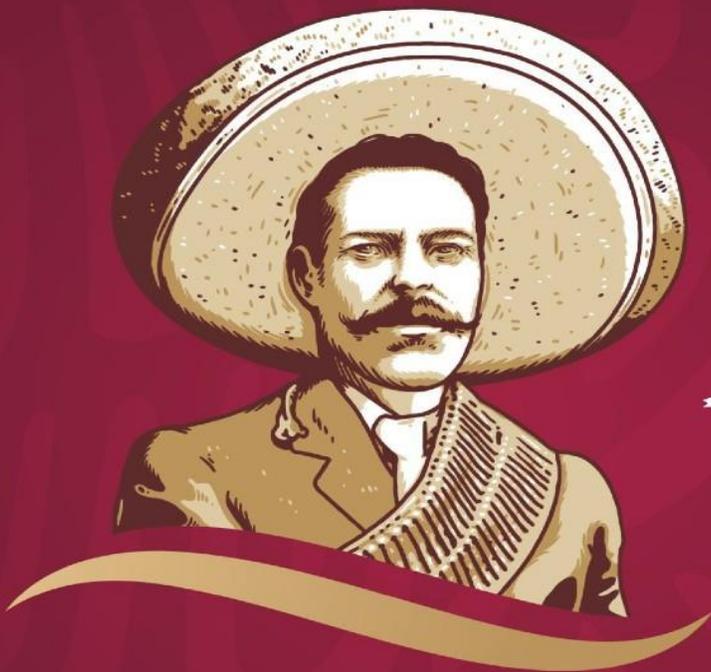


SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES 2022



2023
AÑO DE
Francisco
VILLA

EL REVOLUCIONARIO DEL PUEBLO

ÍNDICE

Presentación	1
1. H. Consejo Institucional	5
2. Alineación a las metas nacionales	7
3. Atención inicial de asuntos	10
4. Etapa conciliatoria	18
5. Proceso arbitral.....	22
6. Quejas concluidas.....	30
7. Dictámenes médicos institucionales.....	34
8. Acciones jurídicas	43
9. Difusión e investigación	51
10. Calidad, planeación e informática.....	73
11. Administración	85
12. Siglario	91
13. Glosario.....	93

DIRECTORIO

Dr. Jorge Carlos Alcocer Varela
Secretario de Salud

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

Mtro. Marco Vinicio Gallardo Enriquez
Titular de la Unidad de Administración y Finanzas

Lic. Juan Antonio Orozco Montoya
Subcomisionado Jurídico y encargado del despacho de los asuntos
de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico

Mtro. Iván González del Valle
Director General de Orientación y Gestión

Dra. Liliana Hernández Mendoza
Directora General de Conciliación

Lic. Francisco Javier Guerra Zermeño
Director General de Arbitraje

Presentación

PRESENTACIÓN

La creciente necesidad por parte de la presente administración de acortar la brecha de desigualdad en todos los ámbitos, ha derivado en la búsqueda incesante de garantizar el irrestricto cumplimiento a los derechos humanos plasmados en nuestra Carta Magna, buscando compensar las carencias existentes, asegurar la vigencia de los derechos y de la legalidad, incluyendo la actuación de las instituciones encargadas de proporcionarla.

Dentro de estos derechos, la protección a la salud es uno de los principales objetivos a cumplir, derivado de la importancia que tiene para restituir a la población esos derechos fundamentales; en este sentido, el Sistema Nacional de Salud tienen la encomienda por parte del Ejecutivo Federal de brindar la atención médica con calidad, calidez y apegada a estándares nacionales e internacionales.

Ahora más que nunca, la aplicación del principio de universalidad de acceso a los servicios de salud, ha cobrado un papel fundamental para garantizar la prestación de los servicios médicos.

En este sentido y en aras de procurar a la población un adecuado estado de salud y bienestar, se establecen diversos mecanismos necesarios para que todas las personas tengan acceso a los servicios de salud, el desarrollo de políticas públicas para

su bienestar, controles de calidad de los servicios de salud, identificación de los principales problemas que afecten la salud pública, entre otras, esto en concordancia con la principal actividad del Sistema Nacional de Salud que es el proporcionar servicios de salud a toda la población y mejorar la calidad de los mismos.

Asimismo, la Observación General No. 14, de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) contempla el principio de calidad en la prestación de los servicios de salud, lo que conlleva que los establecimientos, bienes y servicios de salud sean adecuados desde el punto de vista científico y médico, para ello, requiere entre otras cosas, personal médico capacitado, medicamentos, insumos y equipo hospitalario científicamente aprobados, en buen estado, agua potable y condiciones sanitarias adecuadas.

Ahora bien, a pesar de que el derecho a la salud ha sido reconocido como derecho humano fundamental, en la práctica, la atención a la salud en todas sus dimensiones presenta muchas dificultades y por consecuencia retos, para los cuales, el Estado ha adoptado distintos tipos de medidas y mecanismos, definiendo la forma de proceder frente a un asunto considerado de interés público.

Ante tal circunstancia, las y los usuarios de servicios médicos, podrán presentar quejas por la atención médica recibida, mismas que deberán ser atendidas y resueltas en forma oportuna y efectiva por los prestadores de dichos servicios o por las instancias que las instituciones de salud tengan definidas para tal fin.

Siendo el Estado, el principal prestador de servicios de salud, así como el regulador de los mismos en el ámbito privado y social, es importante reconocer a la queja médica como un mecanismo de retroalimentación al Sistema Nacional de Salud y en consecuencia, una oportunidad de mejora.

Por ello, es que la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED) se ha empeñado en ser la primera opción para los pacientes y los prestadores de servicios médicos, ante la presencia de una controversia derivada del acto médico, por representar un benéfico impacto para ambas partes, basando su actuación en el uso del diálogo propositivo, que pueda transformar los hechos del conflicto, en una oportunidad para conciliar el asunto y bien someterlo al arbitraje para su solución.

Garantiza tanto a las y los usuarios como a los prestadores de servicios médicos, imparcialidad, equidad y respeto en el análisis, calificación y resolución de las controversias.

La Comisión Nacional de Arbitraje Médico es una unidad mediadora que acerca a las partes involucradas

en una controversia derivada de la prestación de servicios médicos, consolidándose así, como un espacio para la reflexión, análisis y espacio de acuerdo de voluntades que permita construir una solución mediante dos mecanismos alternativos de solución de controversias: la conciliación y el arbitraje.

En este sentido, desde hace más de 26 años, la CONAMED, refrenda su compromiso con la población mexicana para contribuir a fortalecer la práctica de la medicina de nuestro país gracias a su intervención especializada e imparcial.

A lo largo de este periodo, la CONAMED ha identificado que las expectativas y necesidades de los pacientes con alguna inconformidad, cuentan con uno o varios motivos y sus pretensiones son tan variadas que algunas de ellas escapan a su competencia y, por lo tanto, las y los usuarios son canalizados a las instancias correspondientes para presentar su queja o demanda.

Por lo que corresponde a la queja, es de vital importancia conocerla, analizarla y entenderla, con objeto de brindar herramientas de prevención de los conflictos derivados de la prestación de 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 de acuerdo a las mejores

prácticas, además de aplicar un cuestionario que permite medir la satisfacción y detectar áreas de oportunidad para que las y los usuarios cuenten con la mejor experiencia en la atención de sus inconformidades.

Los asuntos que las y los usuarios presentan en la Comisión son atendidos a través de los servicios de orientación, asesoría, gestión inmediata y, en su caso, la admisión de la queja para iniciar el proceso arbitral, en donde se busca acompañar a las partes para que construyan la solución, a través de la conciliación (acuerdo de voluntades) o el arbitraje.

Adicionalmente, se elaboran dictámenes médicos institucionales a solicitud de las autoridades encargadas de la procuración e impartición de justicia, de las comisiones tanto Nacional como estatales de los Derechos Humanos, y de los órganos internos de control de las instituciones públicas.

Analizado el contenido de los expedientes de queja, realiza acciones para contribuir a mejorar la práctica médica y la seguridad del paciente.

Finalmente, es necesario acotar que, en este informe de actividades, se muestran los resultados alcanzados en la atención de inconformidades, quejas, laudos y dictámenes médico institucionales como parte de la función sustantiva de esta Comisión.

De igual forma se brinda información sobre las investigaciones, difusión y eventos académicos realizados, las acciones jurídicas, la administración y la planeación y aplicación de tecnología en los diversos procesos y actividades de la CONAMED durante el año 2022 y con esto, dar cumplimiento con lo dispuesto en los artículos 8 fracción VI; y 11, fracción VII del Decreto de Creación de la CONAMED.

1. H. Consejo Institucional

1. H. CONSEJO INSTITUCIONAL

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 6 del Decreto por el que se crea la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, el H. Consejo Institucional está integrado por diez Consejeros, y por el Comisionado, quien lo presidirá.

Los Consejeros serán designados por el Titular del Ejecutivo Federal. La designación recaerá 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 serán invitados a participar como Consejeros. El cargo de Consejero será honorífico y durará cuatro años, a excepción de los presidentes de las academias mencionadas, quienes estarán sujetos al tiempo que duren en el encargo. Los demás Consejeros no podrán ser confirmados para el período siguiente.

De acuerdo con lo señalado en el artículo 7, del Decreto por el que se crea la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, durante el ejercicio 2022 el Consejo de CONAMED celebró tres sesiones ordinarias.

Dentro de los temas tratados por dicho órgano colegiado, destacan los siguientes:

- Proyectos de las nuevas Bases de colaboración a suscribirse entre la CONAMED con el Instituto Mexicano del Seguro Social y el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
- Se rindió el informe anual de actividades del año 2021, en el que se presentó un aumento en el número de asuntos atendidos en la CONAMED en comparación con el año 2020, debido a la pandemia de COVID-19. Asuntos atendidos 2020 (11,382), en 2021 (15,408), representando un 26 % de incremento.
- Solicitud de autorización al Consejo para dejar sin efectos los Lineamientos sobre el uso de uniformes de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico emitidos el 25 de noviembre de 2014 en la Septuagésima Segunda Sesión Ordinaria.
- Resultados de la auditoría al desempeño número 29/22, realizada por el Órgano Interno de Control en la Secretaría de Salud.

2. Alineación a las metas nacionales

2. ALINEACIÓN A LAS METAS NACIONALES

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”.

De estos ordenamientos, se vinculan diversas disposiciones legales que permiten armonizar las estrategias, tácticas y líneas de acción, para brindar los bienes y servicios que las personas requieren para alcanzar su máximo bienestar, siendo controladas, verificadas y evaluadas con el fin de obtener el desarrollo nacional.



En los artículos 4º y 14, fracción II de la LP, se establece de manera conjunta 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.

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 Nacional de Planeación Democrática, 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 inicial de asuntos

3. ATENCIÓN INICIAL DE ASUNTOS

El artículo 4° del Decreto por el cual se crea la CONAMED, le otorga atribuciones para brindar a las y los usuarios y prestadores de servicios médicos asesoría e información sobre sus derechos y obligaciones, recibir, investigar y atender las quejas; solicitar la información y pruebas que permitan la contribución de la Comisión en la resolución de las mismas; así como intervenir en amigable composición y fungir como árbitro.

El proceso inicia con la atención del usuario a través de diversas vías, que hacen del conocimiento de esta Comisión las inconformidades derivadas de la atención recibida por parte de un prestador de servicios médicos y/o por los resultados de la misma.

Los servicios de la CONAMED promueven el acercamiento y solución de conflictos a través de un espacio que propicia el entendimiento, en el que las y los pacientes y las y los profesionales e instituciones de la salud, pueden dirimir sus diferencias conducidos por profesionales médicos y jurídicos, ofreciendo además a las y los usuarios trámites gratuitos, ágiles y confidenciales.

La atención inicial es el primer contacto de las y los usuarios con los servicios que brinda esta Comisión para plantear ampliamente la problemática que les aqueja.

En esta etapa, el personal especializado en atención al público realiza un análisis integral del caso que plantea la o el usuario, se efectúa la recepción, análisis y calificación de las inconformidades recibidas vía presencial, telefónica, página de Internet, correo electrónico y postal; adicionalmente, se identifica el tipo de servicio que requieren las y los usuarios con base en la complejidad de la problemática planteada y las posibles formas de solución.

De acuerdo a las inconformidades planteadas, los motivos, hechos, pretensiones y el análisis médico-jurídico, se ha brindado el tipo de servicio en la atención inicial: orientación, asesoría especializada, gestión inmediata para la atención médica y la admisión de la queja al proceso arbitral.

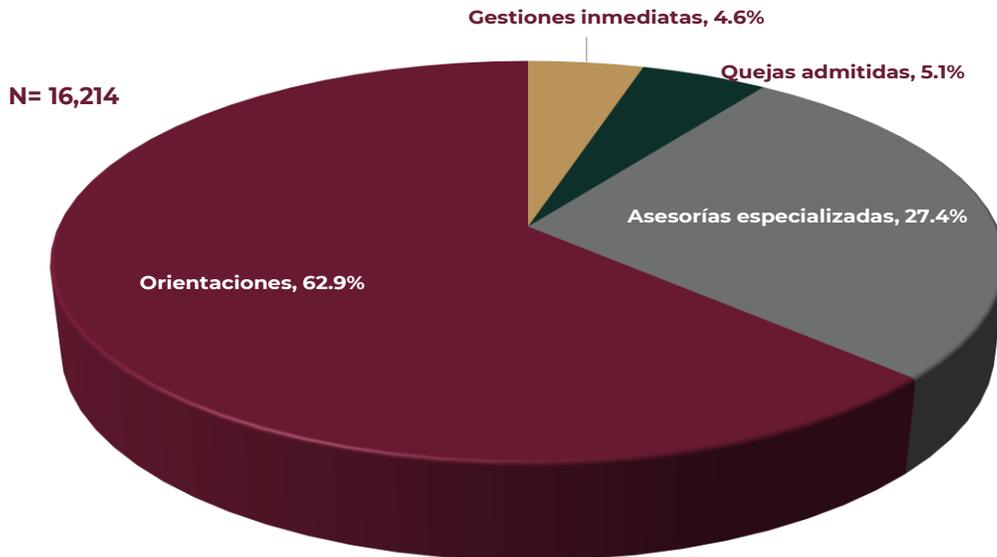
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022, se recibieron 16,214 inconformidades relacionadas con la prestación de servicios médicos, incrementándose en un 6.4 % con relación al año anterior.

De acuerdo con el contenido de los hechos, los motivos, las pretensiones y necesidades de atención de los pacientes, las formas de admisión que se dieron al total de estos asuntos fueron a través de: 10,202 orientaciones, 4,436 asesorías especializadas, 752 gestiones inmediatas y la admisión de 824 quejas para dar inicio al proceso

arbitral, evidenciando que el mayor incremento porcentual se reflejó en las orientaciones 8.5 % y asesorías

especializadas con un 11.1 % respectivamente. (Figura 1)

Figura 1. Asuntos recibidos por tipo de servicio ofrecido, 2022.



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

3.1 Orientaciones

Para el cumplimiento de su objeto, la CONAMED brinda la orientación que la o el usuario necesite, particularmente la que se refiere a los alcances y efectos legales del proceso arbitral y de conciliación. Es así que las y los usuarios que acuden a esta Comisión es cuando consideran, una negativa de la prestación del servicio médico, posibles irregularidades en su atención o consideran que ésta fue inadecuada, reciben explicaciones de manera clara y amplia de las alternativas con las que cuenta para

intentar solucionar la problemática que la o el usuario plantea. Asimismo, se le indica los requisitos que establece el Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Médicas y Gestión Pericial de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

A través de los medios proporcionados, las y los usuarios canalizan las inconformidades que tienen en contra de los prestadores de los servicios médicos, ante los cuales, el personal especializado de la CONAMED, brinda la orientación

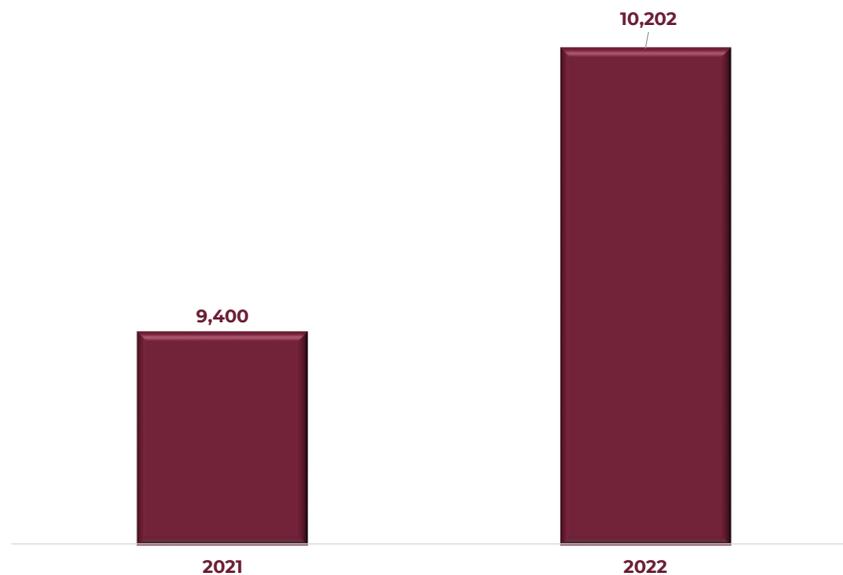
necesaria, explicando de forma clara y amplia las alternativas con las que cuenta para solucionar las problemáticas manifestadas, evidenciando, en su caso, las instancias facultadas para conocer el asunto particular cuando está fuera del ámbito de competencia de la Comisión.

Es de resaltar que el número de orientaciones que se brindan a las y los usuarios, representa el porcentaje más elevado de las acciones que realiza la Comisión; en cada una de ellas busca guiar e informar, considerando las circunstancias de modo, tiempo y lugar de cada caso particular. Bajo estos supuestos en 2022 se atendieron 10,202

orientaciones que representan el 62.9 % de los asuntos recibidos por la CONAMED, que como ya se dijo, muestran un incremento del 8.5 % con relación al ejercicio anterior.

Conforme a los datos registrados, casi la totalidad de las orientaciones fueron recibidas a través de vía telefónica, siendo evidente que este medio de comunicación es accesible para las y los usuarios que necesitan presentar sus inconformidades; aquí el usuario indica su problemática particular y se identifican los casos que pueden resolverse de acuerdo a las atribuciones y facultades de esta Comisión, o bien, se indica la instancia que puede resolverla. (Figura 2)

Figura 2. Comparación de orientaciones de los años 2021 y 2022.



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

3.2 Asesorías especializadas

El uso de medios digitales entre la población, ha promovido que las y los usuarios de servicios médicos, puedan acceder a la página de internet de esta Comisión y llenar el formulario denominado: “guía para presentar una queja”; de la cual, se derivará el servicio de orientación y asesoría especializada, gestión para la atención médica o queja médica, todos brindados con agilidad, comodidad, facilidad y gratuidad. Este medio, ha permitiendo un mayor acercamiento con el ciudadano y le ha permitido ahorrar tiempo y evitar gastos de traslado o envíos innecesarios.

Para otorgar las asesorías, la CONAMED cuenta con personal médico y legal especializado en el

derecho a la salud, que asesora al usuario indicándole cuál es el marco de actuación de la CONAMED, los requisitos para ingresar su queja, la documentación que debe integrarse en el expediente, en qué consiste la conciliación con el prestador del servicio médico, así como, el proceso arbitral; además de identificar el estado de salud del usuario, la evolución de la enfermedad y las presuntas irregularidades en la atención médica.

Durante el año 2022, se realizaron 4,436 asesorías que representan el 27.4 % de los casos recibidos, mismas que se incrementaron en un 11.1 % respecto a las 3,994 atendidas en el año 2021.

3.3 Gestiones inmediatas

Los casos que ameritan una pronta solución ante el estado de salud del paciente, detonan requerimientos de atención médica como son la falta de medicamentos; emisión de segundas opiniones; cambio de personal de salud por ruptura de la relación profesional de la salud-paciente; entrega de resultados de laboratorio y gabinete, entre otros.

Basado en esos requerimientos, es posible realizar una gestión inmediata; generando una coordinación con el prestador del

servicio médico público a través de los enlaces de instituciones, con el fin de gestionar la atención médica requerida por el usuario.

Durante 2022, se realizaron 752 gestiones inmediatas que representa el 4.6 % del total de los asuntos recibidos.

Por lo que se refiere al grupo etario y sexo de las y los usuarios de gestiones inmediatas se observa que en el 51.9 % de los casos son del sexo

femenino y el 48.1 % son del sexo masculino.

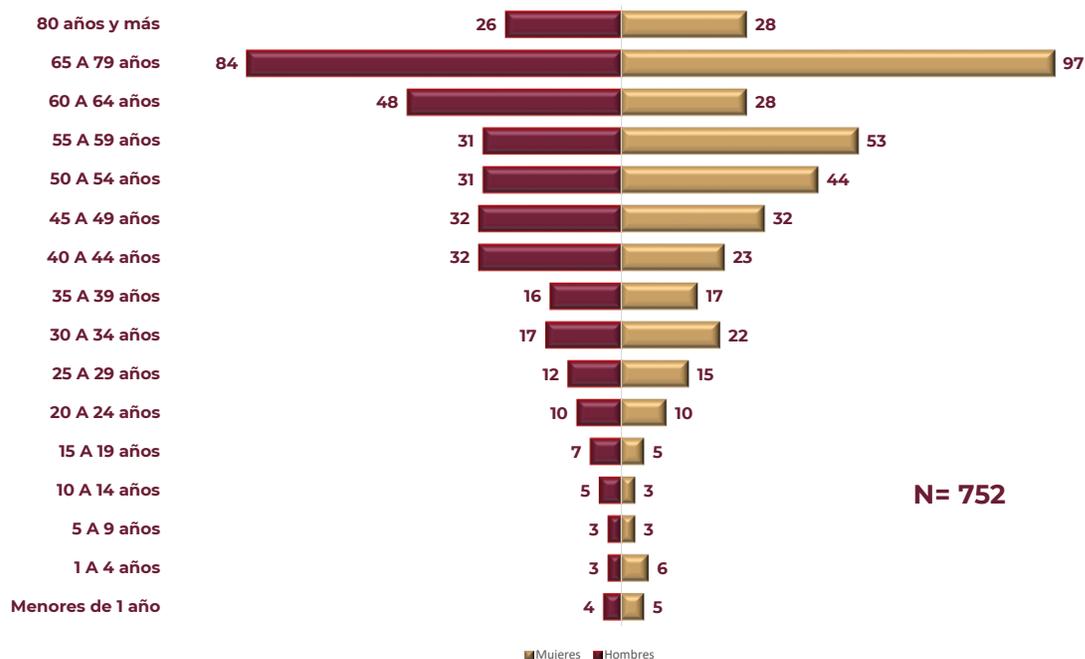
En cuanto a los grupos de edad se encuentra que en primer lugar el grupo de edad entre los 65 a 79 años, que representa un 24 % de los casos,

en segundo lugar, el grupo de los 55 a los 59 años con el 11.1 %, y en tercer lugar, las personas entre los 60 a los 64 años con el 10.1 por ciento.

Las cifras reportadas, se desglosan en la siguiente gráfica: (Figura 3)

3.3.1 Gestiones concluidas por grupo de edad según sexo del usuario

Figura 3. Gestiones inmediatas atendidas por edad y sexo del usuario, 2022.



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

3.3.2 Comportamiento de gestiones por entidad federativa e institución médica

Las tres entidades federativas en las que más gestiones se realizaron fueron: la Ciudad de México con 375, el Estado de México con 168 y Jalisco con 24. Por lo que se refiere a las instituciones, son las unidades

médicas relacionadas con el IMSS (65.6 %), con el ISSSTE (28.1 %) y los Hospitales Federales de la Secretaría de Salud (2.1 %), con las que más se tuvo contacto.

3.3.3 Motivos de gestión inmediata

De las 752 gestiones inmediatas realizadas, existieron 1,224 motivos, es decir, cada gestión tuvo uno o más motivos.

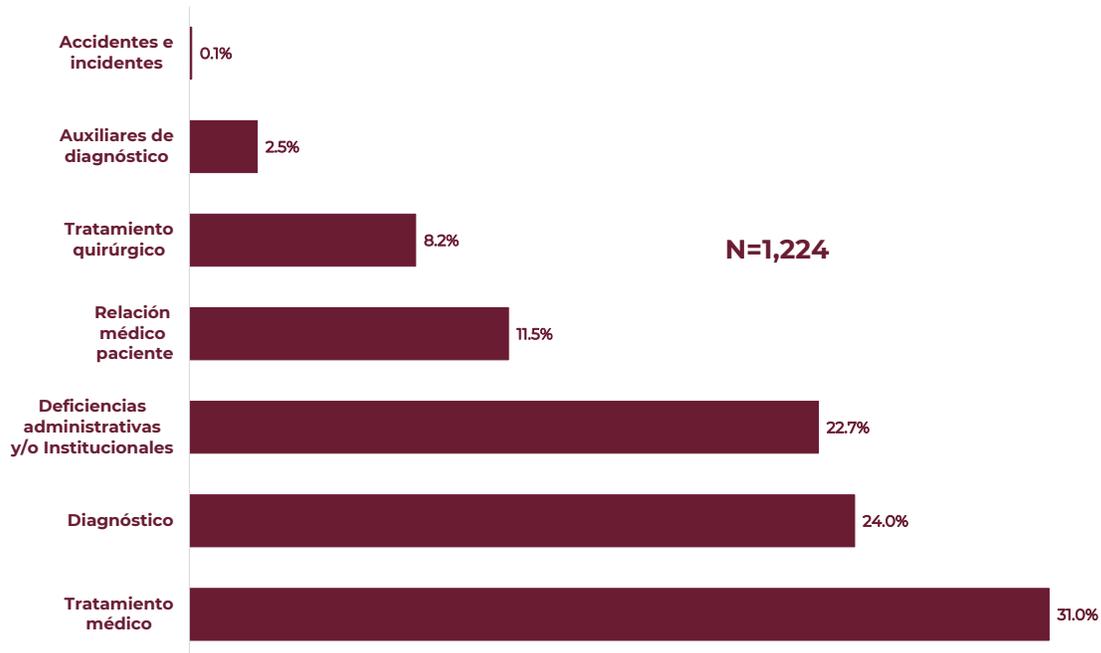
Los cinco principales motivos de las gestiones inmediatas fueron:

- Tratamiento médico 380;
- Diagnóstico 294;
- Deficiencias administrativas y/o institucionales 278,
- Relación médico-paciente 141; y

- Tratamiento quirúrgico 100.

Estos motivos identificados, tienen a su vez, una clasificación que permite conocer de manera más específica y detallada, los submotivos por los que se presenta una queja, cada uno de ellos, siendo el más representativo el tratamiento médico y su distribución como a continuación se detalla: (Figura 4)

Figura 4. Motivos de las gestiones inmediatas, 2022.



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

3.3.4 Gestiones por motivos derivados de la relación médico-paciente

Por lo que se refiere a la relación médico-paciente, las variables involucradas son: 81.5 % falta de información, 9.9 % información

errónea o incompleta, 2.3 % percibe maltrato del personal administrativo y el 6.3 % percibe maltrato del personal de salud.

3.3.5 Motivos derivados de deficiencias administrativas

Respecto a las deficiencias administrativas y/o institucionales los datos son los siguientes: 50 % demora prolongada para obtener servicio y falta de medicamento, 14.7 % negación de la atención, 6.9 % falta de equipo,

insumos y/o personal percibe maltrato y/o abuso por personal hospitalario no médico.

3.3.6 Compromiso de atención de las gestiones inmediatas concluidas

En las peticiones de atención médica que se derivan de las gestiones inmediatas presentadas por las y los usuarios, se establece un compromiso de atención con los prestadores de dichos servicios o con los enlaces de las instituciones médicas. Se establecieron 1,106 compromisos de atención, la

principal petición es el diferimiento de cirugías y de atención especializada en el 49.2 % de los casos; el segundo lugar lo ocupa la atención oportuna por demora prolongada para obtener el servicio, con el 12.5 % y el tercer lugar con el 4.7 % se refirió a la falta de medicamentos.

3.4. Admisión de quejas

3.4.1 Total de quejas recibidas

De los 16,214 asuntos recibidos, 824 fueron calificados por personal médico y jurídico como queja, mismos que corresponden al 5.1 % del total de los recibidos. La recepción de estas quejas es el

origen de las actividades de la etapa conciliatoria del proceso arbitral, en el cual la controversia, se espera, concluya con un acuerdo de voluntades o en su caso, el asunto sea sometido al proceso arbitral.

4. Etapa conciliatoria

4. ETAPA CONCILIATORIA

La etapa conciliatoria es la primera fase del proceso arbitral, la cual está a cargo de los conciliadores médicos y jurídicos, quienes realizan el procedimiento y generan un ambiente de respeto y cordialidad, reconstruyen la confianza entre el usuario y el prestador de servicios médicos, promueven un diálogo útil para buscar los elementos que les permitan la generación de acuerdos y solución al conflicto, contando con el apoyo activo e imparcial de dichos conciliadores, respetando en todo momento la voluntad de las partes.

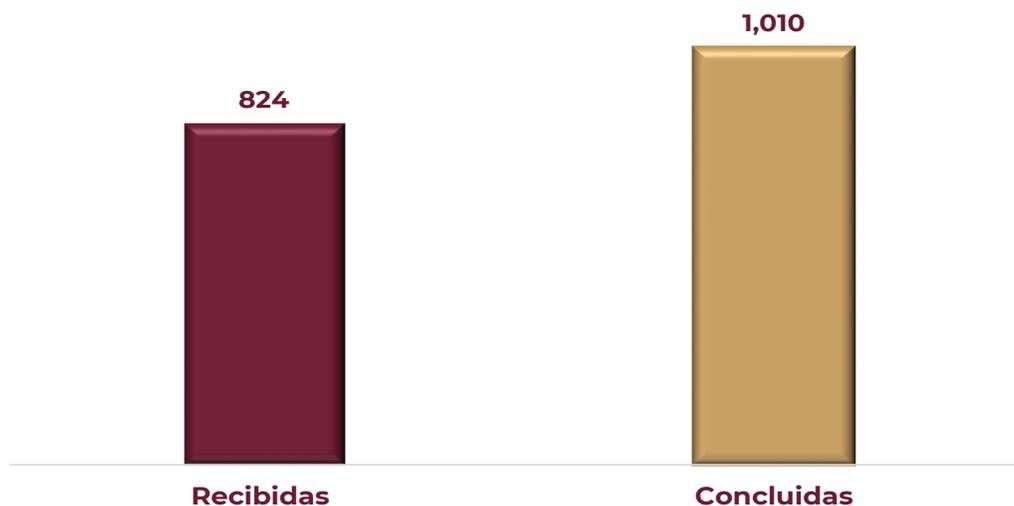
El resultado obtenido en la etapa conciliatoria, es un logro y responsabilidad de las partes al

ejercer su autonomía en la toma de decisiones, sin embargo, se requiere de la preparación de cada una de las diligencias, para lo cual es necesaria la planeación y el trabajo conjunto de los conciliadores, en términos del análisis del caso desde un punto de vista médico-legal, que facilite las propuestas conciliatorias y acerque a las partes a una posible solución del conflicto, siendo éstas las que finalmente decidan, con sustento en la información correcta y completa que les permita el arreglo, dentro de una total confianza y transparencia de la actividad conciliatoria.

4.1 Total de quejas recibidas y concluidas en etapa conciliatoria

Durante 2022 fueron recibidas 824 quejas, concluyendo 1,010 a través de diversas modalidades. (Figura 5)

Figura 5. Quejas recibidas y concluidas, 2022.

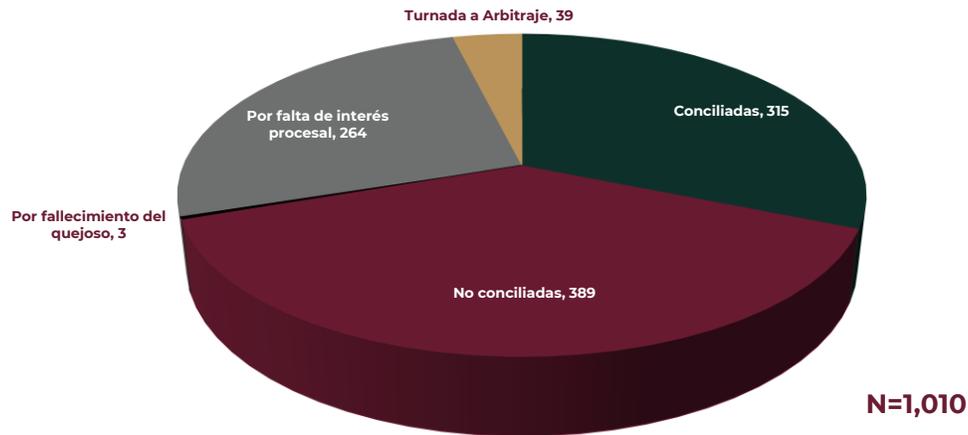


Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED)

4.2 Modalidad de conclusión de quejas en etapa conciliatoria

El total de las quejas concluidas en la etapa conciliatoria fueron 1,010 de ellas el 38.5 % no lograron conciliarse en contraste con el 31.2 % donde se logró la conciliación entre las partes. (Figura 6)

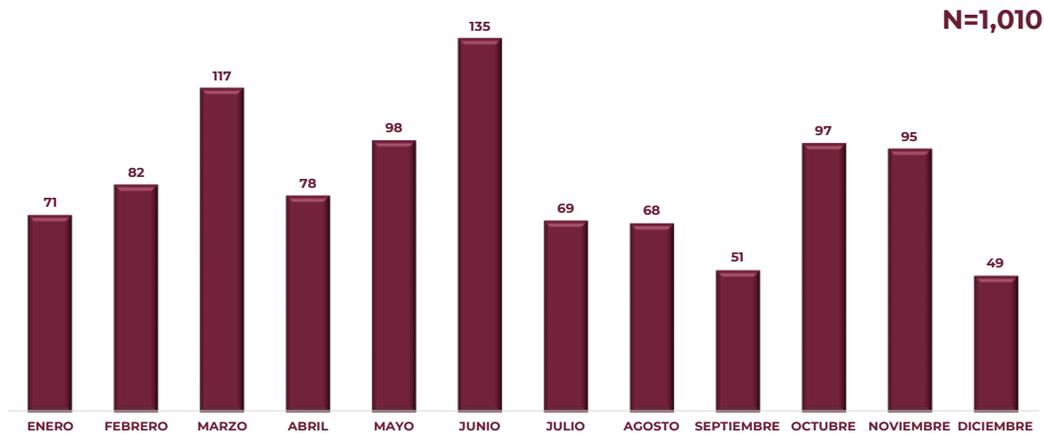
Figura 6. Modalidad de conclusión de las quejas en la etapa conciliatoria, 2022.



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

4.3 Distribución por mes de quejas concluidas en la etapa conciliatoria (Figura 7)

Figura 7. Quejas concluidas por mes, 2022.



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

4.4 Actividades adicionales realizadas en la etapa conciliatoria

Se impartieron las pláticas siguientes:

“Manejo de la controversia odontológica en la CONAMED.

- Beneficios y ventajas de esta institución”, en las instalaciones del Hospital Médica Sur como parte del 21º Curso de Odontología Intrahospitalaria organizado por la UNAM y Médica Sur el 21 de octubre de 2022.
- Capacitación sobre el proceso conciliatorio de la CONAMED a personal del Centro de Resolución Alternativa de Conflictos del Colegio de Dentistas de Costa Rica, quienes

acudieron a las instalaciones de CONAMED el 8 de marzo de 2022.

- Proceso conciliatorio de la CONAMED en el XXIII Congreso Internacional Avances en Medicina en el Hospital Civil de Guadalajara, del 6 al 9 de abril de 2022.
- Taller “Actualización del proceso arbitral”, exponiendo la etapa conciliatoria y discusión de casos la XXXVII Sesión Ordinaria del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico el 28 de abril de 2022.
- “La queja Médica y su Tratamiento Conciliatorio”, a personal de la CONAMED el 2 de septiembre de 2022.

5. Proceso arbitral

5. PROCESO ARBITRAL

El Artículo 17° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, postula que las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias. Los procedimientos de mediación, conciliación y arbitraje, constituyen una alternativa extrajudicial con numerosas ventajas respecto de los procesos judiciales.

El decreto que crea la CONAMED, dispone que es un órgano al cual pueden acudir las y los usuarios y prestadores de servicios médicos para dilucidar, en forma amigable y de buena fe, posibles conflictos derivados de la prestación de dichos servicios, con lo cual se contribuirá a evitar cargas de trabajo excesivas para los órganos jurisdiccionales, sin sustituirlos.

Del mismo modo, la Ley General de Salud señala en su artículo 51, Bis, 3, que las quejas que las y los usuarios presenten por la atención médica recibida, deberán ser atendidas y resueltas en forma oportuna y efectiva por los prestadores de servicios médicos de salud o por las instancias que las instituciones de salud tengan definidas para tal fin, cuando la solución corresponda a su ámbito de competencia.

Hoy en día, en el ámbito de la salud, las y los usuarios se encuentran más informados y exigentes de sus derechos. La población percibe cada vez con mayor claridad que el

“Derecho a la protección de la Salud” es un derecho humano inalienable, cuyo cumplimiento debe ser óptimo en términos de acceso, equidad y calidad de los servicios.

El Programa Sectorial de Salud 2020 – 2024, establece entre sus objetivos prioritarios, el incrementar la eficiencia, efectividad y calidad en los procesos del Sistema Nacional de Salud para corresponder a una atención integral de salud pública y asistencia social que garantice los principios de participación social, competencia técnica, calidad médica, pertinencia cultural y trato no discriminatorio, digno y humano.

En concordancia con lo anterior, la estrategia prioritaria 2.3 consiste en fortalecer un modelo de atención integral y asistencia social para optimizar la eficiencia y efectividad en los procesos y ampliar la cobertura de los servicios de salud y asistencia social. En ese orden de ideas, dentro de las acciones puntuales, se incluye el numeral 2.3.8 *“Impulsar el uso de mecanismos alternativos, como son la conciliación y el arbitraje, para la atención de controversias y solución de conflictos en salud”*.

Así, la Comisión Nacional de Arbitraje Médico continúa su compromiso de fortalecer sus estrategias a través de acciones que tengan como objetivos esenciales: garantizar el derecho a la

protección de la salud; promover una cultura de prevención del conflicto, en su caso, ante la presencia del mismo, contribuir a la solución no jurisdiccional de controversias y evitar la práctica de una medicina defensiva.

La Comisión Nacional de Arbitraje Médico, constituye en nuestro país la instancia especializada y gratuita que ha operado desde su creación, como un mecanismo alternativo de solución de controversias que contribuye a la solución de los conflictos que se derivan de la prestación de los servicios médicos; para lo cual ofrece a la población los servicios de orientación, asesoría especializada, gestión inmediata, conciliación y en su etapa decisoria, el juicio arbitral médico. Todos operan bajo los principios de: respeto a los derechos humanos, imparcialidad, confidencialidad, especialidad, gratuidad, legalidad, voluntariedad, flexibilidad, economía procedimental y equidad.

El mecanismo alternativo de solución de controversias de tipo médico, no sólo permite atender de manera expedita las inconformidades planteadas por las y los pacientes y sus familiares, sino que fortalece la calidad y mejora en la prestación de los servicios médicos, al inducir en los prestadores del servicio la responsabilidad de una actuación profesional, apegada a los cánones de la medicina y la ética, sin

descuidar el aspecto humano de la relación con las y los usuarios de los servicios que presta, independientemente si lo hace en una institución o en el medio privado.

Ante la no conciliación de las partes en conflicto, la CONAMED les propone someterse a la etapa decisoria conocida como juicio arbitral médico, mediante la suscripción de un acuerdo arbitral, en el que designan a la Comisión para que resuelva en definitiva su controversia a través de la emisión de un laudo arbitral, que se esmera en el estudio especializado médico-jurídico, exhaustivo, objetivo, imparcial y respetuoso, que da sustento al mismo.

Se trata de un proceso más flexible, gratuito y bajo la modalidad de un juicio de expertos, reflejado en una resolución definitiva, una vez que se agota la instrucción (ofrecimiento de pruebas y su desahogo, así como la presentación de alegatos).

En el laudo se resuelve el fondo médico de la controversia, en su caso, se determina la existencia de responsabilidad del prestador del servicio, la producción de daños y en consecuencia se establece la obligación compensatoria.

Es importante mencionar que la Recomendación General N° 37 Sobre el Respeto y Observancia de los Derechos Humanos en las

Actividades de las Empresas¹, emitida por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos el 21 de mayo de 2019, en específico el Apartado 4. “Acceso a mecanismos de reparación de violaciones a derechos humanos en el contexto empresarial”; refiere que los mecanismos de acceso a reparaciones de violaciones a derechos humanos en el contexto empresarial son las instancias competentes ante las cuales una persona o grupo que considere que es víctima de violaciones a derechos humanos por actividades empresariales puede acudir para que se investiguen los hechos y, en su caso, obtenga la reparación del daño correspondiente a cargo de los responsables, sean autoridades o las empresas.

Es así como se incluye a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, como parte de los mecanismos de reparación de violaciones a derechos humanos.

Para que los mecanismos de carácter no jurisdiccional sean eficaces, deben cumplir con principios rectores, mismos que esta Comisión Nacional atiende en sus actividades esenciales: a) *Legitimidad*, es decir que las partes tengan confianza en los servicios que se les ofrecen; b) *Accesibilidad*, esto es, que la población conozca el mecanismo y

se garantice que no habrá obstáculos de ningún tipo; c) *Predecibles*, que se disponga de un procedimiento claro de cada una de las etapas que integran el juicio arbitral; d) *Equitativos*, se prepondera la mayor igualdad entre las partes y se garantiza la información y orientación a las mismas; e) *Transparencia*, se proporciona información a las partes del avance de cada etapa del procedimiento arbitral; f) *Compatibles*, con los derechos humanos establecidos en la Constitución Mexicana, así como los derechos humanos internacionalmente reconocidos y, g) *Constituyen una fuente de aprendizaje continuo*, lo que significa que se adoptan todas las medidas para identificar experiencias del mecanismo con el fin de mejorarlo en forma continua.

En ese sentido, como señala el artículo 1º de nuestra Carta Magna, la CONAMED continúa incorporando en la etapa decisoria de su procedimiento arbitral, el enfoque en derechos humanos y por ende el control de convencionalidad, en el análisis y resolución de las controversias originadas con motivo de la prestación de servicios médicos, sujetas a juicio arbitral ante la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

¹ Comisión Nacional de los Derechos Humanos. Recomendación General 37/2019 sobre el Respeto y Observancia de los Derechos Humanos en las

actividades de las empresas. 21 de mayo de 2019. En: <https://www.cndh.org.mx/documento/recomendacion-general-372019>.

5.1 Distribución por mes de asuntos recibidos por instancia

Durante el año 2022, se recibieron 51 quejas para el procedimiento arbitral, de las cuales 39 se recibieron en la CONAMED, con la correspondiente firma del acuerdo arbitral y, las 12 restantes, fueron enviadas por las comisiones estatales de Arbitraje Médico. Estas quejas, de

acuerdo con la recepción mensual en la CONAMED, fueron en la Dirección General de Conciliación (DGC) durante los meses de enero, junio y agosto (15.4 %, respectivamente), y en las Comisiones Estatales de Arbitraje Médico (CEAM) fue en el mes de septiembre (25 %).

Mes	Recibidos		
	Dirección General de Conciliación	Comisiones Estatales de Arbitraje Médico	Total
Enero	6	2	8
Febrero	3	2	5
Marzo	2	0	2
Abril	1	0	1
Mayo	2	2	4
Junio	6	0	6
Julio	1	0	1
Agosto	6	1	7
Septiembre	1	3	4
Octubre	4	2	6
Noviembre	5	0	5
Diciembre	2	0	2
Total	39	12	51

Fuente: Dirección General de Arbitraje

5.2 Modalidad de conclusión de quejas en arbitraje

En esta etapa se concluyeron 61 quejas, de las cuales se recibieron 51 y se tenían 10 en proceso de arbitraje. De las 61 quejas en 41 expedientes se

dictó laudo arbitral, una por caducidad, cinco convenios de transacción y en 14 asuntos se dejaron derechos a salvo.

Mes	Modalidad de conclusión de quejas en arbitraje				Total
	Laudo	Caducidad	Convenio	Abandono de la instancia (Derechos a salvo)	
Enero	0	0	0	0	0
Febrero	5	0	0	0	5
Marzo	4	1	0	0	5
Abril	4	0	0	1	5
Mayo	5	0	0	1	6
Junio	4	0	0	0	4
Julio	3	0	1	7	11
Agosto	3	0	0	2	5
Septiembre	3	0	1	1	5
Octubre	3	0	0	1	4
Noviembre	5	0	2	0	7
Diciembre	2	0	1	1	4
Total	41	1	5	14	61

Fuente: Dirección General de Arbitraje

5.3 Quejas concluidas según laudos emitidos

De los 41 laudos emitidos, sólo el 39 % (16) la resolución fue condenatoria y en el resto absolutoria. Es destacable que en el 61 % de las quejas cuyo

laudo fue absolutorio refleja que el profesional de la salud siguió lo establecido en la *lex artis ad hoc*.

Modalidad	Absolutorio	Condenatorio
Laudo	41	16

Fuente: Dirección General de Arbitraje

5.4 Resultado del análisis de laudos condenatorios concluidos

En los 16 laudos condenatorios resalta que en 11 de ellos (68.8 %) el daño generado al paciente fue

temporal y sólo uno (6.3 %) dejó un daño permante al paciente

Daño	Total
Permanente	1
Temporal	11
Sin daño físico	4
Total	16

Fuente: Dirección General de Arbitraje

5.5 Especialidades de laudos concluidos

De los 41 laudos emitidos en 16 (39.0 %) se calificó mala práctica en los procedimientos realizados por el profesional de la salud con el

paciente atendido. Y en estos laudos odontología fue la mayor proporción de laudos condenatorios y calificados con mala práctica (50 %)

Especialidad	Sin evidencia de mala práctica	Con evidencia de mala práctica	Total
Anestesiología	1	0	1
Cardiología	1	0	1
Cirugía de mano	1	0	1
Cirugía General	3	3	6
Cirugía Oncológica	1	0	1
Cirugía plástica, estética y reconstructiva	2	1	3
Gastroenterología	0	1	1
Geriatría	1	0	1
Ginecoobstetricia	1	0	1
Odontología	4	8	12
Oftalmología	1	1	2
Oncología médica	1	0	1
Otorrinolaringología	1	0	1
Psiquiatría	1	0	1
Rehabilitación	1	0	1
Terapia intensiva	1	0	1
Traumatología y ortopedia	3	2	5
Urología	1	0	1
Total	25	16	41

Fuente: Dirección General de Arbitraje

5.6 Complejidad de laudos emitidos

Complejidad	Total
Complejo	30
Muy complejo	1
Sencillo	10
Total	41

Fuente: Dirección General de Arbitraje

5.7 Amparos

De los 41 laudos emitidos, sólo en uno se promovió amparo en contra; y siete se encuentran en proceso.

Adicionalmente se informa que, en 40 asuntos, las partes se suscribieron al Compromiso Arbitral.

Se celebraron 83 audiencias (Preliminares, desahogo de pruebas, comparecencias de parte, firma de convenio, entre otras).

Al cierre del año, la Dirección General de Arbitraje continuó con 33 asuntos en proceso.

5.8 Resultado del indicador porcentaje de laudos emitidos en tiempo establecido

Laudos	40	40	100%
	Número de laudos emitidos en el periodo	Número de laudos emitidos en tiempo estándar en el periodo	Porcentaje
Enero	0	0	0
Febrero	5	5	100
Marzo	4	4	100
Abril	4	4	100
Mayo	5	5	100
Junio	4	4	100
Julio	3	3	100
Agosto	3	3	100
Septiembre	3	3	100
Octubre	3	3	100
Noviembre	5	5	100
Diciembre	2	2	100
Total	41	41	100

Fuente: Dirección General de Arbitraje

6. Quejas concluidas

6. QUEJAS CONCLUIDAS

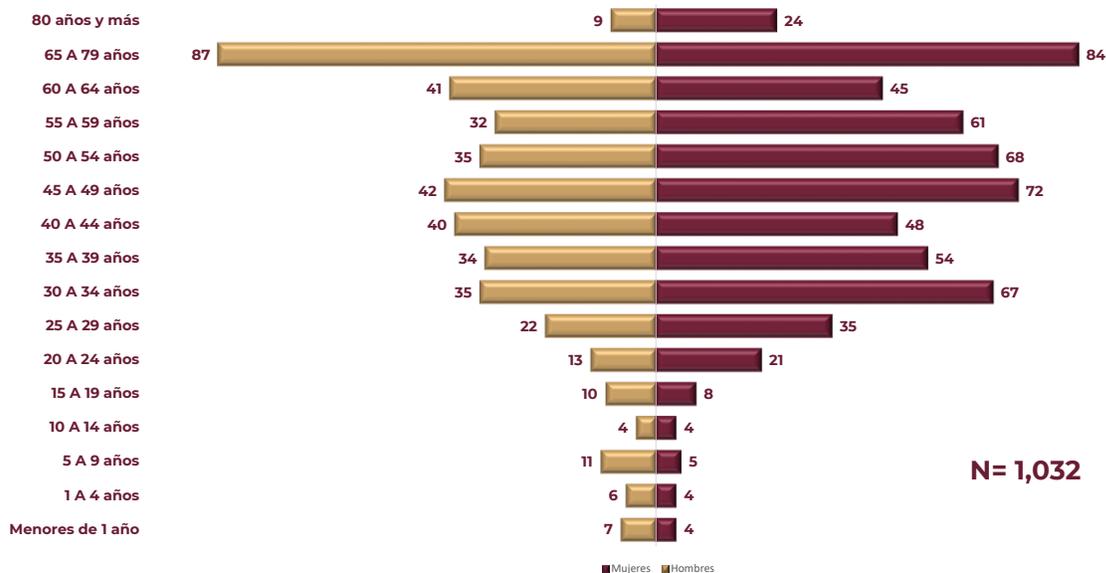
Las acciones que esta Comisión lleva a cabo para atender los asuntos calificados como quejas concluyen de diversas formas e incluyen un conjunto de acciones que se mencionan en las etapas antes señaladas, con el propósito de cumplir las necesidades y expectativas que tienen las y los usuarios de la CONAMED.

Por lo que se refiere a las quejas, es posible realizar un análisis en varios aspectos, tal como el grupo etario, el

género, las unidades médicas, los motivos que originaron esa queja, las especialidades médicas involucradas, entre otras.

La distribución de las quejas admitidas de acuerdo al sexo correspondió a 55.7 % a mujeres y 44.3 % a hombres. Esta proporción varía en cada grupo etario como puede apreciarse en el gráfico, donde el grupo más representativo es el rango de 65 a 79 años: (Figura 8)

Figura 8. Quejas concluidas por edad y sexo del usuario, 2022.

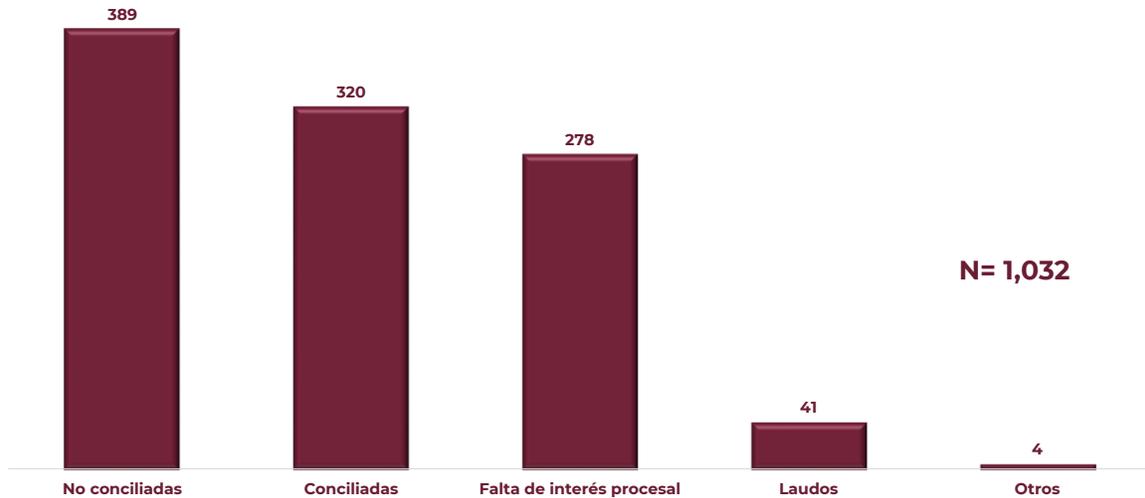


Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED)

Relacionado con la modalidad de conclusión, el siguiente gráfico aporta información concerniente

con el comportamiento de las quejas y su tránsito al interior de la CONAMED. (Figura 9)

Figura 9. Quejas concluidas por modalidad, 2022.

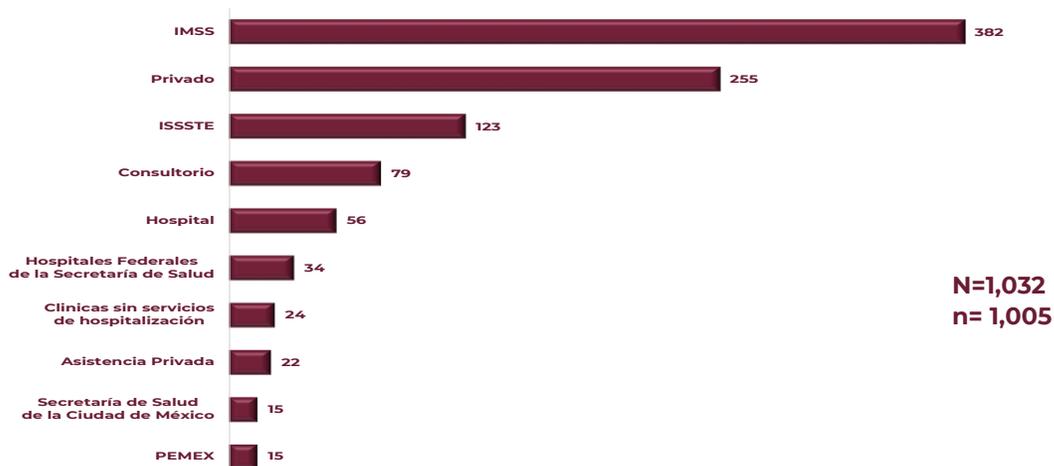


Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED)

Cada queja que se atiende, involucra la prestación de los servicios médicos en diversas instancias.

A continuación se muestran las principales instituciones médicas relacionadas con las quejas. (Figura 10)

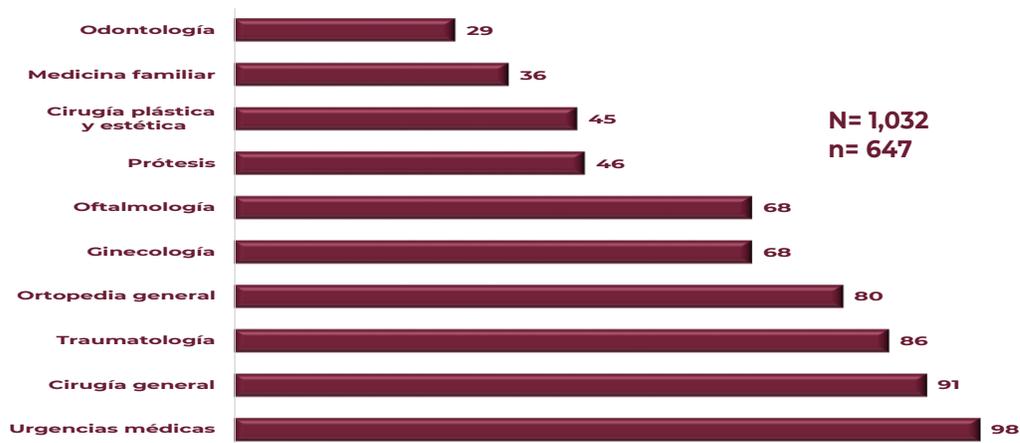
Figura 10. Quejas concluidas por principales instituciones médicas relacionadas, 2022.



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

Referente a las especialidades de las quejas presentadas ante la CONAMED, se muestran las diez principales: (Figura 11)

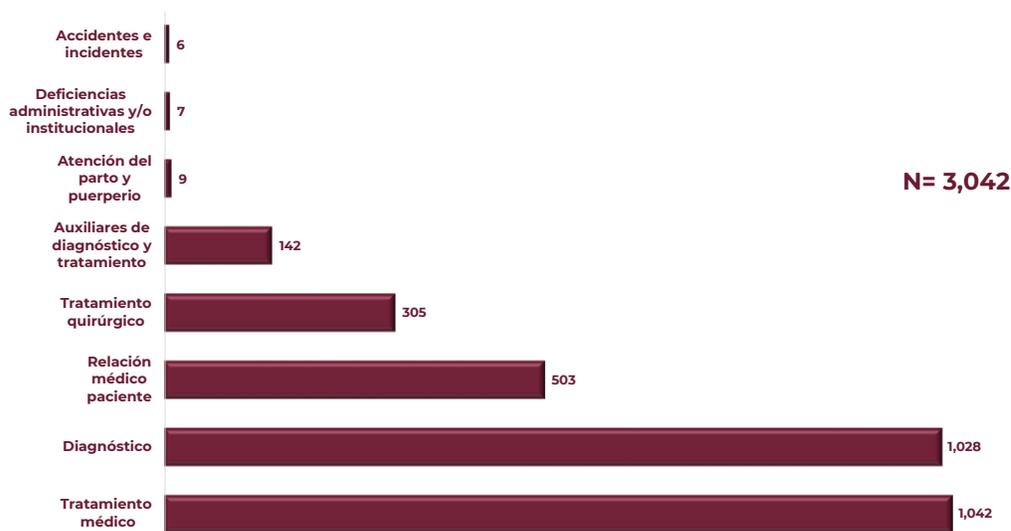
Figura 11. Quejas concluidas por diez especialidades con más casos, 2022.



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

De las 1,032 quejas concluidas se registraron 3,042 motivos. A continuación, se presentan los resultados desglosados en términos de frecuencia. (Figura 12)

Figura 12. Quejas concluidas por motivo, 2022.



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

7. Dictámenes médicos institucionales

7. DICTÁMENES MÉDICOS INSTITUCIONALES

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

El dictamen médico tiene carácter institucional, lo que permite establecer que la evaluación del acto médico se efectuó a través de un enfoque multidisciplinario y de consenso, con base en un protocolo y procedimiento propio; y no emitido por un perito persona física; el cual es suscrito por funcionario público con atribuciones jurídicas para tal efecto.

Su elaboración, se basa en el método científico analítico-deductivo; mediante la aplicación de los principios generales de la medicina, con apego a las normas oficiales mexicanas; atendiendo a las recomendaciones de las guías de

práctica clínica; y lo que la *Lex artix* establece y con las observaciones propias aplicables en cada caso.

El análisis 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 de tiempo, modo y lugar que pudieran haber influido en el curso concreto de los acontecimientos.

Tiene la finalidad de asesorar a quien, con conocimientos o no en el área médica, aplica la norma y pretende dilucidar la verdad de una afirmación, la realidad de un suceso o la existencia de un hecho; brindándole explicación de los hechos sucedidos y su naturaleza, así como las consecuencias de los mismos, ello con base en las evidencias presentadas por la autoridad peticionaria.

7.1 Distribución mensual de solicitudes de dictamen médico institucional

Durante el 2022, se recibieron 700 solicitudes de dictámenes médicos institucionales por parte de

los legitimados: las instituciones administrativas, de procuración e impartición de justicia.

Mes	Solicitudes recibidas
Enero	62
Febrero	39
Marzo	63
Abril	47
Mayo	65
Junio	67
Julio	64
Agosto	72
Septiembre	69
Octubre	73
Noviembre	49
Diciembre	30
Total	700

Fuente: Dirección General de Arbitraje

De las 700 solicitudes de dictamen médico institucional recibidas por las autoridades administrativas y de procuración e impartición de justicia, se aclara que 33 asuntos se encontraban pendientes de trámite al inicio del periodo que se reporta, los cuales fueron sumados al total de asuntos atendidos (733).

Después de haber realizado la revisión preliminar de las 733 solicitudes; 162 fueron admitidas, 571 fueron devueltas por no cumplir con los requisitos necesarios para la emisión de dictamen médico institucional.

Mes	Total de solicitudes admitidas	Total de solicitudes devueltas
Enero ²	14	61
Febrero	12	38
Marzo	15	48
Abril	19	30
Mayo	7	32
Junio	19	61
Julio	10	37
Agosto	14	90
Septiembre	14	55
Octubre	10	60
Noviembre	17	41
Diciembre	11	18
Total	162	571

Fuente: Dirección General de Arbitraje

² 33 asuntos pendientes por atender del año 2021.

De las 162 solicitudes de dictamen médico institucional que fueron admitidas, a 158 se les asignó número de expediente en el Sistema de

Atención de Quejas Médicas, los cuatro restantes fueron registrados al inicio del año 2023.

Mes	Con número de expediente en SAQMED
Enero	16
Febrero	11
Marzo	15
Abril	12
Mayo	12
Junio	16
Julio	13
Agosto	14
Septiembre	14
Octubre	8
Noviembre	15
Diciembre	12
Total	158

Fuente: Dirección General de Arbitraje

7.2 Distribución por mes de dictámenes médicos institucionales concluidos

La Dirección General de Arbitraje emitió 166 dictámenes, de los cuales ocho fueron concluidos por la modalidad de ampliación.

Mes	Emitidos
Enero	13
Febrero	15
Marzo	18
Abril	13
Mayo	15
Junio	14
Julio	13
Agosto	14
Septiembre	10
Octubre	18
Noviembre	17
Diciembre	6
Total	166

Fuente: Dirección General de Arbitraje

7.3 Modalidad de conclusión de dictámenes médicos institucionales

Modalidad de conclusión	Total
Buena práctica	25
Mala práctica	141
Total	166

Fuente: Dirección General de Arbitraje

7.4 Dictámenes médicos institucionales concluidos por modalidad de mala práctica

Modalidad de conclusión	Total
Mala práctica sin relación causal	72
Mala práctica con relación causal	69
Total	141

Fuente: Dirección General de Arbitraje

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

Mala práctica con relación causal	Total
Lesiones permanentes	14
Lesiones temporales	21
Muerte	34
Total	69

Fuente: Dirección General de Arbitraje

7.6 Casos múltiples

De los 166 dictámenes médicos institucionales emitidos, un asunto fue múltiple (297 pacientes), 22 atención materno infantil y 26 fueron emitidos como tercero en discordia.

7.7 Atención materno infantil

Atención materno infantil	Total
Enero	1
Febrero	2
Marzo	2
Abril	2
Mayo	0
Junio	1
Julio	3
Agosto	2
Septiembre	2
Octubre	2
Noviembre	5
Diciembre	0
Total	22

Fuente: Dirección General de Arbitraje

Tercero en discordia	Total
Enero	1
Febrero	1
Marzo	4
Abril	2
Mayo	2
Junio	3
Julio	1
Agosto	2
Septiembre	3
Octubre	3
Noviembre	2
Diciembre	2
Total	26

Fuente: Dirección General de Arbitraje

De los 166 dictámenes médicos institucionales emitidos, se determinó el grado de complejidad de la siguiente manera:

Dictámenes médicos institucionales concluidos por complejidad	Total
Complejos	76
Muy complejos	55
Sencillos	35
Total	166

Fuente: Dirección General de Arbitraje

7.8 Dictámenes médicos institucionales concluidos por autoridad peticionaria

Total	166
--------------	------------

Instituciones de Procuración e Impartición de Justicia	113
Fiscalía General de Justicia de la CDMX	11
Fiscalía General de Justicia Estatal	6
Fiscalía General de Justicia Militar	1
Fiscalía General de la República	95

Instituciones de impartición de justicia	1
Poder Judicial de la Federación	1

Instituciones Administrativas	52
Comisión Estatal de Derechos Humanos	2
Secretaría de la Función Pública	42
Secretaría de Salud	4
Secretaría de Salud Estatal	1
Secretaría de Marina	3

Fuente: Dirección General de Arbitraje

7.9 Dictámenes médicos institucionales concluidos por especialidad

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

Especialidad	Sin evidencia de mala práctica	Con evidencia de mala práctica	Total
Anestesiología	1	2	3
Angiología y cirugía vascular	0	1	1
Cardiología	1	6	7
Cardiología pediátrica	0	1	1
Cirugía cardiotorácica	0	2	2
Cirugía general	3	22	25
Cirugía neurológica	0	5	5
Cirugía pediátrica	0	1	1
Cirugía plástica	1	3	4
Dermatología	1	0	1
Endocrinología	0	1	1
Ginecología y obstetricia	2	19	21
Hematología	1	1	2
Infectología	2	4	6
Infectología Pediátrica	0	3	3
Medicina Crítica	0	3	3
Medicina interna	2	20	22
Nefrología	0	3	3
Neonatología	4	5	9
Neumología	0	2	2
Neurología	0	5	5
Odontología	0	1	1
Oftalmología	1	3	4
Oncología	1	5	6
Oncología quirúrgica	0	3	3
Otorrinolaringología	1	0	1
Pediatría	2	2	4
Psiquiatría	1	0	1
Traumatología y ortopedia	0	10	10
Urgencias	0	6	6
Urología	1	2	3
Total:	25	141	166

Fuente: Dirección General de Arbitraje

Al concluir el año 2022, 54 asuntos se encontraban en proceso.

7.10 Diligencias ante procuradores e impartidores de justicia

Durante del año 2022 se desahogaron 11 diligencias presenciales y por videoconferencia (juntas de peritos, interrogatorios periciales y ratificaciones de dictámenes).

Diligencias	Total
Enero	0
Febrero	3
Marzo	0
abril	1
Mayo	0
Junio	2
Julio	1
Agosto	0
Septiembre	1
Octubre	1
Noviembre	1
Diciembre	1
Total	11

Fuente: Dirección General de Arbitraje

7.11 Servicios profesionales especializados externos

Se contrataron 48 personas físicas profesionales en las diferentes especialidades de la medicina, vinculadas con las quejas por la

prestación de servicios médicos, cuya opinión experta contribuyó para la emisión de laudos y dictámenes médicos institucionales.

7.12 Plenos

La Dirección General de Arbitraje celebró 46 sesiones plenarias con la participación de médicos y abogados, en las cuales se obtuvo

consenso en relación a las conclusiones finales de cada uno de los asuntos que se someten a discusión.

8. Acciones jurídicas

8. ACCIONES JURÍDICAS

A través de la Subcomisión Jurídica se brinda asesoría y defensa legal a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, así mismo, funge como Secretario Técnico del Consejo de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico y es Titular de la Unidad de Transparencia.

Existen dos resultados claramente diferenciables: a) asuntos contenciosos en los que se emplean toda clase de acciones y excepciones en los procedimientos en que sea parte la CONAMED y b) asuntos consultivos en los que se interpreta el derecho y aplica a determinados casos concretos.

Como Secretario Técnico del Consejo, convoca a los consejeros a las sesiones; elabora el proyecto de calendario de sesiones y lo somete a

la consideración del Presidente, integra el orden del día de las sesiones, con la documentación soporte, también verifica que se integre el quórum de instalación para cada sesión, así como el de votación para la adopción de los acuerdos; levantar y firmar las actas de las sesiones del Consejo; finalmente, resguarda las actas del Consejo y da seguimiento a los acuerdos adoptados por el Consejo.

Por lo que se refiere a la Unidad de Transparencia, es el vínculo entre el sujeto obligado y el solicitante de información, con la finalidad de entregar al particular la información solicitada, por lo que omitir su actividad, así como de los servidores públicos que la integran, menoscabaría el ejercicio del derecho humano de acceso a la información.

8.1 Asuntos contenciosos

Durante el ejercicio 2022, se atendieron 21 juicios de amparo en los que la CONAMED fue señalada como autoridad responsable, de los cuales seis de ellos se encuentran en trámite; cuatro concluidos y dos en recurso de revisión; también se desahogaron tres juicios de amparo de los años 2019 (uno) y 2021 (dos),

seis asuntos se encuentran en medio de impugnación.

Las sentencias de los juicios de amparo que han causado estado fueron resueltas en el sentido siguiente: en dos se negó al quejoso el amparo y protección de la justicia de la unión y dos se sobreseyeron.

8.1.2 Requerimientos legales

Se desahogaron 71 requerimientos legales, presentados por autoridades

de procuración e impartición de justicia.

8.1.3 Certificación de Copias

Durante el año 2022, se certificaron 21,629 fojas de documentos que

obran en los expedientes de esta Institución.

8.2 Asuntos consultivos

8.2.1 Validación y registro de convenios y contratos

Se elaboraron siete proyectos normativos para actualizar el marco jurídico de la CONAMED. Se validaron diez instrumentos jurídicos y se registraron siete, a través de los cuales se contrataron servicios para mensajería y difusión.

La Comisión Nacional de Arbitraje Médico realiza acercamientos con diversas instituciones y organismos públicos y privados. Durante el año 2022, se celebraron las bases de colaboración con el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado para la

recepción, atención, investigación y resolución de las quejas.³

La contratación de personal médico especializado y certificado tiene por objeto realizar asesorías externas en el estudio de los casos que así lo requieran; lo que apoya la operación de las áreas sustantivas de la institución para determinar si la técnica médica brindada se ajustó a la *lex artis médica* y *lex artis médica ad hoc*.

En ese sentido, durante 2022, se contrataron 48 especialistas, los cuales fueron registrados en el Sistema de Asesores Externos.

8.2.2 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 de la Abogada General y la Unidad Coordinadora de Vinculación y Participación Social de la Secretaría

³ Número de registro 7/2022.

de Salud solicitan a las áreas técnicas competentes la opinión correspondiente.

Bajo ese contexto, durante el año 2022, se emitieron 12 opiniones jurídicas sobre iniciativas para regular en la Ley General de Salud el derecho de objeción de conciencia, responsabilidad médica en materia

penal, violencia obstétrica, Ley de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico y garantizar mecanismos alternativos de solución de quejas; la Ley de la Comisión de la Verdad sobre la Atención de la Pandemia de COVID-19 y fraude por la inconsistencia de precios de los servicios de salud regulado en el Código Penal Federal.

8.2.3 Participación en órganos colegiados

Durante 2022, la CONAMED participó en diversas sesiones de diferentes órganos colegiados, las cuales se mencionan a continuación:

Comité de Mejora Regulatoria Interna de la Secretaría de Salud. Se llevaron a cabo cuatro sesiones ordinarias y tres sesiones extraordinarias.

Comité de Ética de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico. Se realizaron cuatro sesiones ordinarias y catorce sesiones extraordinarias.

Comité de Control y Desempeño Institucional. Se llevaron a cabo cuatro sesiones.

8.2.4 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 y se solicitó la anotación marginal por cambio de domicilio.

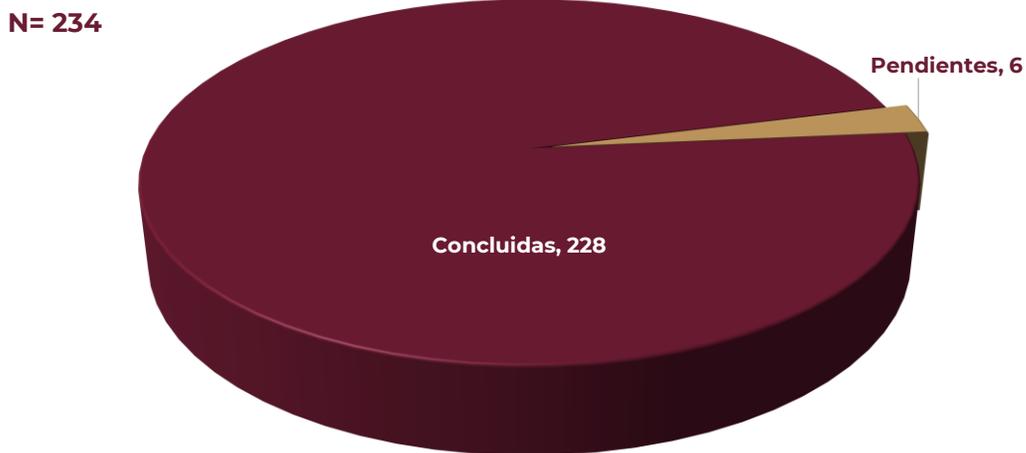
- Renovación por el periodo de un año, de la Reserva de Derechos al Uso Exclusivo de la Revista CONAMED para su difusión vía red de cómputo.

8.3 Transparencia y acceso a la información

Durante el ejercicio 2022, la CONAMED recibió y atendió 228 solicitudes de información, a través del Portal del Sistema de Solicitudes de Información (SISI), así como de la Plataforma Nacional de Transparencia del Instituto Nacional

de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI), más seis solicitudes que quedaron pendientes de atención del año anterior. (Figura 13)

Figura 13. Solicitudes de información atendidas, 2022.

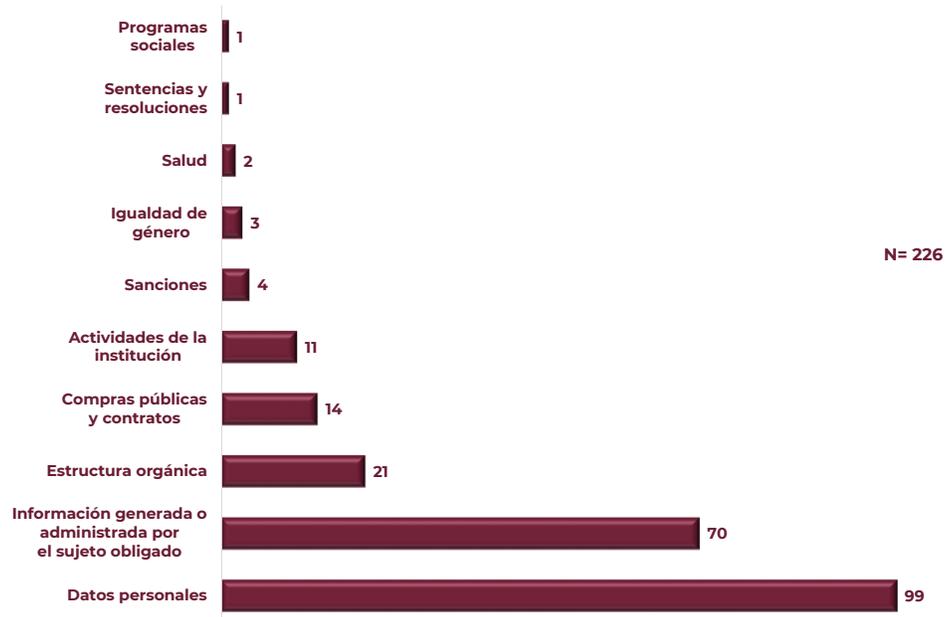


Fuente: Comisión Nacional de Arbitraje Médico. Unidad de Transparencia. SISI

El tema de mayor demanda en las solicitudes de información fue el relacionado con datos personales,

seguido por el de información estadística, como se muestra a continuación: (Figura 14)

Figura 14. Temática de las solicitudes, 2022.



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

De conformidad con lo señalado en los artículos 142 y 143, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 147 y 148, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, el solicitante puede interponer un recurso de revisión ante la Unidad de Transparencia o directamente en el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

De las respuestas otorgadas a las 234 solicitudes de información atendidas, cinco fueron impugnadas mediante recurso de revisión, de los cuales tres son en materia de acceso a información pública relativa a

procedimientos iniciados por faltas administrativas graves y no graves de servidores públicos, número de quejas por el desabasto de medicamentos, número de quejas recibidas a nivel nacional de cirugía plástica, estética y reconstructiva y número de quejas recibidas en contra de diversos profesionales de la salud. El índice de recurrencia fue de 4.67 por ciento.

Referente al sentido de las resoluciones dictadas por el Órgano Garante, se informa que: en un caso se confirmó la respuesta presentada por esta Comisión Nacional y en cinco asuntos se modificó la respuesta inicialmente otorgada.

Recursos admitidos	Recursos Resueltos	Sentido de las resoluciones dictadas por el Órgano Garante			
		Sobreseser	Confirmar	Modificar	Revocar
5	6 ⁽¹⁾	0	1	5	0

¹ Una resolución corresponde al recurso interpuesto en el ejercicio fiscal 2021.

Conforme los artículos 43 y 44, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 64 y 65, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal tienen la obligación de integrar un Comité de Transparencia.

En este sentido, el Comité de Transparencia realizó dos sesiones ordinarias y nueve sesiones extraordinarias en las que se adoptaron acuerdos relativos a la aprobación de las versiones públicas de contratos suscritos con especialistas médicos y de laudos arbitrales, clasificación de información y aprobación de versiones públicas.

Así mismo se incorporó, de acuerdo a las directrices establecidas por el Instituto Nacional de Transparencia,

Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, la sección de protección de datos personales en el sitio de internet de CONAMED, en la que se hace del conocimiento del público la forma en la que se protegen y tratan los datos personales de las y los usuarios de los servicios de CONAMED, a través de los avisos de privacidad, los datos de contacto de la Unidad de Transparencia, así como información relevante en materia de protección de datos personales.

Con estas acciones, se garantiza que las y los ciudadanos tengan alcance a información pública de una manera rápida, clara y confiable, sobre las funciones que realiza y los datos que genera CONAMED, dando cumplimiento a las obligaciones de transparencia a su cargo, sin que sea necesario que medie una solicitud de información.

8.3.1 Número de solicitudes de información a través del Portal del Sistema de Solicitudes de Información (SISI)

En cumplimiento a lo establecido en los artículos 70, 71, 80 y 82 de la Ley General de Transparencia y Acceso a

la Información Pública; 68 y 69 de Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, se realizó la

carga de información correspondiente a los cuatro trimestres de 2022, prevista en dichos ordenamientos, entre otras, la relativa a marco normativo, estructura orgánica, facultades, metas y objetivos de las áreas,

directorio, remuneraciones de servidores públicos, trámites, presupuesto asignado, así como su ejecución, contrataciones, estadísticas, resultados de auditorías, entre otros.

8.3.2 Consultas realizadas por la ciudadanía en el SIPOT dirigidas a la CONAMED

Durante el año 2022, no se presentaron denuncias por incumplimiento de las obligaciones de transparencia a cargo de

CONAMED, consistentes en la actualización de información en el SIPOT.

8.3.3 Actividades realizadas de conformidad con los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (ARCO)

Conforme a lo establecido en los artículos 3, fracción II, 26 y 28 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, CONAMED orientó a las y los usuarios sobre 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 medios

electrónicos como en las áreas de atención al público.

Adicionalmente, operó de manera permanente el Módulo de Atención de la Unidad de Transparencia en donde se brinda apoyo a la ciudadanía sobre el ejercicio de los derechos ARCO, lo que derivó en la asesoría y elaboración de 99 solicitudes de acceso a datos personales.

9. Difusión e investigación

9. DIFUSIÓN E INVESTIGACIÓN

9.1 Difusión Institucional

9.1.1 Revista CONAMED

La Revista CONAMED es un foro especializado en materia de arbitraje médico, derecho y salud, tiene como objetivo influir en la calidad de la práctica de la medicina y proyectar las actividades de investigación, educación y difusión de esta Comisión en el ámbito nacional e internacional, así como apoyar a la difusión de las actividades, filosofía, objetivos y atribuciones de la CONAMED.

Se editó el volumen 27 de la Revista CONAMED con cinco ejemplares, cuatro regulares y un suplemento. Se publicaron 37 artículos enviados por autores de diversas instituciones. El

volumen 27 Núm. S1, se consideró una publicación especial al integrar diversos trabajos que abordan problemáticas que ocurren durante el embarazo, la atención de calidad durante el parto y reducción de complicaciones en el puerperio.



9.1.2 Bibliometría

9.1.2.1 Total anual de descargas de la Revista CONAMED

El impacto de circulación de la Revista durante el ejercicio 2022, fue el siguiente:

Número de visitas realizadas para consulta: 364,875 con un promedio diario de 1,000.

Artículos descargados en versión completa (PDF): 444,171 con un promedio diario de 1,277.

La plataforma fue consultada por 69 países diferentes, entre los que se encuentran: México (47.3 %), Estados Unidos de América (17.2 %), Colombia (5 %), Ecuador (4.3 %), Argentina (3.7 %), Bolivia (2.6 %), Chile (1.6 %), Perú (1.1 %), España (0.9 %), República Dominicana (0.5 %), los otros países ocupan el 15.8 por ciento.

La Revista fue citada 208 veces por 54 diferentes publicaciones, y en

Google Académico el motor de búsqueda “Revista CONAMED” arrojó 1,400 registros.

En la siguiente tabla se muestra los tipos de artículos publicados en la Revista CONAMED:

Tipo de artículo de la Revista CONAMED	Absoluto	Porcentaje
Editorial	3	8.1
Artículo original	7	18.9
Artículo de revisión	1	2.7
Historia de la medicina	1	2.7
Boletín CONAMED	4	10.8
Casos clínicos	7	18.9
Derechos humanos y salud	1	5.4
Documentos de interés	2	2.7
Reportes	1	2.7
Artículo de opinión	2	5.4
Número especial	8	21.6
Total	37	100.0

Fuente: Dirección General de Difusión e Investigación

9.1.2.2 Distribución porcentual por tipo de artículo de la Revista CONAMED

Los 10 artículos más consultados (versión completa PDF) fueron:

Nombre del artículo	Número de veces consultado
¿Por qué es importante una Constitución?	14,962
Eficacia de las intervenciones de enfermería dependientes en expedientes de queja médica de la CONAMED.	12,325
Propuesta para realizar la supervisión en enfermería con base en una recopilación documental.	11,468
Principales causas de automedicación en estudiantes del área de la salud.	10,510
La prescripción de los medicamentos por los licenciados en enfermería: implicaciones de responsabilidad legal.	9,743
Anafilaxia en niños y adultos: prevención, diagnóstico y tratamiento.	9,569
Torsión testicular, reto diagnóstico ante una urgencia quirúrgica.	6,888
La utilidad de los valores en las instituciones de salud.	6,577
Mala práctica médica. Caso médico-legal y dictamen.	6,230
Humanización del cuidado de enfermería. De la formación a la práctica clínica.	5,331

Fuente: Dirección General de Difusión e Investigación

9.1.3 Publicaciones

- Carrasco Zúñiga Daniela, Lezana Fernández Miguel Ángel, Meneses González Fernando. *Boletín CONAMED. Rev. CONAMED. 2022; 27(1).*
- Luna David, García Reyes Sandra, Ramírez Molina Víctor, Ávila Rojas Milton, García Hernández Briceida, Soria González Erika Araceli, et al. *Empatía en estudiantes mexicanos de odontología: asociación con asertividad y funcionamiento familiar. Rev. CONAMED. 2022; 27(1): 5-11* <https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2022/con221b.pdf>
- Carrasco Zúñiga Daniela, Lezana Fernández Miguel Ángel, Meneses González Fernando. *Calidad de la atención en pacientes. Rev. CONAMED. 2022; 27(2): 55-56.* <https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2022/con222a.pdf>
- Velázquez Morales Sara Michelle, de la Peña León Belinda, Quiroz Esquivel Rocío, Meneses González Fernando, Lezana Fernández Miguel Ángel. *Incidentes en la terapia de infusión intravenosa por el personal de enfermería. Estudio de caso. Rev. CONAMED. 2022; 27(2): 80-83.* <https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2022/con222e.pdf>
- Ramírez Medina Samuel Nathan, Ensaldo Carrasco Eduardo, de la Peña León Belinda, Méndez García Sandro. *Hemorragia genital secundaria a la terapia de reemplazo hormonal en una paciente geriátrica: reporte de caso de queja médica. Rev. CONAMED. 2022; 27(2): 84-88.* <https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2022/con222f.pdf>
- Valdivia Martínez Rebeca Aylin, Meneses González Fernando, Luna Pérez David. *Consecuencia de error en abordaje diagnóstico de abdomen agudo: reporte de caso y revisión de literatura. Rev. CONAMED. 2022; 27(3): 118-127* <https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2022/con223c.pdf>
- Lezana Fernández Miguel Ángel, Carrasco Zúñiga Daniela, Meneses González Fernando. *Medios alternativos para la solución de controversias. El papel de las comisiones estatales de arbitraje médico (CMAM). Rev. CONAMED. 2022; 27(3): 141-148* <https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2022/con223f.pdf>
- Díaz Rogelio, Luna David, Lezana Fernández Miguel Ángel, Meneses González Fernando. *Pie diabético en el primer nivel de atención, recomendaciones y algoritmo de tamizaje. Reporte de caso. Rev. CONAMED. 2022; 27(4): 185-192.* <https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2022/con224e.p>

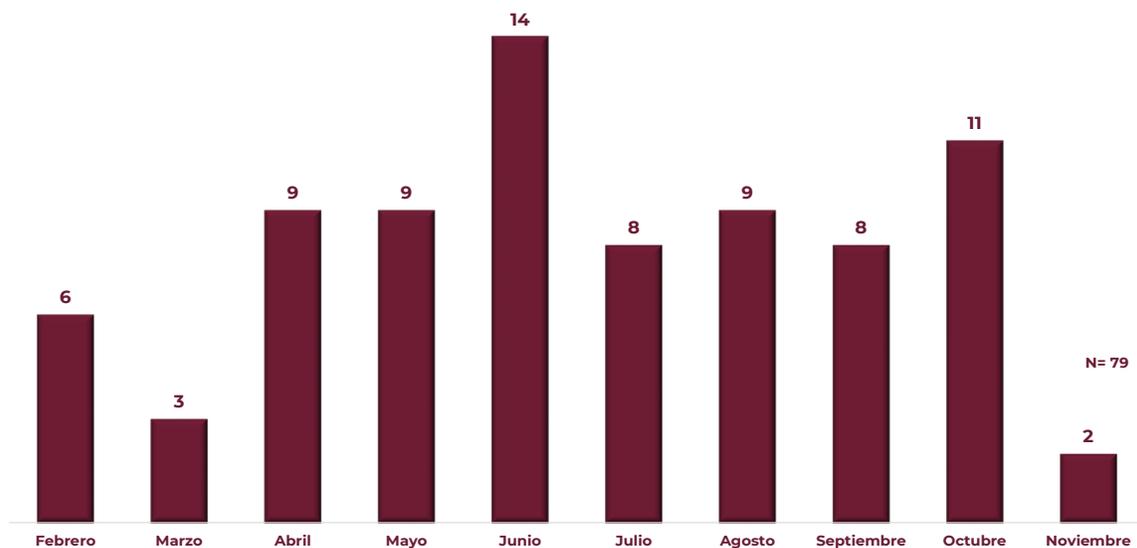
9.1.4 Conferencias y eventos

9.1.4.1 Total de conferencias por mes

La CONAMED impartió 79 conferencias en diversos tipos de eventos académicos (cursos, congresos, jornadas, programas de capacitación, seminarios, foros). La distribución de las conferencias impartidas durante 2022 de acuerdo

al mes fue: febrero 6 (7.6 %), marzo 3 (3.8 %), abril 9 (11.4 %), mayo 9 (11.4 %), junio 14 (17.7 %), julio 8 (10.1 %), agosto 9 (11.4 %), septiembre 8 (10.1 %), octubre 11 (13.9 %) y noviembre 2 (2.5 %). (Figura 15)

Figura 15. Distribución de conferencias impartidas por personal de la CONAMED por mes, 2022.



Fuente: Dirección General de Difusión e Investigación

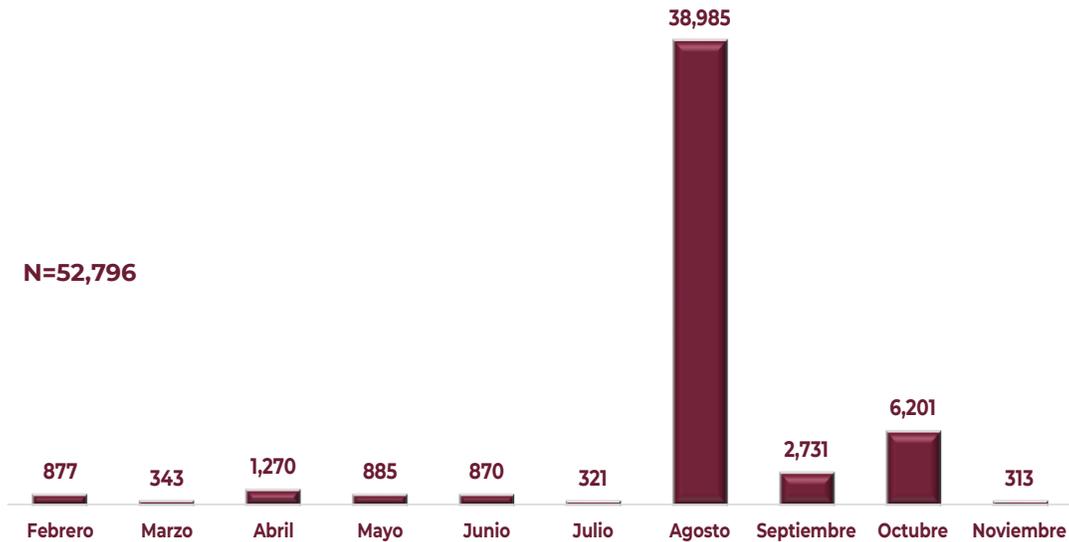
9.1.4.2 Total de asistentes por mes

De las conferencias impartidas se obtuvo un total de 52,769 asistentes.

La distribución de asistentes por mes fue: febrero 877 (1.7 %), marzo 343 (0.6 %), abril 1,270 (2.4 %), mayo 885 (1.7 %), junio

870 (1.6 %), julio 321 (0.6 %), agosto 38,985 (73.8 %), septiembre 2,731 (5.2 %), octubre 6,201 (11.7 %) y noviembre 313 (0.6 %). (Figura 16)

Figura 16. Distribución de asistentes a conferencias por mes, 2022.



Fuente: Dirección General de Difusión e Investigación

El significativo aumento en el número de asistentes en el mes de agosto, se debió a la participación de la CONAMED con cinco conferencias para el Segundo Congreso

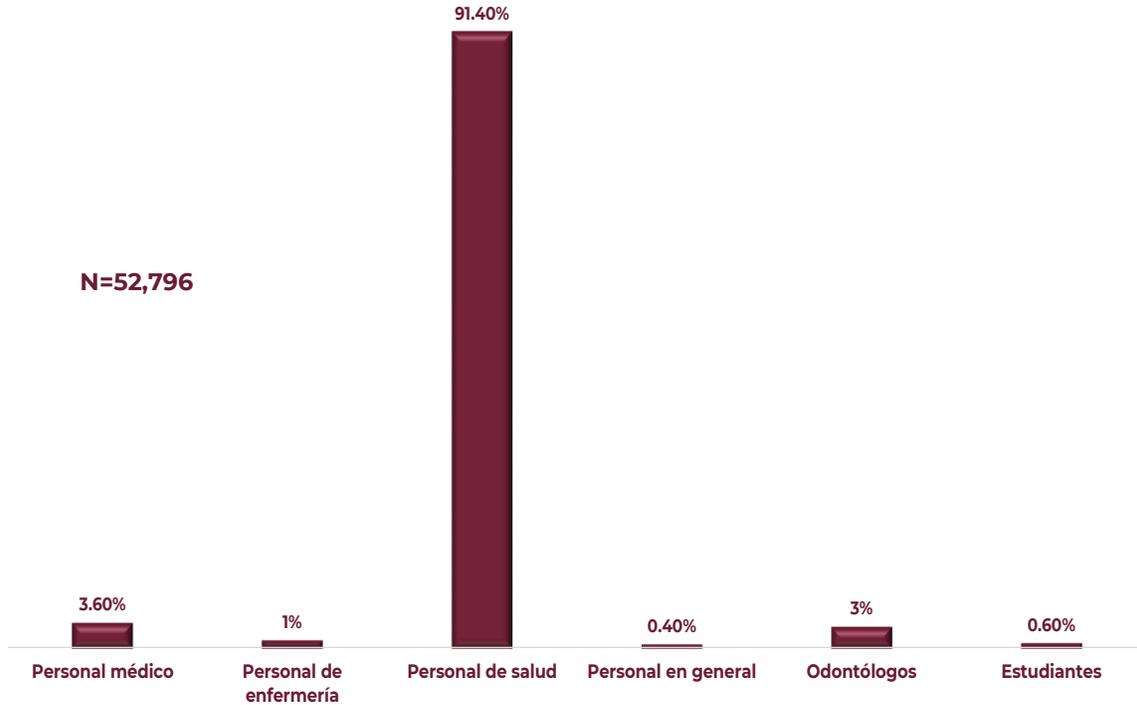
Internacional de Responsabilidad Jurídica del Profesional en Salud del Sindicato Nacional de Trabajadores del ISSSTE.

9.1.4.3 Perfil de asistentes por mes

El perfil del total de asistentes a las conferencias impartidas durante 2022 involucra a 48,231 personas de la salud (91.4 %), 231 personas en general (0.4 %), 1,558 (3 %) odontólogos, mientras que el

personal de enfermería fue de 527 (1 %), 330 (0.6 %) fueron estudiantes universitarios y como personal médico se tuvieron 1,919 (3.6 %). (Figura 17)

Figura 17. Distribución porcentual del perfil de los asistentes a conferencias, 2022.



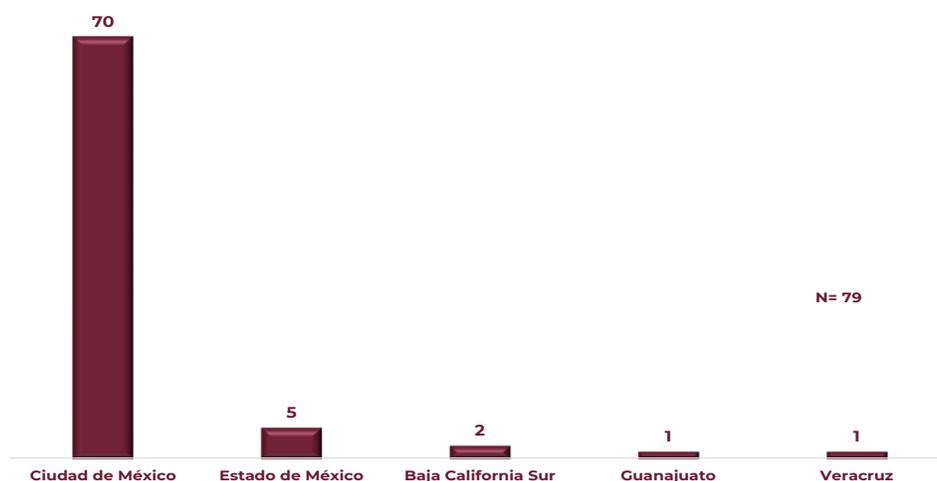
Fuente: Dirección General de Difusión e Investigación

9.1.4.4 Total de conferencias por entidad federativa

De las 79 conferencias impartidas, en 70 (88.6 %) el público que participó fue de la Ciudad de México, cinco (6.3%) se impartieron para personal del Estado México, dos (2.5 %) para profesionales de la salud en Baja

California Sur, una (1.3 %) para personal en Guanajuato y una (1.3 %) para profesionales de la salud en Veracruz. (Figura 18)

Figura 18. Conferencias impartidas por entidad federativa, 2022.



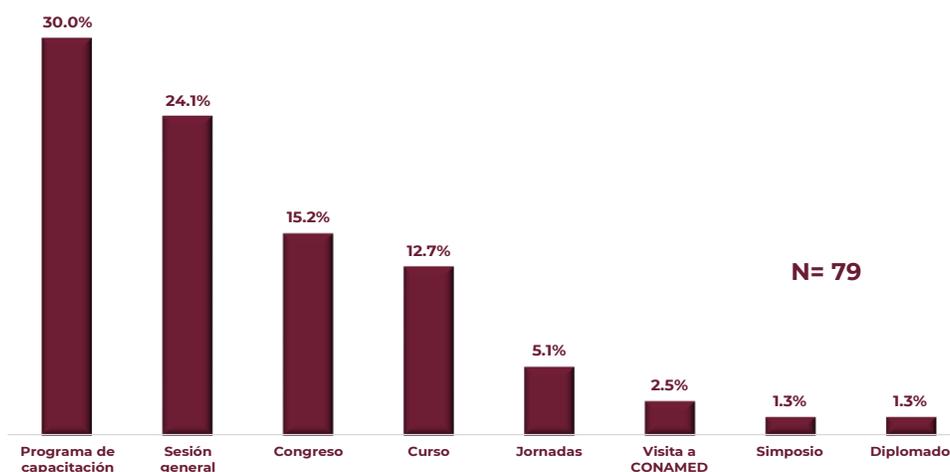
Fuente: Dirección General de Difusión e Investigación

9.1.4.5 Total de conferencias por tipo de evento

La CONAMED participó en diversos eventos, entre ellos 30 programas de capacitación (30 %), 19 sesiones generales (24.1 %), 12 congresos (15.2 %), 10 cursos (12.7 %), cuatro jornadas (5.1 %),

dos visitas a la CONAMED (2.5 %), así como un simposio (1.3 %) y un diplomado (1.3 %). (Figura 19)

Figura 19. Distribución porcentual de conferencias por tipo de evento, 2022.



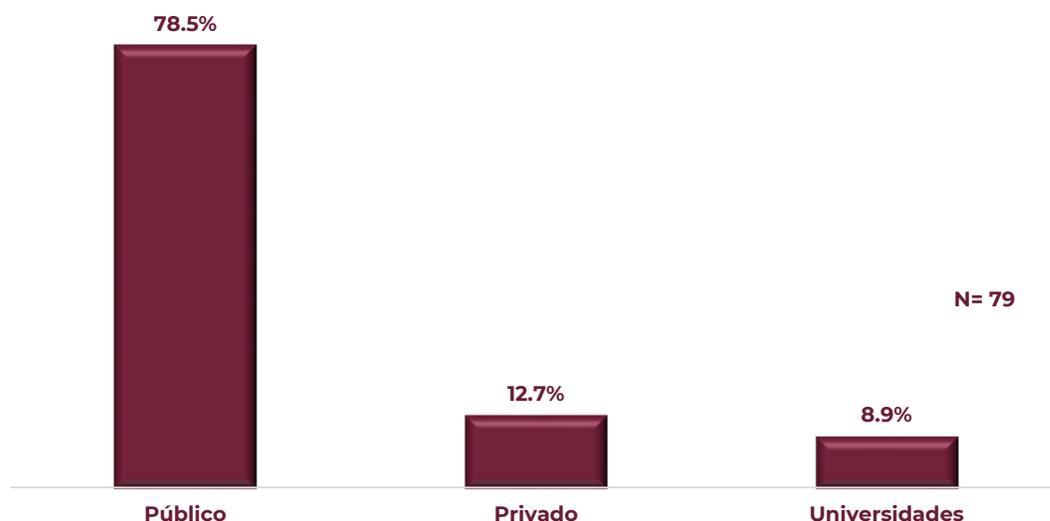
Fuente: Dirección General de Difusión e Investigación

9.1.4.6 Total de conferencias por sector

Las conferencias impartidas por personal de la CONAMED fueron mayoritariamente brindadas a personal que labora en el sector público, contando con 62 (78.5 %),

mientras que 10 (12.7 %) fueron para personal que presta sus servicios en el sector privado y siete (8.9 %) se brindaron a estudiantes universitarios. (Figura 20)

Figura 20. Distribución porcentual de conferencias impartidas por sector, 2022.



Fuente: Dirección General de Difusión e Investigación

Fuente:

9.1.5 Videoconferencias

La CONAMED inició actividad en Facebook Live con la intención de difundir mediante la plataforma, temas de interés público y apoyo a profesionales de la salud con relación a la interacción en vivo, quedando grabadas las conferencias (videos) en el perfil oficial para la consulta y difusión de las mismas.

Se realizó un evento en vivo en las Charlas con la CONAMED denominado: “El desprendimiento prematuro de placenta normoinserta, con el Dr. Ricardo Enríquez López” con un alcance total de 925 personas y 582 reproducciones.

9.1.6 Eventos de difusión

Del 26 al 28 de agosto 2022, la CONAMED participó con un stand en la 7ª. Feria del Libro de Ciencias de la Salud, organizada por la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Autónoma de México. Éste fue un evento híbrido: presencial y virtual en donde las y los usuarios obtuvieron sobre el terreno el material de

difusión disponible y pudieron acceder vía internet a los materiales generados por la CONAMED como la Revista CONAMED, el Boletín CONAMED-OPS, recomendaciones orientadas tanto a los profesionales de la salud como a los pacientes e infografías basadas en recomendaciones.



Stand que se montó en el Palacio de la Escuela de Medicina, donde se llevó a cabo la Feria del Libro de Ciencias de la Salud 2022.

Los días 19 y 20 de mayo de 2022, la CONAMED participó en la LV Feria Jurídica del Servicio Social de la Facultad de Derecho de la UNAM, la cual tuvo lugar en la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional Autónoma de México.

En este evento se instaló un stand informativo donde se proporcionó a los estudiantes interesados en realizar su servicio social en la CONAMED, los requisitos para inscribirse para formar parte del programa.



9.1.7 Difusión a través de redes sociales

A través de la participación en redes sociales se realiza la difusión de las actividades de la CONAMED y de diversa información de interés tanto para profesionales de la salud como de la población en general; las publicaciones se realizaron a través de: Facebook, Instagram, Twitter y YouTube.

El material compartido incluyó infografías y/o recomendaciones, difusión de los cursos impartidos, promoción de la Revista CONAMED y del boletín del Centro Colaborador de Calidad y Seguridad en el Paciente, difusión de los webinar sobre temas de obstetricia y el consultorio médico, vía Facebook y YouTube, entre otros.

Al cierre del ejercicio 2022, las redes sociales de CONAMED cuentan con el siguiente número de seguidores: Facebook 56,990, Twitter 26,935, Instagram 3,010 y YouTube 1,850.

El alcance obtenido en la red social de Facebook durante 2022 fue de 1,113,275.

La publicación *“Cirugía Plástica, Estética y Reconstructiva Segura para el Paciente”* con diferente contenido, se comportó de la siguiente forma:

- Publicación: “Cirugía Plástica, Estética y Reconstructiva Segura para el Paciente”. (309,830)

- Publicación: “Cirugía Plástica, Estética y Reconstructiva Segura para el Paciente”. (194,465)
- Publicación: “Cirugía Plástica, Estética y Reconstructiva Segura para el Paciente”. (141,659)
- Publicación: “Cirugía Plástica, Estética y Reconstructiva Segura para el Paciente”. (53,047)
- Publicación: “Cirugía Plástica, Estética y Reconstructiva Segura para el Paciente”. (49,906)
- Publicación: “Cirugía Plástica, Estética y Reconstructiva Segura para el Paciente”. (49,873)
- Publicación: “Cirugía Plástica, Estética y Reconstructiva Segura para el Paciente”. (48,406)
- Publicación: “Cirugía Plástica, Estética y Reconstructiva Segura para el Paciente”. (46,952)
- Nota de Prensa: “Pasante de la Comisión Nacional De Arbitraje Médico (CONAMED) obtiene el grado de Licenciada en Enfermería en la Facultad de Estudios Superiores, de la Universidad Nacional Autónoma de México FES Zaragoza”. (46,498).

Facebook.

Se cuenta con 56,990 seguidores en diferentes países: México (94.7 %), Estados Unidos de América (0.9 %), Perú (0.7 %), Bolivia (0.5 %), Argentina

(0.4 %), Colombia (0.3 %) y Ecuador (0.3 %).

Twitter.

Los cursos con mayor difusión en esta red social, fueron:

- Curso sobre prevención del conflicto contra los profesionales de la salud.
- Curso sobre la Seguridad del paciente y la prevención del conflicto en la atención odontológica.

2.026 55 2,7 %

Comisión Nacional de Arbitraje Médico @CONAMED_SALUD · 1 feb.
Las inscripciones ya están abiertas 📌
Curso online: "Prevención del conflicto contra los y las profesionales de la #Salud" con especialistas invitados y constancia emitida por la @FacMedicinaUNAM

📌 Insíbete en: bit.ly/34rcpV0
🚫 Cupo limitado
📅 Inicio: 14.Febrero pic.twitter.com/nbejnv24oY
[Ver la Actividad del Tweet](#)

1.663 49 2,9 %

Comisión Nacional de Arbitraje Médico @CONAMED_SALUD · 24 may.
¿Eres #Odontóloga u #Odontólogo? Ya están abiertas las inscripciones 📌 📌

Curso online: " La #Seguridad del #Paciente y la prevención del Conflicto en la atención #Odontológica" constancia emitida por la @ODONTO_UNAM

📌 Insíbete en: bit.ly/3osByu5
📅 Inicio: 13.Junio pic.twitter.com/OO58MmGDhS
[Ver la Actividad del Tweet](#)

La CONAMED cuenta con un canal Oficial de YouTube, para el cual se publicó contenido nuevo e interacción con usuarios. La sección "Webinar: Obstetricia y el consultorio médico" contó con tres conferencias

con expertos en diferentes temas dentro de la especialidad de obstetricia, alcanzando el total de 36,256 visualizaciones en el canal en el año 2022.

Los videos con mayor número de reproducciones en YouTube son:

Contenido	Visualizaciones ↓	Tiempo de visualización (horas)	Suscriptores	Impresiones	Porcentaje de clics de las impresiones
Total	36.256	3.479,4	302	155.076	5,0 %
Elementos básicos de la receta médica	5.080 14,0 %	87,1 2,5 %	17 5,6 %	33.180	9,8 %
Curso: Prevención del conflicto contra las y los profes...	1.728 4,8 %	34,6 1,0 %	11 3,6 %	11	0 %
¿Cómo levantar una queja por la atención médica recib...	1.633 4,5 %	74,9 2,2 %	3 1,0 %	46	0 %
Derechos generales de los pacientes	1.221 3,4 %	15,1 0,4 %	4 1,3 %	2.302	13,7 %
Conoce los servicios que ofrece la CONAMED	1.104 3,1 %	39,6 1,1 %	23 7,6 %	8.245	8,3 %
Módulo I	778 2,2 %	113,8 3,3 %	4 1,3 %	12	0 %
MII 1	750 2,1 %	106,2 3,1 %	4 1,3 %	9	0 %
MII 2	564 1,6 %	85,1 2,5 %	1 0,3 %	8	0 %
Entrevista al Director General de Difusión e Investigaci...	508 1,4 %	50,1 1,4 %	6 2,0 %	4.734	4,8 %

Instagram.

Actualmente, Instagram es una de las plataformas de contenido visual (video e imagen), por ello, la CONAMED en el año 2022, continuó con la difusión de contenido en su cuenta oficial, la cual fue añadida a la

parrilla de publicaciones semanales integrando su sección “stories”.

Total de seguidores: 3,010.

Total de publicaciones: 1,916.



9.1.8 Campaña CONAMED 2022 “Acércate a la CONAMED”

Se realizó la producción de dos spots de tipo televisivo de 30 segundos cada uno, con mensajes dirigidos a población en general y a profesionales de la salud, con el objeto de motivar a la población a dirimir sus controversias en la CONAMED.

Los spots se comenzaron a difundir a partir del 02 de diciembre 2022, y estarán activos hasta el 30 de marzo 2023, en las diferentes redes sociales que tiene la CONAMED, así como en su sitio Web.

Adicionalmente, para obtener mayor difusión, se entregó material con

dichos spots a clínicas y hospitales de la Ciudad de México, área metropolitana y algunas entidades de la República, para que éstas realicen su difusión en los circuitos cerrados de las salas de espera y puedan ser vistos por el personal médico y los pacientes que acuden a solicitar un servicio de atención.

También, se llevó a cabo la difusión de spots de radio de 30 segundos, dirigido a la población en general en radios comunitarias de Zaachila Oaxaca, con una vigencia del 1 al 5 de diciembre de 2022, con un total de 11 impactos.

9.2 Acciones educativas

Las acciones educativas tienen como propósito complementar o actualizar la formación de los profesionales de la salud con temas jurídicos relacionados con su práctica cotidiana, para que, con base en ese

conocimiento, brinden a las y los usuarios atención de calidad, considerando la seguridad como parte fundamental, además de dar a conocer los mecanismos alternativos de solución de controversias.

Fecha	Modalidad	Asistentes	Nombre
Del 14 al 25 de febrero	En línea	91	Curso Prevención del conflicto contra los profesionales de la salud.
Del 28 de febrero al 1 de junio	En línea	1,068	¿Cómo levantar una queja por la atención médica recibida?
Del 7 al 18 de marzo	En línea	26	Seguridad del paciente y prevención del conflicto en la atención odontológica.

Fecha	Modalidad	Asistentes	Nombre
Del 18 al 29 de abril	En línea	42	Curso Prevención del conflicto contra los profesionales de la salud.
Del 16 al 27 de mayo	En línea	20	Curso Prevención del conflicto contra los profesionales de la salud.
Del 13 al 24 de junio	En línea	19	Seguridad del paciente y prevención del conflicto en la atención odontológica.
Del 4 al 15 de julio	En línea	24	Curso Prevención del conflicto contra los profesionales de la salud.
Del 1 al 26 de agosto	En línea	529	¿Cómo levantar una queja por la atención médica recibida?
Del 29 de agosto al 9 de septiembre	En línea	29	Curso Prevención del conflicto contra los profesionales de la salud.
Del 21 de septiembre al 23 de noviembre	Por videoconferencia	43	Aspectos Normativos de la Práctica Médica.
Del 3 al 14 de octubre	En línea	24	Seguridad del paciente y prevención del conflicto en la atención odontológica.
Del 3 al 28 de octubre	En línea	606	¿Cómo levantar una queja por la atención médica recibida?
Del 7 al 18 de noviembre	En línea	21	Curso Prevención del conflicto contra los profesionales de la salud.
TOTAL		2,542	

Fuente: Dirección General de Difusión e Investigación

9.2.1 Cursos realizados

En el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022, se impartieron 13 cursos a distancia, los cuales se distribuyeron de la siguiente forma.

Seis relacionados con la prevención del conflicto en contra de los profesionales de la salud; tres con el tema de la seguridad del paciente y prevención del conflicto en la

atención odontológica, éste avalado por la Facultad de Odontología de la UNAM; uno relacionado con aspectos normativos de la práctica médica, el cual se realizó a nivel pregrado avalado por la Escuela de Medicina de la Universidad Panamericana y

tres con el tema ¿Cómo establecer una queja por la atención médica recibida? en colaboración con TV-Educativa de la Secretaría de Educación Pública (SEP), dirigido a la población en general.

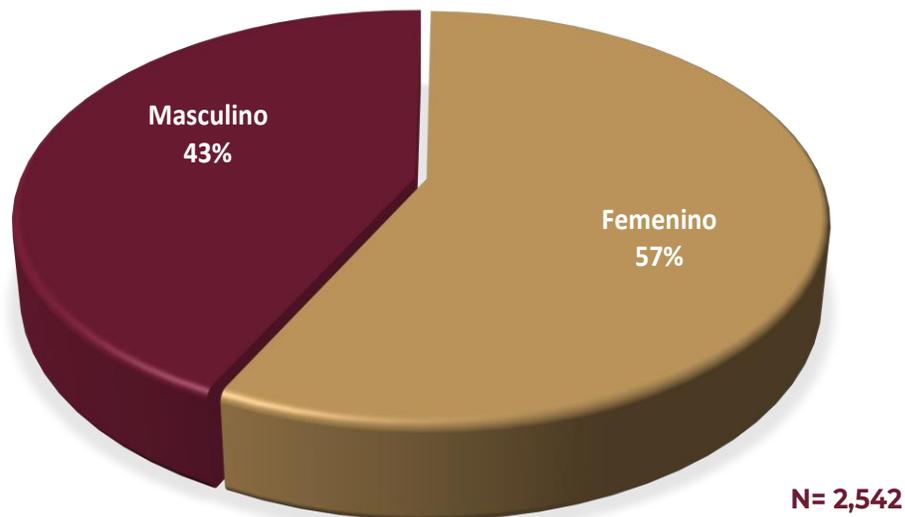
9.2.2 Satisfacción de usuarios en los cursos

El porcentaje global de satisfacción de los asistentes a los cursos fue del 90% al término del año.

9.2.3 Participación por género en los cursos

El 57% de los asistentes a los cursos fueron mujeres y 43% hombres. (Figura 21)

Figura 21. Acciones educativas por género, 2022.



Fuente: Dirección General de Difusión e Investigación

9.3 Investigación

La CONAMED contribuye 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, además de impulsar proyectos con un enfoque académico y científico.

9.3.1 Recomendaciones para mejorar la práctica de la medicina con infografías

Para difundir información de interés entre las y los profesionales de la salud y la población en general, con el propósito de tener una adecuada atención de las y los pacientes, se realizaron y/o actualizaron las siguientes recomendaciones (infografías):

- Infografía relacionada con la queja contra los profesionales de la salud.
- Dos infografías relacionadas con el día mundial de la Seguridad del Paciente, una dirigida a profesionales de la salud y otra a la población en general (medicación segura). Éstas se encuentran alojadas en el sitio oficial como Centro Colaborador de la OPS/OMS, sobre la atención en la prestación de servicios de salud.
- Dos infografías con recomendaciones de como tomar hipoglucemiantes, y otra con información de no recetar

ácido acetilsalicílico a menores de 16 años. Éstas también se encuentran alojadas en el sitio oficial como Centro Colaborador de la OPS/OMS, sobre la atención en la prestación de servicios de salud.

- Recomendación relacionada con la Viruela Símica, como evitarla y protegerse.
- Infografías con el tema “Protégete y protege a los demás”.
- Tres Infografías con motivo del 26° aniversario de la CONAMED, con los siguientes temas. - Estamos para ayudarte, ventajas de asistir a la CONAMED y por qué acudir a la CONAMED.
- Se llevó a cabo la actualización de 12 recomendaciones de los 10 derechos generales de los pacientes traducidos en lenguas indígenas.

9.3.2 Centro Colaborador OMS/ OPS

De acuerdo a las actividades establecidas en el plan de trabajo anual 2022 se realizaron las actividades siguientes:

Estandarización de terminología y nomenclatura.

Creación de un minisitio web del Centro Colaborador (CC). <http://www.conamed.gob.mx/gobmx/centrocolaborador/intro.php>

Difusión de información.

Se realizó la difusión de seminarios-eventos en línea relacionados con la seguridad de medicamentos; las funciones esenciales de salud pública, webinar internacional; mesa redonda con temas de: enfermería, ciencia, tecnología e innovación para el cuidado en el contexto global y América Latina: desafíos, contribuciones y responsabilidad social.

Se realizaron los siguientes eventos:

- Día mundial de higiene de manos.
- Día internacional de las enfermeras y los enfermeros.
- Lanzamiento de la metodología de los diálogos interculturales.
- Usando Sip Plus (sistema de información perinatal) para monitoreo de la eliminación de la sífilis congénita.

- Seguridad de medicamentos en polifarmacia.
- Día mundial de la seguridad del paciente 2022.

Estos seminarios y eventos fueron difundidos a través del minisitio del CC anidado en la página web de la CONAMED, la lista de correos y las redes social de la CONAMED.

Se realizó la incorporación del Boletín CONAMED como una sección especial en la Revista CONAMED, con la publicación de cuatro boletines, que a continuación se detallan:

- La partería, una acción perinatal emergente en tiempos de COVID-19. http://www.conamed.gob.mx/gobmx/boletin/pdf/Boletin29_Revista2022_01/b29_r202201_artic01_CCparteria.pdf
- Identificación de pruebas comerciales de PCR útiles para detectar virus SARS-Cov-2 en el Instituto de Diagnóstico y Referencia Epidemiológicos durante el primer año de pandemia de COVID-19 en México. http://www.conamed.gob.mx/gobmx/boletin/pdf/Boletin30_Revista2022_02/b30_r202202_artic03_CCpruebascovid.pdf
- Recomendaciones de enfermería para el manejo del catéter venoso central. http://www.conamed.gob.mx/gobmx/boletin/pdf/Boletin31_Revista2022_03/b31_r202203_RecomEnfermCatetVenosCentr.pdf

- Interacciones de enfermería en la terapia transfusional. http://www.conamed.gob.mx/gobmx/boletin/pdf/Boletin32_Revista2022_04/b32_R202204_IntervEnfermerTerapTransf.pdf.

Capacitación y educación.

Difusión de infografías y videos relacionados con el día mundial de la Seguridad del Paciente 2022, bajo el lema de “Medicación sin daño”.

- <http://www.conamed.gob.mx/gobmx/centrocolaborador/diamundial.php>
- Infografía, “Seguridad de los medicamentos”, información para el profesional de la salud.
- Charlas con la CONAMED, “La medicación sin daño”.
 - Video introductorio relacionado con el día mundial de la Seguridad del Paciente 2022.

9.3.3 Proyectos de investigación interinstitucional

- Salud mental de estudiantes en el área de la salud en periodo de pandemia de COVID-19 con la colaboración de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, la Universidad Nacional Autónoma de México, el Instituto Politécnico Nacional, la Universidad de Guadalajara, y la Universidad de Sonora.
- Uso de Internet y redes sociales en estudiantes de odontología: relación con la empatía médica, en colaboración con la Comisión Nacional de Arbitraje Médico y el Instituto Politécnico Nacional.
- Bienestar psicológico y estrategias de afrontamiento del estrés en estudiantes de pregrado y posgrado, con participación de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico y el Instituto Politécnico Nacional.
- Salud mental positiva y su relación con la satisfacción y entusiasmo laboral y síndrome de quemarse por el trabajo durante la pandemia por COVID-19 en profesionales de la salud: un modelo predictivo, investigaciones realizadas por la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, el Hospital Infantil de México Federico Gómez y el Instituto Politécnico Nacional.
- Caracterización de incidentes, factores de riesgo y eventos adversos con la atención de enfermería; análisis trasversal de quejas médicas.
- Evaluación del impacto de COVID-19 en el miedo y en la salud en Iberoamérica. - Estudio trasversal. Proyecto realizado en colaboración con la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso de Chile y la Facultad de

Enfermería de la Universidad de Hong Kong, China.

- Síndromes pro inflamatorios sistémicos asociados a infección por COVID-19: se realizó una revisión sistemática exploratoria.
- Treatment effectiveness for congenic clubfoot in newborns: A Systematic scoping review.

Manuscritos enviados a revistas indizadas y en proceso de revisión durante este periodo.

- Complaint analysis among dental care practices in Mexico: a 17-year cross-sectional study. Journal of Patient Safety.
- Propiedades psicométricas de la Escala de Asertividad en la Relación Paciente Médico en una muestra de mujeres embarazadas mexicanas. Psicodebate.
- Suicidal risk in university students: the mediating role of psychological flexibility. Salud Mental.
- Bienestar psicológico, imagen corporal y conductas alimentarias de riesgo en mujeres estudiantes universitarias. CES Psicología.
- Conducta sexual de mujeres estudiantes universitarias y su relación con el estrés académico y

el consumo de alcohol y tabaco. Revista Iberoamericana de Psicología y Salud.

Protocolo de Investigación.

- Se dio inicio a la elaboración de los siguientes protocolos de investigación:
- Human Factors and Ergonomics-based recommendations for patient safety in dentistry.
- Queja médica relacionada a la terapia de reemplazo hormonal: reporte de caso.

Se han realizado las publicaciones de los siguientes artículos de las investigaciones efectuadas.

- **En prensa:** El objeto extraño retenido y su relación con enfermería: Revisión sistemática exploratoria. Publicado en la Revista Cuidarte.
- **En prensa:** Aplicación de las ocho acciones esenciales para la seguridad del paciente en odontología. Sometida para publicación en la Revista Odontológica Mexicana.
- **En prensa:** Asociación entre empatía, ansiedad y bienestar psicológico en estudiantes

mexicanos de medicina. Estudio transversal. Cirugía y Cirujanos.

- Luna, D., Alcorta-Garza, A., Moncada-Heredia, S., Miranda-Mercado F. S., Urquiza-Flores, D. I., Figuerola-Escoto, R. P., Lezana-Fernández, M. A., & Meneses-González, F. (2022). Empatía general y empatía médica en estudiantes mexicanos de medicina: integración de un perfil empático. *Cirugía y Cirujanos*, 90(4), 517-524. Disponible en: https://www.cirugiaycirujanos.com/frame_esp.php?id=701
- Luna, D., García-Reyes, S., Soria-González, E. A., Avila-Rojas, M., Ramírez-Molina, V., García-Hernández, B., & Meneses-González, F. (2022). Bienestar psicológico en una muestra de estudiantes mexicanos de odontología. *Eureka*, 19(1), 94-107. Disponible en: <https://ojs.psicoeureka.com.py/index.php/eureka/article/view/14>
- Luna, D., González-Velázquez, M. S., Acevedo-Peña, M., Figuerola-Escoto, R. P., Lezana-Fernández, M. A., & Meneses-González, F. (2022). Relación entre empatía, asertividad, ansiedad y depresión en estudiantes mexicanos de enfermería. *Índex de Enfermería*, 31(2), 1-5. Disponible en: <http://ciberindex.com/index.php/ie/article/view/e13992>
- Luna, D., García-Reyes, S., Ramírez-Molina, V., Ávila-Rojas, M., García-Hernández, B., Soria-González, E. A., Lezana-Fernández, M. A., & Meneses-González, F., (2022). Empatía en estudiantes mexicanos de odontología: asociación con asertividad y funcionamiento familiar. *Revista CONAMED*, 27(1), 5-11. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2022/con221b.pdf>

9.4 Página web CONAMED

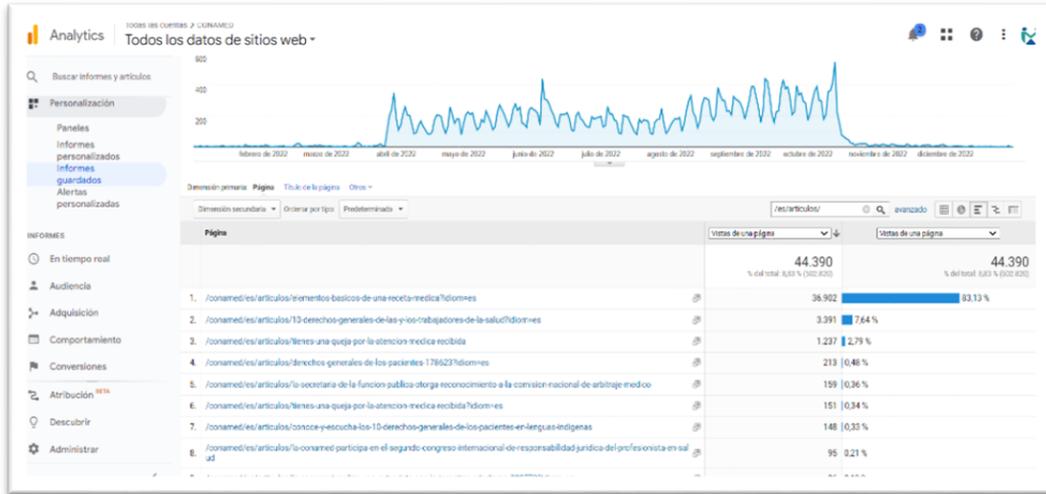
En la página de Internet de la CONAMED se publica información de utilidad tanto para la población en general como para los profesionales de la salud.

De enero a diciembre de 2022, se contabilizaron 502,820 visitas a la

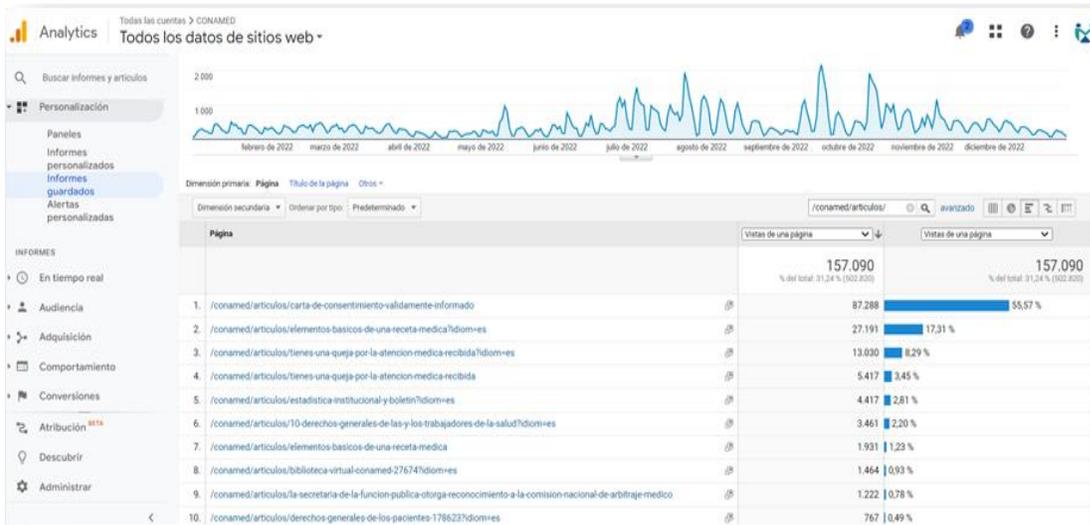
página, incorporando los siguientes materiales: 10 notas de prensa, con un registro de 201,480 visitas, una infografía, con un total de descargas de 76,253. En el blog se publicaron 10 artículos y se registraron 44,390 visitas a todos los artículos.

Notas de prensa

Blog



También se realizó la difusión de nueve cursos en plataforma moodle y tres con TV educativa.



10. Calidad, planeación e informática

10. Calidad, planeación e informática

10.1 Sistema de Gestión de Calidad

El Sistema de Gestión de Calidad (SGC) es una herramienta que promueve la entrega de servicios a las y los usuarios y con ello, aumentar su satisfacción; busca la actualización y mejora continua de procedimientos, la participación del personal y la toma de decisiones basadas en evidencias; esto permite

detectar puntos de mejora, que al ser analizados y corregidos, considerando también las necesidades y expectativas tanto de los ciudadanos como de los profesionales de la salud, contribuyen a la mejora en la gestión.

10.1.1 Actualización de procedimientos y registros documentados

Durante el ejercicio 2022, se recibieron 13 solicitudes para generar cambios en los procedimientos de diversas áreas de la Comisión; siete de ellos pertenecen a las direcciones generales de Orientación y Gestión (atención inicial de inconformidades, control y gestión documental, atención de inconformidades por consultoría médica y el de consultoría jurídica), tres de Conciliación (conciliación de quejas, notificación de conciliación y archivo de expedientes), uno de Arbitraje (selección, solicitud y evaluación de profesionales especialistas externos), tres de Calidad e Informática

(auditoría interna del sistema de gestión de calidad y atención de acciones correctivas y de mejora y el relacionado con la detección de necesidades, expectativas y satisfacción del usuario y uno relacionado con la gestión de las salidas no conformes).

Es importante señalar que los procedimientos serán integrados al Manual de Procedimientos de la CONAMED una vez que se cuente con el visto bueno de las áreas y se realice el trámite ante las instancias correspondientes.

10.1.2 Medición de la satisfacción de usuarios que acuden a la CONAMED

Con el objeto de conocer la percepción del servicio que brindan las áreas relacionadas con la atención a usuarios, se elaboran y aplican ocho cuestionarios para medir la satisfacción de las y los usuarios y prestadores de servicios médicos, conformando una base de datos que arroja información sobre el indicador, el cual, señala sobre alguna presunta irregularidad en la prestación de los servicios ofertados por la Comisión.

Se aplicaron 1,569 cuestionarios, que acumulados, indican el 95.1 % de

satisfacción, con lo cual esta Comisión refrenda su compromiso de brindar servicios cumpliendo los más altos estándares. Es importante señalar que los instrumentos miden aplicación de procedimientos, actitud de servicio, aspectos relacionados con la corrupción y detectan acciones de discriminación y/o preferencia.

A continuación, se muestra el desempeño general de la satisfacción de las y los usuarios durante el año 2022.

Trimestre	Cuestionarios	Alcanzado	Esperado	%
Enero-marzo	121	2,634	2,966	89
Abril-junio	428	9,437	10,257	92
Julio-septiembre	543	12,759	13,365	95
Octubre-diciembre	477	12,854	13,031	99
TOTAL	1,569	37,684	39,619	95.1

Fuente: Dirección de Calidad

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 obteniendo un 95.5 % de satisfacción, tal como se muestra a continuación:

Trimestre	Cuestionarios	Alcanzado	Esperado	%
Enero-marzo	89	2,163	2,329	93
Abril-junio	367	8,304	8,904	93
Julio-septiembre	448	10,427	10,955	95
Octubre-diciembre	325	8,974	9,085	99
TOTAL	1,229	29,868	31,273	95.5

Fuente: Dirección de Calidad

Para las actividades de la Dirección General de Conciliación, el resultado fue del 93 por ciento:

Trimestre	Cuestionarios	Alcanzado	Esperado	%
Enero-marzo	31	441	607	73
Abril-junio	54	923	1,143	81
Julio-septiembre	84	2,004	2,082	96
Octubre-diciembre	143	3,670	3,736	98
TOTALES	312	7,038	7,568	93

Fuente: Dirección de Calidad

Por lo que se refiere a las actividades de la Dirección General de Arbitraje, el comportamiento trimestral que también incluye cuestionarios para los prestadores y los promoventes, obtuvo el 100 % de satisfacción:

Trimestre	Cuestionarios	Alcanzado	Esperado	%
Enero-marzo	1	30	30	100
Abril-junio	7	210	210	100
Julio-septiembre	11	328	328	100
Octubre-diciembre	9	210	210	100
TOTALES	28	778	778	100

Fuente: Dirección de Calidad

Es importante señalar que, derivado de la auditoría 29/22 al rubro 800 "Al desempeño" que realizó el Órgano Interno de Control en la Secretaría de Salud a la CONAMED, fue integrada la indicación de dar seguimiento a las gestiones inmediatas mediante un cuestionario que permitiera identificar el resultado del ofrecimiento final de la Institución con la cual se llevó a cabo; a partir de

la fecha en la cual se liberó el instrumento y al cierre de 2022, se aplicaron 51, que han generado oportunidades de mejora que se implementarán durante el ejercicio 2023 en beneficio de las personas que buscan atención médica de forma inmediata, derivada del estado de salud en el que se encuentra su paciente.

10.1.3 Atención a los requerimientos del Programa Nacional de Combate a la Corrupción y Mejora de la Gestión Pública

El artículo 26 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos sustenta el Sistema Nacional de Planeación Democrática

del Desarrollo Nacional que unido con el artículo 25 regulan la responsabilidad del Estado en la organización y conducción para

imprimir solidez, dinamismo, competitividad, permanencia y equidad al crecimiento económico para la independencia y democratización política, social y cultural de la nación.

Durante el ejercicio 2022, se reportaron a las instancias solicitantes los requerimientos de información para sustentar las acciones realizadas por esta Comisión.

En este sentido, el reporte realizado a través del formato que está relacionado con el inventario de procesos, fue llenado, indicando que la CONAMED cuenta con 14, de los cuales, seis son catalogados como procesos esenciales, es decir, los que están relacionados con la atención y

resolución de los asuntos presentados por los diversos promoventes y las acciones relacionadas con la difusión de los resultados derivados de cubrir las atribuciones y competencias de esta Comisión señaladas en el artículo cuarto de su Decreto de Creación.

De los procesos antes indicados, fueron modificados cuatro, mismos que contienen 12 procedimientos documentados e implementados con sus mejoras y uno que aún se encuentra en proceso de revisión.

Cabe mencionar que cada proceso fue documentado con su descripción secuencial, las áreas responsables de su aplicación, control y mejora, los productos (actas, oficios) y su relación con otros procesos.

10.2 Planeación Institucional

El diseño e implantación de la planeación y la estrategia en las instituciones públicas en México, es una obligación señalada en nuestra Constitución y en la Ley de Planeación, con base en ella, el titular del Ejecutivo diseña el Plan Nacional de Desarrollo correspondiente a cada sexenio y las directrices de la Administración Pública Federal.

A partir de este Plan se alinean los programas sectoriales, transversales y especiales, así como los programas institucionales. A partir de este hecho se convierte a la planeación no sólo en práctica obligatoria de las

instituciones que conforman el gobierno federal, sino en cuestión de Estado.

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

Para lograr esto, es imprescindible que cada entidad pública realice una planeación efectiva de su estrategia y lo más importante de todo, que la

ponga en práctica mediante una correcta implantación.

La realización y la determinación de la planeación y la estrategia, orientan la marcha no sólo de la institución en su conjunto, sino de cada uno de los individuos que la conforman, por lo que la comunicación y despliegue de los planes y las acciones a seguir durante la implementación garantizan en gran medida el éxito en gestión.

En este sentido, los elementos estratégicos que sustentan el actuar de la CONAMED, han sido alineados al Plan Nacional de Desarrollo, al Programa Sectorial de Salud y a las diversas disposiciones normativas y administrativas dispuestas por el

Ejecutivo Federal con el objeto de impulsar, consolidar, optimizar, sistematizar y digitalizar los procesos sustantivos, que le permitan ofrecer a la sociedad servicios gratuitos, de calidad y de manera transparente.

Durante el año 2022, se dio seguimiento a los elementos estratégicos plasmados en el Programa Anual de Trabajo (PAT) de la CONAMED, el cual traduce la estrategia en actividades específicas que permiten el logro de los objetivos.

En materia de planeación se realizaron diversas actividades, con el propósito de alcanzar los objetivos de la Institución.

10.2.1 Programa anual de trabajo 2022 de la CONAMED

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

En el PAT se establece la actividad institucional y su programa presupuestario.

Con estos elementos se forjan las bases para la generación de la estrategia de la Comisión, adicionalmente, se define la situación planeada, determinada con base en objetivos medibles por

medio de indicadores. Para su implementación, fue necesario desarrollar una estrategia institucional conformada por una serie de estrategias prioritarias y acciones puntuales que establecen y soportan la forma de alcanzar los objetivos, contemplando entre ellos una relación de causalidad.

Se definió el PAT 2022, mismo que fue sustentado y alineado al Plan Nacional de Desarrollo, Programa Sectorial de Salud y Programa de Acción Específico de la CONAMED, en él se plasmaron las actividades y métricas que realizó la Comisión en este año.

10.2.2 Sistema de evaluación del desempeño en la CONAMED

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

El resultado anual de las métricas estuvo alineado a las metas programadas para los mismos. Estos indicadores fueron reportados a través de la Comisión Nacional de Bioética a la Dirección General de Programación, Integración y Presupuesto (DGPIP) de la Secretaría de Salud para su registro en el Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (PASH).

En este sentido, la Comisión Nacional de Arbitraje Médico participa con cinco indicadores a nivel de componente y actividad para la integración de la Matriz de

Indicadores del Programa Presupuestario P013 “Asistencia social y protección del paciente”.

Los resultados obtenidos estuvieron en todos los casos por encima de la meta programada tal como se indica a continuación:

Nivel componente

- “Porcentaje de asuntos concluidos por la CONAMED”: *Meta anual* 92.1 % - Resultado 95.7 %

Nivel actividad

- “Porcentaje de quejas concluidas por convenio de conciliación”: *Meta anual* 40 % - resultado 47.6 %
- “Porcentaje de gestiones de atención médica inmediata con compromiso cumplido”: *Meta anual* 75 % - resultado 75.3 %
- “Porcentaje de laudos emitidos en tiempo establecido”: *Meta anual* 100 % - resultado 100 %
- Porcentaje de dictámenes médicos institucionales emitidos en tiempo estándar”: *Meta anual* 80 % - resultado 95.8 %

Por otra parte, se revisaron y calcularon las metas de estos indicadores para el ejercicio 2023.

10.2.3 Integración de Informes

Se coordinó la integración de los informes gubernamentales de la CONAMED.

INFORMES INSTITUCIONALES
<ul style="list-style-type: none">• Aportación de la CONAMED para integrar el Cuarto Informe de Gobierno 2021 - 2022.• Aportación de la CONAMED para integrar el Cuarto Informe de Labores de la Secretaría de Salud 2022.• Informe de desempeño 2022 del Comisariato del Sector Salud, Trabajo y Seguridad Social (COSATRA).• Informe anual de actividades CONAMED 2021.• Informes trimestrales de indicadores CONAMED para sesiones del Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI) 2022.• Informe de avance trimestral de los compromisos de las acciones de control interno que se derivan del Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública 2019 – 2024.

Fuente: Dirección de Calidad

10.3 Administración de la información y la tecnología

10.3.1 Sistema de atención de quejas médicas y dictámenes (SAQMED)

Durante el año 2022, se brindó apoyo a las áreas sustantivas de la CONAMED en la atención de 535 solicitudes para la edición de documentos generados a través del sistema de atención de quejas médicas (SAQMED) en su versión 8; adicionalmente, se realizaron las siguientes adecuaciones a este sistema:

- Adecuación al Oficio de notificación del prestador.
- Generación de reporte de dictámenes médicos emitidos con los siguientes criterios de búsqueda: dependencia, institución, modalidad y submodalidad de conclusión, resultados del análisis, responsabilidad institucional,

daños a la salud, daño patrimonial, especialidad y período de consulta.

- Modificación a los documentos que genera el sistema, en cuanto a la modificación de la firma del Encargado del Despacho de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico; adicionalmente, se modificaron el aviso de privacidad y pie de página señalando la reubicación de las oficinas.
- Se rediseñó el estilo en 66 documentos con la finalidad de cumplir con la normativa emitida por la Presidencia de la República y mejorar el despliegue de información.

10.3.2 Sistema de Atención de Quejas Médicas Estatal V4

Con relación al sistema de información SAQMED v4 Estatal se atendieron 16 solicitudes de soporte técnico y capacitación en su uso al

personal, entre las que se encuentran Querétaro, Guerrero, Guanajuato, Nuevo León, Campeche y Sinaloa.

10.3.3 Portales de Internet del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico y comisiones estatales

Se realizaron 62 trabajos de actualización a la información correspondiente al directorio de comisiones estatales, así como la lista de distribución de correos con el objeto de mantenerlo actualizado para su consulta en apoyo a las diferentes áreas que integran la Comisión Nacional.

Adicionalmente, se apoyó en la XXXVIII Sesión Ordinaria del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico, realizando las pruebas correspondientes con la finalidad de evitar incidentes en la transmisión de las presentaciones de los ponentes de la CONAMED a través de videoconferencia.

10.3.4 Portal de Internet de la CONAMED

Con relación al portal de Internet de la CONAMED (www.gob.mx/conamed) se atendieron 47 servicios de publicación de *banners* e información relacionada a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, apoyo en la publicación de notas y se mantuvo el monitoreo de su disponibilidad en línea y funcionalidad durante todo el año.

Mediante la ventanilla única nacional (VUN) se recibieron 1,438 asuntos de los cuales mil fueron atendidos vía correo electrónico mediante el sistema de atención de quejas médicas y dictámenes. Esta aplicación cuenta con tres tipos de trámites digitales que son CONAMED-00-003, CONAMED-00-004 y CONAMED-00-007 referentes a la orientación y la asesoría especializada y queja médica para conciliación.

10.3.5 Sistema estadístico institucional, plataforma para el registro de quejas médicas y dictámenes de las comisiones estatales de arbitraje médico

Trimestralmente se procesaron y generaron los 19 cuadros estadísticos, sustentados en la información capturada por parte de las direcciones generales de Orientación y Gestión, Conciliación y de Arbitraje; esta información fue publicada en la página de internet, en la plataforma estadística de las comisiones estatales y en el Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia SIPOT.

Adicionalmente, se generaron diversos reportes de información utilizados en los informes que emite esta Comisión Nacional y la Secretaría de Salud, así como para

dar respuesta a las solicitudes de información por parte de las direcciones que la integran o de otras instituciones. Se atendieron 45 solicitudes por parte del Instituto Nacional de Acceso a la Información (INA) y 24 requerimientos legales.

Con relación a la plataforma estadística de las comisiones estatales, se impartió un curso de capacitación para su uso, además de habilitar dicho sistema cada trimestre para la captura de información y otorgando servicio de soporte técnico a las comisiones estatales que lo requirieron.

10.3.6 Tecnologías de información y telecomunicaciones

Se diseñó la actualización de la página de intranet institucional en una nueva versión de lenguaje de programación *PHP 7.3, HTML5 y Design Web Responsive*, posibilitando su consulta desde cualquier dispositivo que esté conectado a la red integral de la Secretaría de Salud; en marzo de 2022, se iniciaron las tareas de desarrollo e implementación del proyecto en mención, concluyendo las mismas con la liberación de esta

nueva versión del portal Intranet de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico en noviembre de 2022.

Con referencia a los proyectos informáticos, se realizaron las gestiones necesarias y se llenaron los formatos correspondientes para tramitar la dictaminación para la compra de la Biblioteca *On Line*, sin embargo, debido a las observaciones por parte de la Coordinación de Estrategia Digital no fue posible.

10.3.7 Informes al Instituto Nacional de Acceso a la información

Se atendieron 45 solicitudes de información enviadas a través del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, así como 42 solicitudes relacionadas con la carga

de información a la sección de transparencia del portal de la CONAMED y la generación de los hipervínculos en las fracciones para su publicación en la Plataforma Nacional de Transparencia.

10.3.8 Otras actividades

Se asistió a las reuniones que convocó la Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI) de la Secretaría de Salud, entre enlaces Informáticos de las Unidades Administrativas y Órganos Desconcentrados, Administradores de los Proyectos, así como el Administrador General de los Contratos de Cómputo, Telefonía Convencional y del Servicio Integral de Telecomunicaciones (SINTEL).

Además de atender las diferentes solicitudes de información recibidas por parte de la Dirección General de Tecnologías de la Información y de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales, ambas de la Secretaría de Salud con el objeto de continuar con los servicios de Tecnologías de la Información y servicio de fotocopiado.

Adicionalmente, se elaboraron las actas de entrega, instalación, configuración y puesta a punto de los

equipos de cómputo personal y periféricos, correspondientes a los contratos:

- DGRMSG-DCC-S-044-2021, celebrado entre la Secretaría de Salud y Mainbit, S.A. de C.V.
- DGRMSG-DCC-S-055-2021, celebrado entre la Secretaría de Salud y Mainbit, S.A. de C.V.
- DGRMSG-DCC-S-045-2021, celebrado entre la Secretaría de Salud y OFI productos de computación, S.A. de C.V.
- DGRMSG-DCC-S-043-2021, celebrado entre la Secretaría de Salud y Altum Tecnologic, S.A. de C.V. y,
- Acta circunstanciada de hechos correspondiente al retiro del equipo de cómputo y periféricos del contrato DGRMSG-DCC-S-049-2014 correspondiente al proveedor Mainbit.

A solicitud de la Dirección General de Tecnologías de la Información, se realizó nuevamente el perfilado de navegación de los servidores públicos, tomando en cuenta las actividades y nivel jerárquico de cada servidor público.

Debido a la migración de equipos de cómputo y la incompatibilidad del software "CONTPAQi" que es empleado por el área de finanzas de esta Comisión, se realizó la instalación de una máquina virtual en el equipo de cada usuario con la finalidad de reestablecer el servicio y

desempeño de las funciones por parte del personal del área de finanzas.

Se reubicó el equipo de cómputo, UPS y equipo de fotocopiado con su respectiva reconfiguración en red y reinstalación a las direcciones generales de Conciliación y de Arbitraje.

A continuación, se muestra el listado de servicios atendidos por tipo de servicio:

Servicios	Total
Alta/Edición de salida del SAQMED 8	535
Apoyo con sistemas desarrollados por informática	255
Otros servicios	254
Apoyo en la operación de periféricos (Impresora, teclado, mouse, no break, ups)	238
Préstamo de equipo	219
Apoyo con impresiones a color	212
Publicación de información en intranet o internet	161
Solicitud de videoconferencia	160
Apoyo con el uso de software de pc	102
Apoyo en la operación de equipo de cómputo	96
Apoyo con la red telefónica	69
Apoyo con cuenta de correo electrónico	64
Apoyo con la red de datos (Internet)	64
Solicitud de información	58
Atención de requerimiento del INAI	39
Préstamo de cámara web / Unidad de DVD	32
Apoyo a Comisiones Estatales	16
Respaldos de información	6
Creación de cuenta para acceso a sistema	2
Solicitud de información estadística	2
Formato para nuevos sistemas o cambios mayores a sistemas desarrollados por informática	1
Gran total	2,585

Fuente: Área de Informática

11. Administración

II. ADMINISTRACIÓN

II.1 Recursos Humanos

Durante el ejercicio fiscal 2022 la plantilla autorizada en la CONAMED estuvo integrada por 135 plazas, de las cuales 68 fueron de estructura (en su mayoría del Servicio Profesional de Carrera) y 67 plazas operativas;

asimismo, se contó con siete plazas adicionales de carácter eventual.

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

SUBSISTEMA	ACCIONES
<p align="center">Planeación de Recursos Humanos</p>	<p>En el Registro Único de Servidores Públicos (RUSP) se contemplan 68 puestos, con la siguiente característica ocupacional: dos puestos de Designación Directa; dos puestos de Gabinete de Apoyo y 64 puestos sujetos al Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal.</p>
<p align="center">Ingreso</p>	<p>Fue emitida la publicación de nueve convocatorias públicas y abiertas, correspondientes al concurso de 15 plazas vacantes sujetas al Servicio Profesional de Carrera, con resultados de nueve ganadores de concurso, quedando al cierre del ejercicio, cinco en proceso y una declarada desierta. También se contó con la autorización de seis nombramientos por artículo 34 de la Ley del Servicio Profesional de Carrera.</p>
<p align="center">Desarrollo profesional</p>	<p>No se llevaron a cabo acciones de este subsistema.</p>

SUBSISTEMA	ACCIONES
Evaluación del desempeño	51 servidores públicos de carrera fueron evaluados en las metas correspondientes al ejercicio fiscal 2021, existiendo una acreditación del 100 %
Separación	Al 31 de diciembre de 2022, no se presentaron suspensiones, licencias o separaciones por sanción de ningún servidor público de carrera titular.
Control y evaluación	Se revisaron los indicadores del Programa Operativo Anual 2021, lográndose una calificación final de 89.64.

Fuente: Dirección de Recursos Humanos, Materiales y Servicios Generales

11.2 Recursos financieros

Se realizaron diversas actividades para que las áreas que conforman esta Comisión Nacional, contaran con los recursos presupuestales necesarios para realizar sus

funciones, con la finalidad de alcanzar los objetivos institucionales, así como para dar cumplimiento a la normatividad aplicable.

11.2.1 Principales acciones

Elaboración de 192 cuentas por liquidar certificadas para el pago a proveedores y prestadores de servicios, así como diversas adecuaciones al presupuesto para su óptima ejecución.

General de Contabilidad Gubernamental.

Registro de 107 pólizas contables en el Sistema de Contabilidad y Presupuesto, reflejando las cifras emitidas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público conforme a lo establecido en la Ley

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, así como los resultados obtenidos en el ejercicio 2021, 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 2021, se atendieron y se dio seguimiento a las recomendaciones derivadas de la revisión a dicho informe.

Se envió al Centro de Documentación Institucional el archivo contable de los años 2017 y 2018, para su resguardo.

Se dio cumplimiento en tiempo y forma al envío mensual de 77 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 2021.
- Se elaboró el programa de trabajo para el ejercicio 2022 y se presentaron los reportes de avances trimestrales.
- Se realizó la autoevaluación del ejercicio 2022.

Por otra parte, se elaboró la Matriz de Administración de Riesgos, el Mapa de Riesgos y el Programa Anual de Trabajo, así mismo se enviaron los cuatro reportes de avance trimestrales.

Se realizaron dos conciliaciones con la Dirección General de Recursos Humanos y Organización, del capítulo 1000 servicios personales correspondientes al segundo semestre de 2021 y primer semestre de 2022.

Se elaboró y envió a la Dirección General de Programación y Presupuesto el “Informe de Austeridad Republicana del Ejercicio 2021” para su integración al informe de la Dependencia; así mismo, se enviaron los informes trimestrales de cumplimiento a las medidas de austeridad y los reportes trimestrales del Programa de Combate a la Corrupción, la Impunidad y Mejora de la Gestión Pública correspondientes al ejercicio 2022.

Se elaboró el informe solicitado por el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática, para integrar el Sistema de Cuentas Nacionales de México; así como la información solicitada por la Dirección General de Información en Salud para la Integración del Gasto en Salud 2021.

11.2.2 Presupuesto anual

El presupuesto modificado autorizado del ejercicio 2022 fue de

\$85,629,315.65 de los cuales se ejerció el 100 por ciento.

11.3 Recursos materiales y servicios generales

La CONAMED celebró cuatro contratos y participó con la Secretaría de Salud en 18 contratos de servicios consolidados y 46 de la Tienda Digital del Gobierno Federal (Procura México); adicionalmente se formalizaron 48 contratos de especialistas médicos externos.

Continúan vigentes los contratos de los servicios de limpieza, servicios de seguridad y vigilancia y el servicio de aseguramiento de bienes patrimoniales derivados de los procedimientos consolidados que lleva a cabo la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales, así mismo los contratos relativos a los servicios de telefonía convencional, Servicio Integral de Telecomunicaciones (SINTEL), Servicio Integral del Centro de Datos y el arrendamiento de equipo de cómputo derivados de los procedimientos consolidados que lleva a cabo la Dirección General de Tecnologías de la Información.

Se realizó la contratación consolidada anual de los servicios de transportación aérea,

mantenimiento preventivo, correctivo y verificación de gases contaminantes de los automóviles, servicio de suministro de combustible, servicios integrales de jardinería y fumigación, servicio administrado de reproducción de documentos y el suministro de agua embotellada.

Asimismo, se adjudicaron al amparo del Artículo 1º sexto párrafo (entre dependencias y entidades) los contratos de los servicios de: correspondencia y envíos y el relativo al servicio de producción de dos spots televisivos de 30 segundos, para la campaña CONAMED 2022 “Acércate a la CONAMED”.

Por adjudicaciones directas al amparo del artículo 42 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se formalizaron los contratos de los servicios para la edición en papel y electrónica de la revista CONAMED (médico-científica) y servicio de difusión de un spot de radio de treinta segundos en español en radios comunitarias dirigido a la

población en general, para la campaña “CONAMED 2022 una instancia para la atención de quejas médicas 2021” y la de “Acércate a la CONAMED”.

Fueron atendidas 965 requisiciones de bienes y servicios realizadas por las diversas áreas de la CONAMED.

Durante el mes de agosto se realizó el cambio de instalaciones de la CONAMED, concentrando el total de las áreas de la Comisión en un solo piso, ocupando un total de 2,368.63 m², lo que mejoró la prestación del Servicio que brinda la Comisión a las y los usuarios que acuden a sus instalaciones, así como el clima laboral.

12. Siglario

12. SIGLARIO

CMAM. Consejo Mexicano de Arbitraje Médico.

COCODI. Comité de Control y Desempeño Institucional.

CONAMED. Comisión Nacional de Arbitraje Médico

COSATRA. Comisariato del Sector Salud, Trabajo y Seguridad Social.

DGTI. Dirección General de Tecnologías de la Información de la Secretaría de Salud.

IMSS. Instituto Mexicano del 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.

OMS. Organización Mundial de la Salud.

OPS. Organización Panamericana de la Salud.

PASH. Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

PAT. Programa Anual de Trabajo.

PND. Plan Nacional de Desarrollo.

RUSP. Registro Único de Servidores Públicos.

SAQMED. Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes.

SEP: Secretaría de Educación Pública.

SIPOT. Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia.

UNAM. Universidad Nacional Autónoma de México.

13. Glosario

13. GLOSARIO

ASESORÍA ESPECIALIZADA: Información médico-legal que se brinda al usuario, al prestador del servicio médico o a sus representantes, en relación a las atribuciones y competencia de la CONAMED.

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

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

GESTIÓN INMEDIATA: Forma rápida de solución de quejas referidas a demora, negativa de servicios médicos, o cualquier otra que puede ser resuelta por esta vía; aceptada por las partes, mediante la intervención de los organismos o autoridades competentes.

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: Es la atención imparcial especializada jurídica y médica otorgada a los usuarios, particularmente la referente a los alcances y efectos legales del proceso arbitral y de otros procedimientos existentes. Cuando una inconformidad no sea competencia de la CONAMED, el personal orientará al usuario sobre cuál es la instancia o dependencia responsable de atenderles y qué tipo de trámites o gestiones deben realizar; asimismo, en el ámbito de sus posibilidades, podrá solicitar a la dependencia competente que proporcione la atención necesaria.

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.

PREVENCIÓN: Decisión de solicitar al peticionario de un Dictamen Médico Institucional, algún requerimiento mínimo para el ingreso de su solicitud.

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.

