

INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES 2023



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

ÍNDICE

Presentación.....	1
1. Alineación a las metas nacionales	6
2. Atención inicial de asuntos.....	9
3. Etapa conciliatoria.....	18
4. Procedimiento de arbitraje	22
5. Quejas concluidas	28
6. Dictámenes médicos institucionales.....	33
7. Sede Acapulco	39
8. Acciones Jurídicas.....	51
9. Difusión	60
10. Calidad, planeación e informática.....	81
11. Administración	94
12. Siglario.....	99
13. Glosario	101

DIRECTORIO

Dr. Jorge Carlos Alcocer Varela
Secretario de Salud

Dr. Ruy López Ridaura
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

Dr. 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

Considerando que la organización de la Administración Pública Federal es compleja resulta necesario ajustarla a las necesidades y expectativas de las personas de la Nación Mexicana, el Plan Nacional y los programas que este emanan consideran al liderazgo, el trabajo en equipo, la rendición de cuentas, transparencia y el apego a los principios éticos, acciones necesarias para alcanzar el máximo potencial y bienestar que las personas requieren en las vertientes social, económica y social.

Considerando las diversas necesidades de las personas, la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED) fue creada en el año 1996 como parte de la reestructuración contenida en el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 1995-2000, en el que se planteó mejorar la calidad de los servicios médicos a través de la reestructuración de las instituciones.

En ese momento histórico, la población demandaba la atención de sus legítimas demandas con relación a la atención médica que recibía, requiriendo que ésta se brindara con calidad y eficiencia, por lo que, se establecieron las premisas para considerar la conformación de un órgano desconcentrado de la Secretaría de Salud para contribuir a evitar las grandes cargas de trabajo

para los órganos jurisdiccionales, sin sustituirlos y con ello, contribuir a resolver los conflictos derivados de la negativa, diferimiento o mala prestación de atención médica.

Las características jurídicas esenciales del funcionamiento de la Comisión quedaron plasmadas en el Decreto por el cual fue creada, dotándole de autonomía técnica para la emisión de sus opiniones, acuerdos y laudos, sin considerar en ese momento el concepto de mecanismo alternativo de solución de controversias.

A la par del funcionamiento de la CONAMED, por más de 27 años, la forma en la cual se ha brindado la atención médica ha cambiado, también lo ha hecho la tecnología aplicada a diversos tratamientos, medicamentos, conocimientos e infraestructura disponible en el sector salud, eventos que han generado nuevos escenarios en la relación médico paciente, motivando cambios en el marco jurídico de actuación y con ello, la necesidad de que esta Comisión Nacional se actualice para brindar sus diferentes servicios.

Considerando como premisa fundamental el cambio, la forma en la cual se han presentado las problemáticas derivada de la

atención médica, también han evolucionado y, en este sentido, las responsabilidades de los usuarios de los servicios médicos se han hecho participe como una medida de prevención y participación activa en el cuidado de su salud.

Otro elemento importante que debe ser analizado es la forma en la cual, la Comisión brinda sus servicios, como ya se mencionó en el párrafo anterior, así como el fundamento jurídico con el cual, en tiempos recientes, intenta atender la gama de problemáticas a las que se enfrenta.

Los procesos y procedimientos deben ser ajustados con base en la protección de los derechos humanos, los cambios en la visión constitucional y en consecuencia de la Ley General de Salud y sus diversas normas jurídicas reglamentarias, sin pasar por alto la presencia de las Normas Oficiales Mexicanas y las guías de práctica clínica elementos normativos importantes a atender en el proceso de atención médica privado, social o público.

En este sentido de cambio y mejora continua, la Comisión se dio a la tarea de llevar a cabo las adecuaciones necesarias a varios instrumentos administrativos, que ya no brindaban una cobertura total relacionada con los derechos y obligaciones tanto de los profesionales de la salud como de los usuarios de dichos servicios y su modelo de actuación.

El marco jurídico de actuación de la Comisión, por un lado, se relaciona directamente con las directrices de las unidades que brindan atención

médica en las vías privada, social y pública. Por el otro, los servicios de la CONAMED, fueron actualizados, así como los convenios de colaboración con instituciones de seguridad social para la pronta atención de las quejas y peticiones relacionada con atención médica que ponga en riesgo la vida, la función o algún órgano, de quien en ese momento requiere de atención pronta, expedita, eficiente, eficaz y con un cumplimiento de los estándares que son solicitados para la atención médica, a nivel nacional e internacional.

Para acortar las brechas de desigualdad de acceso a la atención médica, en el sector salud se llevan a cabo múltiples actividades que relacionan el conocimiento y aplicación del código de ética y conducta, sin dejar de lado el cumplimiento legal y reglamentario; programas para evitar la desigualdad, preferencias en el trato y discriminación, por lo que es de vital importancia mejorar la base jurídica de actuación y los procesos con los cuales se hace frente a las atribuciones, competencias, misión, visión, objetivo general y específicos de cada unidad administrativa.

La Comisión Nacional, con el fin de actualizar el marco normativo de referencia generó un diagnóstico situacional, con el cual identificó la necesidad de simplificar los procesos y procedimientos denominados sustantivos, hacerlos más asequibles tanto para la Comisión Nacional como las Estatales de Arbitraje Médico.

En este orden de ideas, se inició el proceso de firmas de convenios de colaboración con el fin de fortalecer el modelo de arbitraje médico, en beneficio, a nivel nacional, de los usuarios del servicio relacionados con la conciliación y el arbitraje como mecanismos para resolver sus problemáticas y por el otro, la emisión de dictámenes médicos institucionales como herramientas especializadas que permitan orientar y fundamentar la conducta de la autoridad peticionaria.

Resultado de estos trabajos, fue posible la actualización del Modelo Mexicano de Arbitraje Médico encabezado por la CONAMED, en coordinación con las Comisiones Estatales, producto del consenso emanado en el seno de la Consejo Mexicano de Arbitraje Médico (CMAM) donde se reconoció su madurez al comprobar su legitimidad, efectividad y resultados, al tratarse de instancias alternativas especializadas en la materia, que evitan a toda costa los esquemas de enfrentamiento lascivos de las partes, partiendo de atender de manera homogénea en sus respectivos niveles de gobierno, un esquema integral que prevé la gestión inmediata del servicio médico, así como la mediación, conciliación y arbitraje médico, al tratarse de instituciones dentro del Derecho Administrativo, que resuelven conforme a la legislación civil aplicable, entorno a capacidades técnicas, experiencia, confianza, alto perfil ético y científico de los servidores públicos que la integran.

Otro elemento importante y que permite que el modelo no solo sea un documento interno, es la actualización de los decálogos relacionados con los derechos de los usuarios de los servicios médicos y los prestadores de los mismos.

En este sentido, se generaron cuatro cartas de decálogos que incluyen, además, en cada uno de sus apartados, el fundamento legal contemplado en los diferentes ordenamientos jurídicos que estructuran el derecho a la salud, tomando como base el principio pro-persona.

Se difundió la actualización de infografías con el objetivo de transmitir a los distintos usuarios, información relacionada con temas como: hábitos de vida saludables y tratamientos médicos, las consecuencias para el sistema de salud del envejecimiento de la población o los derechos de los pacientes y del personal de salud, entre otros.

Para apoyar la visión de estar más cercanos con el ciudadano y difundir las diversas actividades, fueron elaborados videos relacionados con temas de interés para los usuarios de los servicios médicos entre los que se encuentran la prevención de la discriminación con el uso de algoritmos en la práctica médica, los derechos humanos y el derecho a la salud, legitimación del acto médico entre otros que al ser posible acceder a ellos en la página web de la

Comisión, los internautas pueden hacerse de acervo útil al momento de visitar e interactuar con el médico tratante e incluso ya tener formado un criterio con base en el conocimiento de sus derechos y obligaciones.

Es precisamente el carácter didáctico y educativo de la infografía, lo que la convierte en un insumo de información online contundente, innovador y el más usado en el sector salud.

La información fundada y motivada, es una herramienta para la toma de decisiones y con ello, obtener las metas, cubrir los objetivos institucionales y sumar al cumplimiento de los objetivos nacionales contenidos en el PND. Consciente de estas acciones, la Comisión inicia cursos de capacitación en la sede de Acapulco con el fin de atender bajo criterios homologados, los asuntos de los usuarios de los servicios médicos en esa demarcación.

Estas acciones son de suma importancia para el personal encargado de la Sede y de los prestadores de servicios médicos para generar lazos administrativos y

jurídicos para contribuir en la protección de los usuarios de servicios médicos y en caso de presentarse alguna desavenencia, esta sea atendida de forma expedita en pro de la persona que considera han sido vulnerados sus derechos humanos y su salud.

El informe, en general, considera el total de las acciones, modificaciones, problemáticas enfrentadas y las acciones implementadas con el fin de lograr la cobertura de las metas planeadas y que están debidamente identificada en el Programa Anual de Trabajo, el cual incluye las actividades transversales, las acciones jurídicas, la administración, la planeación y aplicación de tecnología en los diversos procesos y actividades de la CONAMED durante el año 2023 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.

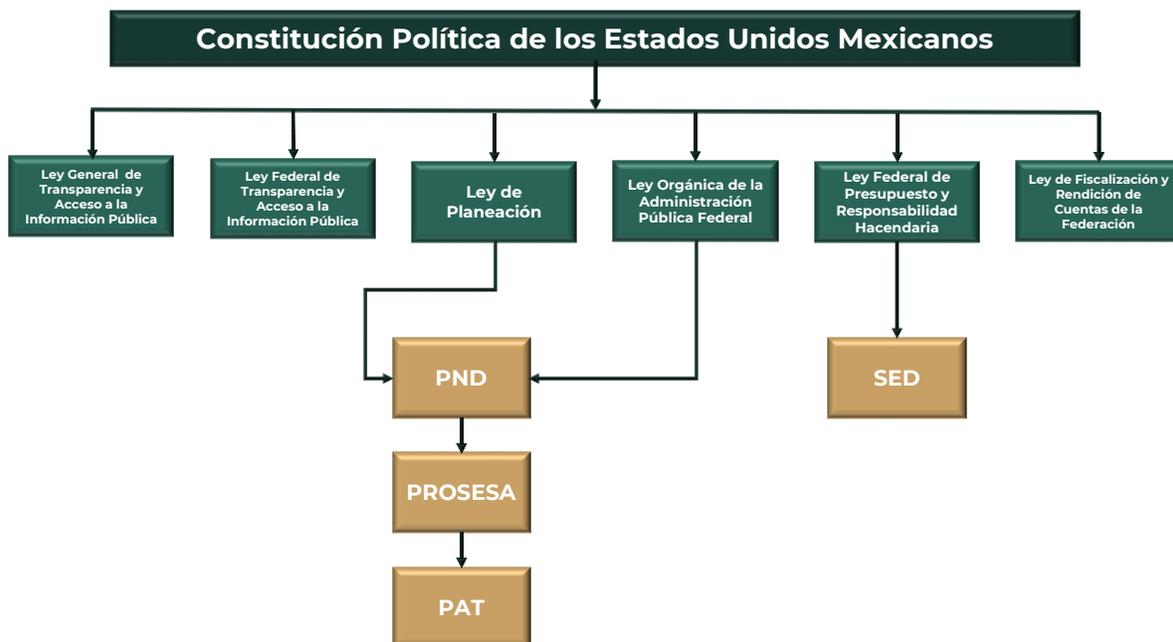
1. Alineación a las metas nacionales

1. 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 PND se consideran las propuestas de las dependencias, entidades de 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.

2. Atención inicial de asuntos

2. ATENCIÓN INICIAL DE ASUNTOS

2.1 Atención de asuntos

La solución de controversias a través de medios alternativos está reconocida como un derecho humano en los artículos 17, quinto párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 8 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos y 14 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos. Este mecanismo de atención ha posibilitado una participación activa de las personas en la solución de sus conflictos, facilitando los acuerdos entre las partes, así como el cumplimiento de los mismos.

A partir de la reforma al artículo 17 Constitucional, ocurrida en el año 2018, se estableció que los mecanismos alternativos de solución de controversias son una prerrogativa de la población para el acceso a una justicia pronta y expedita, modificando la forma en que se imparte justicia, permitiendo a la población decidir las formas en las que pueden dirimirse sus controversias basados en los principios de: voluntariedad, información, confidencialidad, flexibilidad y simplicidad, imparcialidad, equidad y honestidad, reconocidos todos ellos en la Ley General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias.

En este sentido, tal y como lo ha expresado el Poder Judicial a través de sus Tribunales, los medios alternativos permiten que las personas puedan resolver sus

controversias, sin necesidad de una intervención jurisdiccional, y consisten en: negociación por medio de la autocomposición y mediación, conciliación y arbitraje a través de la heterocomposición, este último mecanismo practicado en esta Comisión Nacional, pero con la visión de contribuir en la prolongación y mejoramiento de la calidad de vida, el disfrute de servicios de salud y de asistencia social que satisfagan eficaz y oportunamente las necesidades de la población, garantizando la atención médica tanto preventiva, curativa, rehabilitatoria y paliativa conforme lo dispuesto por la Ley General de Salud.

Bajo este enfoque, el Sistema Nacional de Salud busca proporcionar servicios de salud en los que se incluye a la atención médica bajo los criterios de disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y calidad atendiendo a lo señalado en la Observación General No. 14 aprobada por el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

En particular, la visión de esta Comisión Nacional es contribuir en la calidad de la prestación de servicios de atención médica, 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 y equipo hospitalario científicamente

aprobados y en buen estado, agua limpia potable y condiciones sanitarias adecuadas, sin embargo, cuando estos no son proporcionados bajo estas condiciones, los usuarios y prestadores de servicios médicos pueden acudir a las instancias respectivas para dilucidar, en forma amigable y de buena fe, atendiendo a lo dispuesto por el artículo 51 Bis 3 de la Ley General de Salud.

Al generarse un conflicto entre las personas usuarias y prestadores de servicios de atención médica, la CONAMED como órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Salud, recibe las quejas de las presuntas irregularidades en la prestación o negativa de prestación de servicios médicos, por personal técnicamente capacitado en el ámbito legal y médico que brinda asesoría y orientación a la población usuaria respecto a los requisitos para acceder al proceso arbitral.

Conforme a sus atribuciones, la Dirección General de Orientación y Gestión a través de los servidores públicos adscritos, analiza las razones que se esgrimen,

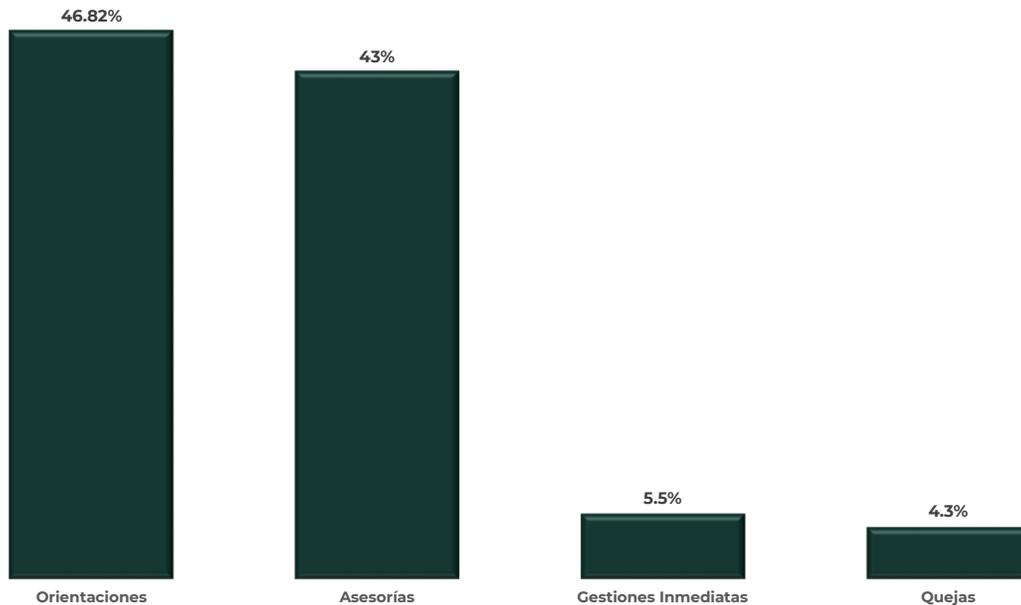
proporcionando orientaciones, asesorías especializadas, realizando gestiones inmediatas y en su caso, admite la queja para su ingreso al proceso arbitral.

Durante el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023, se recibieron 21,467 inconformidades relacionadas con la prestación de servicios médicos, incrementándose en un 32% en 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: 10,050 orientaciones, 9,306 asesorías especializadas, 1,178 gestiones inmediatas y la admisión de 933 quejas para dar inicio al proceso arbitral, evidenciando que el mayor incremento porcentual se reflejó en las asesorías especializadas, gestiones inmediatas, y quejas en un 100%, 56% y 24% respectivamente.

La siguiente gráfica evidencia los porcentajes de acuerdo al tipo de servicio ofrecido:

Figura 1. Porcentaje de asuntos recibidos por tipo de servicio ofrecido, 2023.



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

De las 21,467 inconformidades recibidas, se registraron diversos motivos de inconformidad, las incidencias por parte de los usuarios fueron:

1. Accidentes e incidentes: 31
2. Atención del parto y puerperio: 31
3. Auxiliares de diagnóstico: 620

4. Deficiencias administrativas y/o institucionales: 962
5. Diagnóstico: 1,269
6. Relación médico paciente: 884
7. Tratamiento médico: 1,366
8. Tratamiento quirúrgico: 837

Al respecto, se presenta el resultado de los servicios realizados por esta Comisión en el año 2023.

Orientaciones y atención telefónica

La CONAMED proporciona orientación a las personas usuarias, cuando estas solicitan pretensiones que están fuera de su competencia, esto es, cuando no se reclamen pretensiones de carácter civil, hayan sometido la controversia a los tribunales civiles y no hayan renunciado a la misma, pretendan que la inconformidad tenga por objeto la tramitación de medios

preparatorios a juicio civil o mercantil, soliciten exclusivamente sancionar al prestador del servicio médico o reclamar el monto de servicios derivados de la atención médica.

A través de llamadas telefónicas, correos electrónicos, presencialmente en comparecencia o escritos presentados, la población

manifiesta las inconformidades que tiene en contra de los prestadores de los servicios médicos, ante lo cual el personal especializado de la CONAMED explica de forma clara y amplia las instancias facultadas que pueden conocer y resolver sus peticiones, puesto que, la inconformidad está fuera del ámbito de competencia de la Comisión.

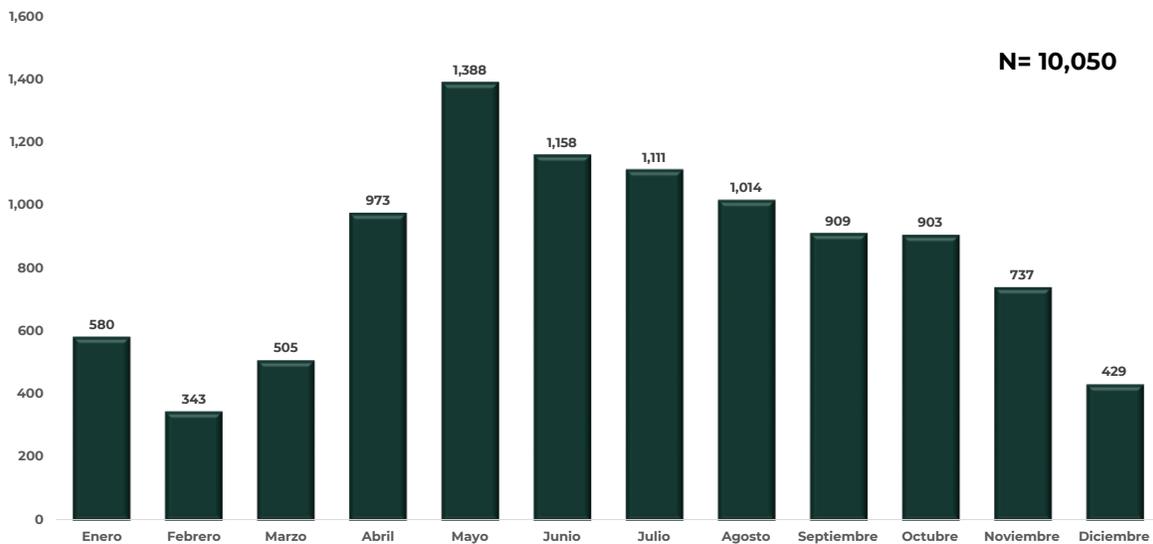
Sin duda, los medios digitales como la telefonía y el correo electrónico son la forma predilecta de las personas usuarias para manifestar sus inconformidades, lo cual se ve reflejado en el número de llamadas telefónicas y correos recibidos, sin embargo, la atención que se proporciona es la misma que se brinda a la persona que acude de forma presencial a las instalaciones,

al guiar e informar, conforme a los hechos y pretensiones señalados en cada caso particular y que realizado el análisis correspondiente se desprende no es competencia de la Comisión Nacional, bajo estos supuestos en 2023 se atendieron 10,050 orientaciones que representan el 46% de los asuntos recibidos por la CONAMED.

Conforme los datos registrados, casi la totalidad de las orientaciones fueron recibidas a través de llamadas telefónicas, medio preferido de la población para acercarse a la Comisión Nacional, las orientaciones atendidas por esta vía fueron 10,048.

A continuación, se presenta la cantidad de llamadas telefónicas recibidas por mes:

Figura 2. Orientaciones telefónicas por mes, 2023.



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

2.2 Asesoría especializada

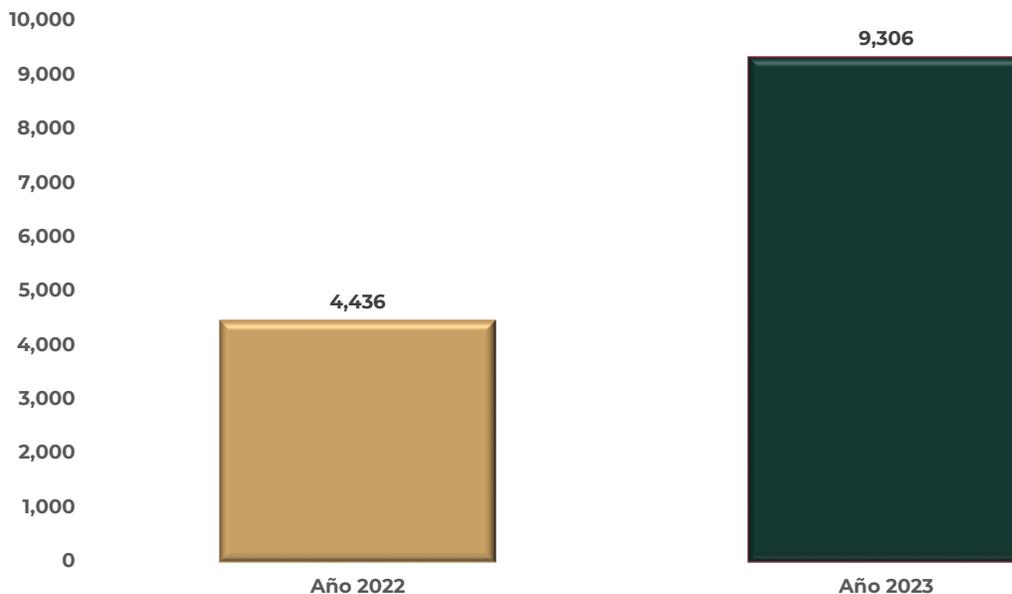
El mundo digital, al alcance de gran parte de la población, ha posibilitado que, desde la página de oficial de esta Comisión, se difunda información de las atribuciones de la misma y se proporcione asesoría especializada de forma ágil, cómoda y accesible, permitiendo acercar a la CONAMED con la ciudadanía, por el ahorro del gasto en traslados o envíos que implica acudir de manera presencial o remitir información por correo postal.

La CONAMED cuenta con personal médico y legal especializado en áreas

de la salud, que asesora al usuario explicando el marco de actuación de la CONAMED, los requisitos para ingresar su queja, documentación que debe integrarse en el expediente; en qué consiste el proceso arbitral; los alcances de la conciliación con el prestador del servicio médico, la voluntariedad de las partes en la solución de la inconformidad.

Durante el año 2023, se realizaron 9,306 asesorías que representan el 43% de los casos recibidos, mismas que se incrementaron en un 100% respecto al año 2022.

Figura 3. Comparativo de asesorías especializadas 2022 vs 2023.



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

2.3 Gestión para la atención médica

A partir de la recepción de una inconformidad, se valora la gravedad de la situación planteada, verificando que esté comprometida la situación de salud del paciente, cuando se advierta negativa por parte del prestador de servicios de salud o bien se necesite una pronta solución a la queja planteada, se califica la atención de la inconformidad como inminente, a través del procedimiento de gestión inmediata bajo un sistema de semaforización.

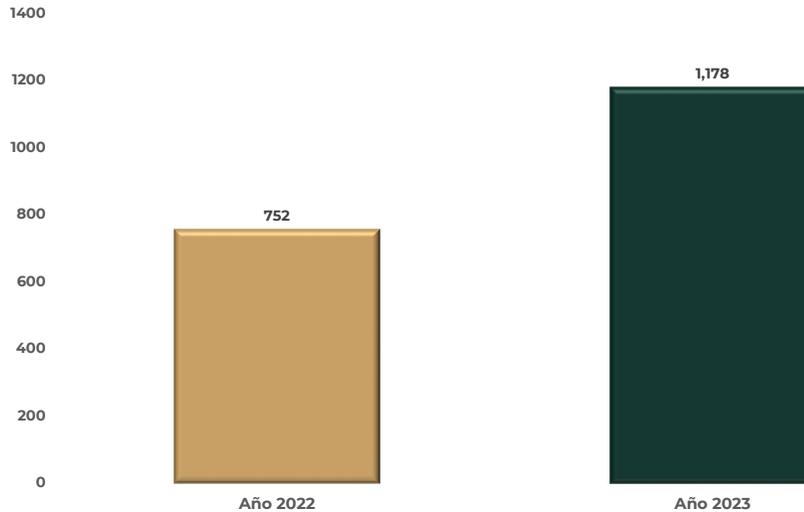
Con el objetivo de estandarizar y catalogar el modo de atender dichas gestiones por parte de las instituciones públicas, conforme al señalado sistema se clasifican las solicitudes como: ordinario, prioritario y urgente, en los que se consideran diversos supuestos relacionados con atención médica: desabasto de medicamentos, acortamiento de cita médica o de estudios de laboratorio y gabinete, reprogramación de cirugías, ingreso de paciente o usuarios que requiere protocolo de estudio por probable enfermedad oncológica, ingreso a urgencias, atención por emergencia obstétrica, paciente hospitalizado, entre otros.

Los supuestos enunciados, propician realizar una gestión inmediata, en la que, mediante la coordinación con enlaces de instituciones públicas del sector salud, se gestiona la atención médica requerida por el usuario.

Por lo que se refiere a los motivos médicos, para realizar las gestiones inmediatas consistieron en su mayoría en: atención médica de urgencias 37, diferimiento de cirugías y de atención especializada 721, efectuar estudios de laboratorio y/o gabinete 72, revaloración médica 248, mientras que los motivos administrativos fueron: adelantar fecha programada 191, cambio de médico y/o unidad hospitalaria 90, entrega de resultados de estudio 10, entrega de resumen clínico 21, falta de recursos humanos 29 y falta de medicamentos 59.

En 2023 se realizaron 1,178 gestiones inmediatas que representa el 5.4% del total de los asuntos recibidos, gracias a las acciones implementadas se ha visto un incremento del 56% en relación al año anterior, como se observa en la tabla siguiente:

Figura 4. Comparativo de gestiones inmediatas 2022 vs 2023.

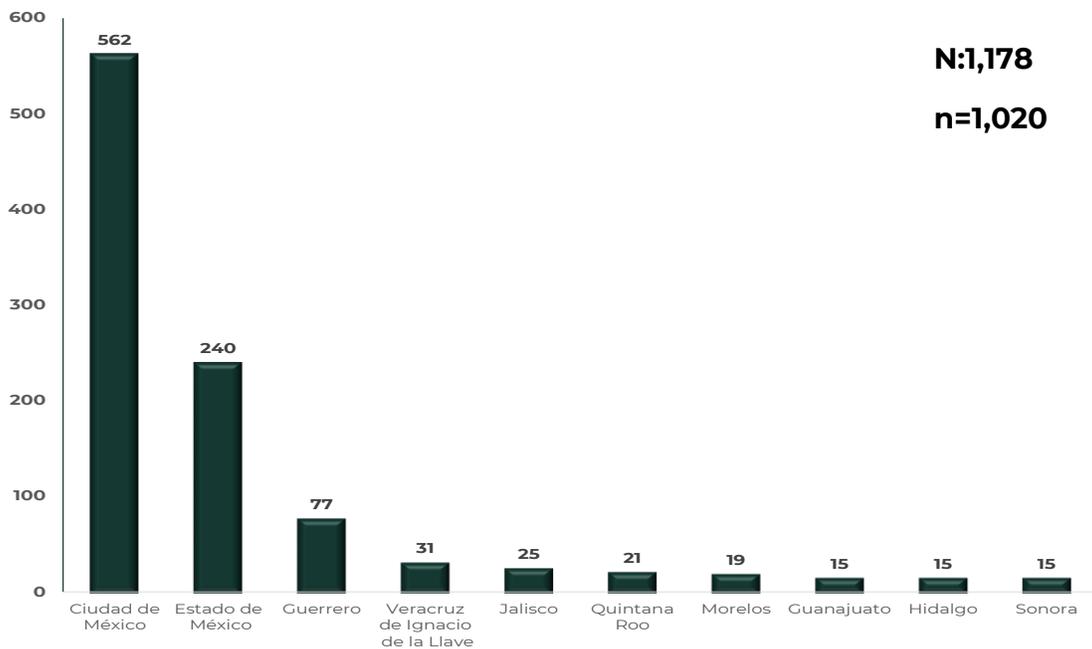


Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED).

Las tres entidades federativas en las que más gestiones se realizaron fueron: la Ciudad de México con 562 casos, el Estado de México con 240 y

Guerrero con 77, en la siguiente tabla se podrá observar las cifras registradas por Estados:

Figura 5. Entidades con más gestiones llevadas a cabo, 2023.



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

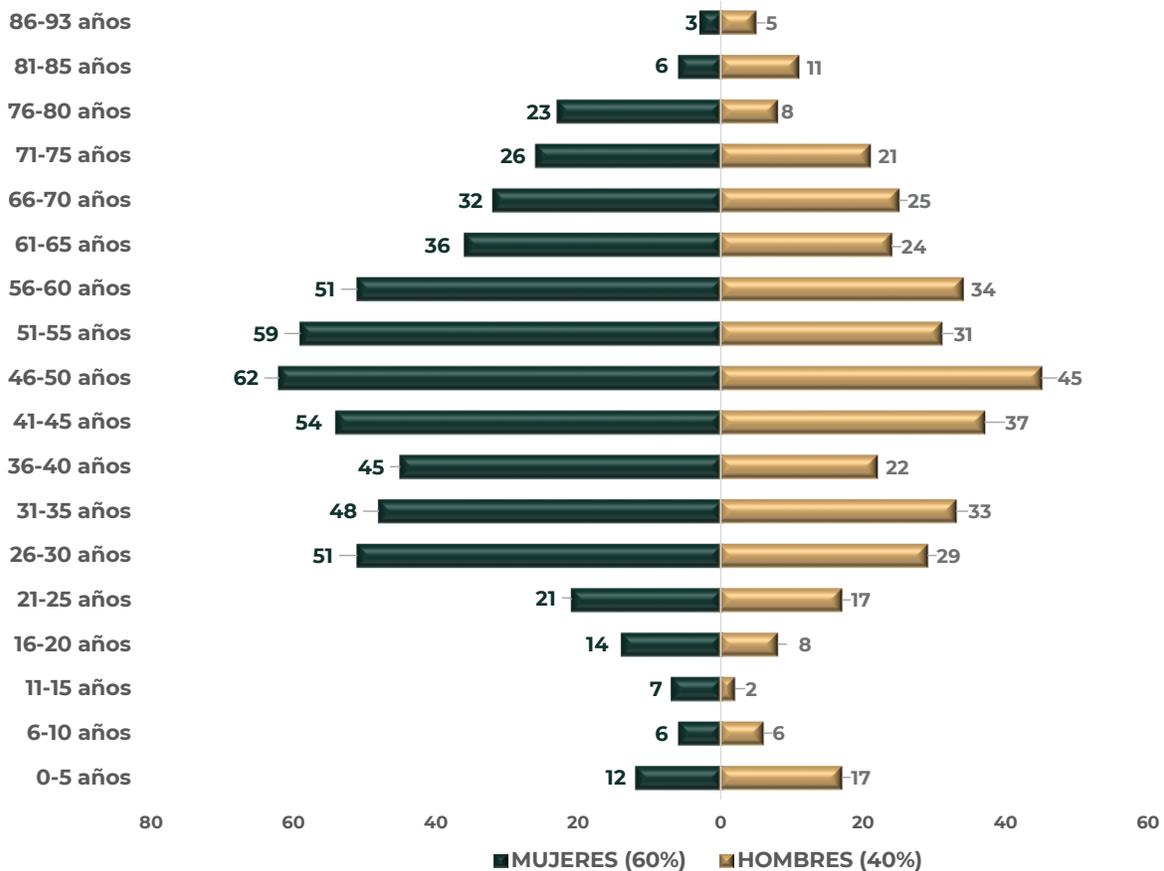
2.4 Admisión de quejas

De las 21,467 inconformidades recibidas, 933 fueron calificadas por personal médico y jurídico como queja, mismos que corresponden al 4.3% del total de los recibidos. La admisión de estas quejas es el inicio de la etapa conciliatoria en el proceso arbitral, el cual, se espera que concluya con un acuerdo de voluntades que resuelva las diferencias entre la persona usuaria y

el prestador de servicios de atención médica.

La distribución de las quejas admitidas de acuerdo al sexo correspondió en el 59.5 % a mujeres y en el 40% a hombres. Esta proporción varía en cada grupo etario como puede apreciarse en el grafico que a continuación se presenta:

Figura 6. Quejas recibidas según grupo de edad y sexo del usuario, 2023.



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

3. Etapa conciliatoria

3. 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

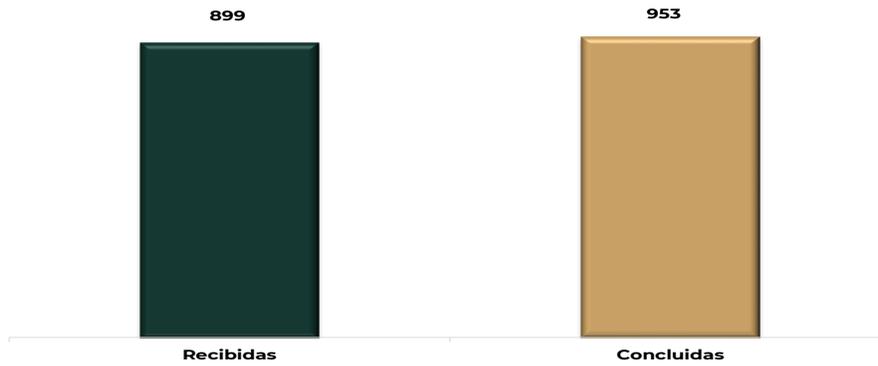
responsabilidad de las partes al ejercer su autonomía en la toma de decisiones, sin embargo, se requiere de la preparación de cada una de las diligencias, para lo cual es necesaria la planeación y el trabajo conjunto de los conciliadores, en términos del análisis del caso desde un punto de vista médico-legal, 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.

3.1 Total de quejas recibidas y concluidas en etapa conciliatoria

Durante 2023 fueron recibidas 899 quejas en la Dirección General de Conciliación para el inicio de la etapa conciliatoria, y se concluyeron 953 a través de diversas modalidades. Es importante mencionar que durante el año 2023 se reciben quejas pendientes del mes de diciembre de

2022 y en 2023 se reciben quejas que son transferidas a la fase conciliatoria hasta el 2024 y algunas de ellas fueron enviadas a arbitraje por lo que su conclusión queda pendiente en el siguiente año a su recepción.

Figura 7. Quejas recibidas y concluidas en la etapa conciliatoria, 2023.



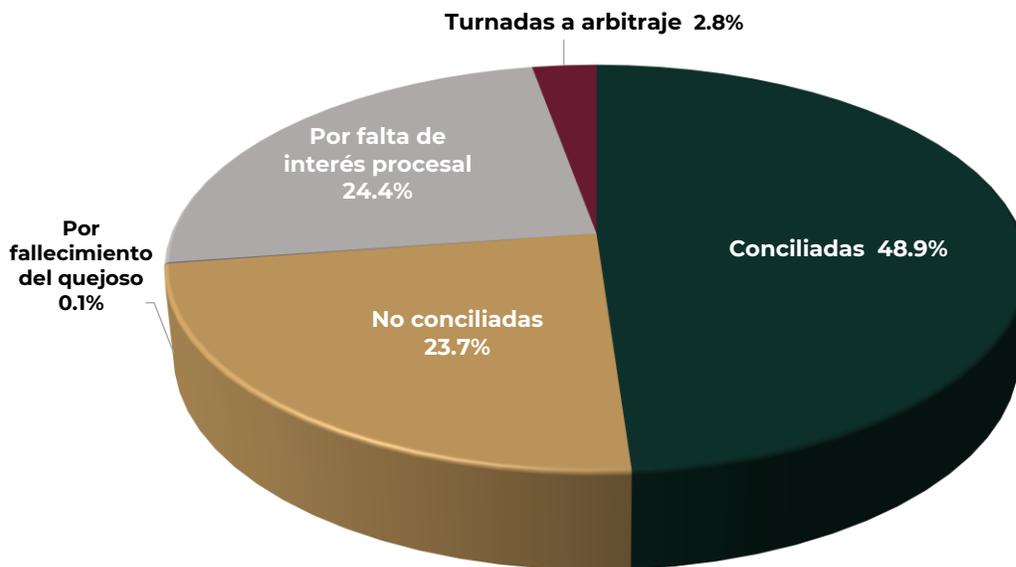
Fuente: Expedientes de queja y registros del Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED).

3.2 Modalidad de conclusión de quejas en etapa conciliatoria

El total de las quejas concluidas en la etapa conciliatoria fueron 953 de las cuales el 23.7% no lograron

conciliarse en contraste con el 48.9% donde se logró la conciliación entre las partes.

Figura 8. Modalidad de conclusión de las quejas en la etapa conciliatoria, 2023.



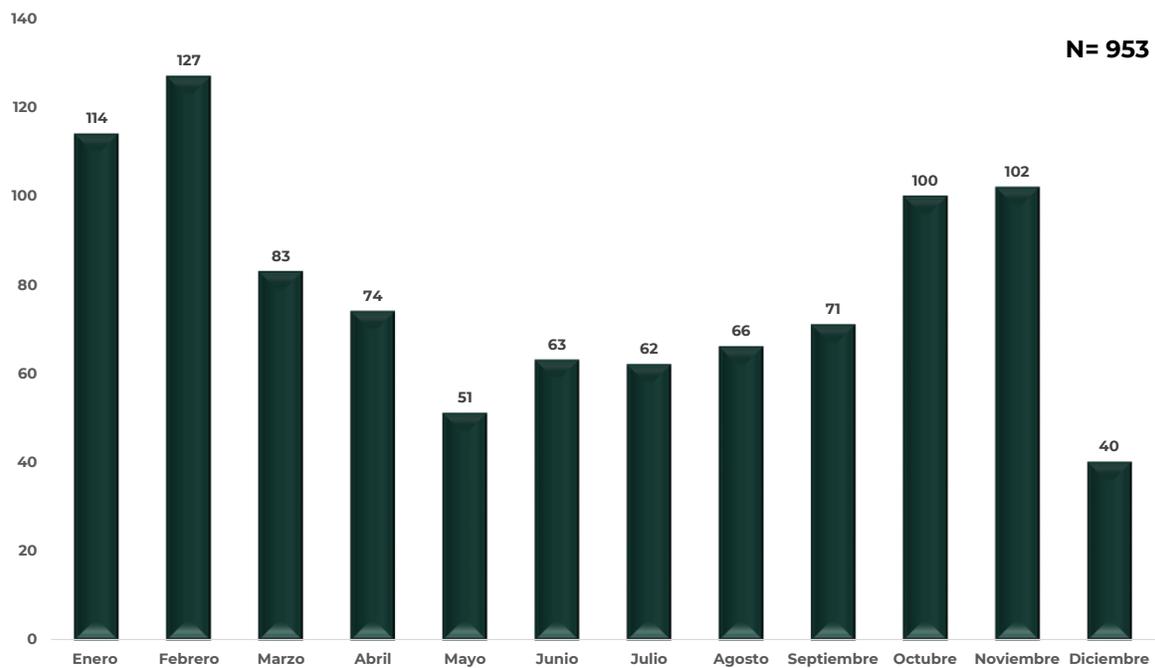
Fuente: Expedientes de queja y registros del Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED).

3.3 Distribución por mes de quejas concluidas en la etapa conciliatoria

De las 953 quejas recibidas durante el ejercicio 2023, en la Dirección General de Conciliación para el inicio

de la etapa conciliatoria por mes las quejas concluidas tuvieron el siguiente comportamiento.

Figura 9. Quejas concluidas por mes, 2023.



Fuente: Expedientes de queja y registros del Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED).

4. Procedimiento de Arbitraje

4. PROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE

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.

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 (PSS) 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.

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.

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

4.1 Distribución por mes de asuntos recibido por instancia

Durante el 2023, la Dirección General de Arbitraje recibió 27 quejas para proceso arbitral procedentes de la

Dirección General de Conciliación y 12 de las Comisiones Estatales de Morelos, San Luis Potosí y Tlaxcala.

Quejas recibidas	Total
Dirección General de Conciliación	27
Comisiones Estatales	12
Total	39

Fuente: Dirección General de Arbitraje.

4.2 Modalidad de conclusión de quejas en arbitraje (laudo, convenio, desistimiento, caducidad).

Se concluyeron 58 asuntos, 41 asuntos mediante la emisión de laudo, 10 por falta de interés procesal y 7 por convenio de transacción.

Quejas concluidas	Total
Laudos	41
Falta de interés procesal	10
Convenio de transacción	7
Total	58

Fuente: Dirección General de Arbitraje.

4.3 Quejas concluidas según sentido de los laudos emitidos (absolutorio, condenatorio)

Modalidad	Absolutorio	Condenatorio
Laudos	41	20

Fuente: Dirección General de Arbitraje.

4.4 Resultado del análisis de laudos condenatorios concluidos (daño permanente, temporal o sin daño físico)

Mala práctica con relación causal	Total
Lesiones permanentes	5
Lesiones temporales	10
Muerte	5
Total	20

Fuente: Dirección General de Arbitraje.

4.5 Especialidades de laudos concluidos

Especialidad	Sin evidencia de mala práctica	Con evidencia de mala práctica	Total
Cardiología	1	0	1
Cirugía General	4	0	4
Cirugía Plástica	2	1	3
Cirugía Vascular y Angiología	0	1	1
Ginecología	2	1	3
Medicina Interna	0	1	1
Neurología	1	0	1
Odontología	5	7	12
Oftalmología	3	3	6
Oncología	1	1	2
Ortodoncia	1	1	2
Otorrinolaringología	0	1	1
Psiquiatría	0	1	1
Traumatología y Ortopedia	1	2	3
Total	21	20	41

Fuente: Dirección General de Arbitraje.

4.6 Complejidad de laudos emitidos

Sencillo	9
Complejo	20
Muy complejo	12
Total	41

Fuente: Dirección General de Arbitraje.

De manera adicional se recibieron 26 asuntos nuevos donde se firmó compromiso arbitral y en 41 se efectuó el cierre de instrucción.

Se llevaron a cabo 65 audiencias y se encuentran en proceso al 15 expedientes a diciembre de 2023.

5. Quejas concluidas

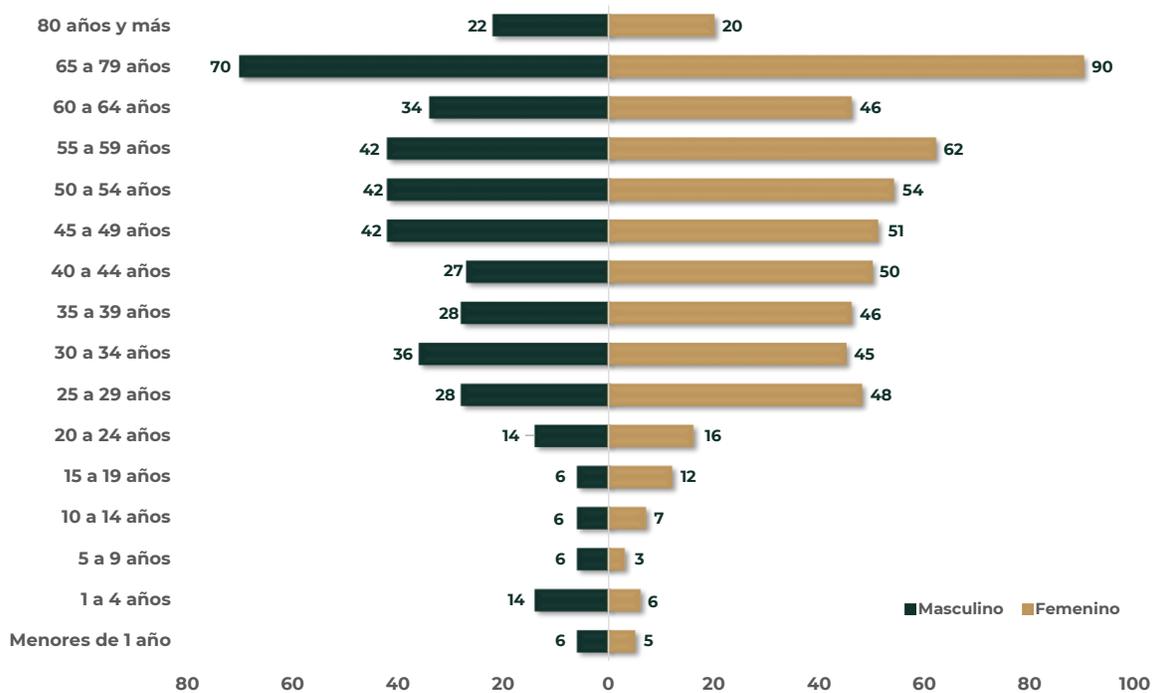
5. QUEJAS CONCLUIDAS

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 55.01 % a mujeres y 42.99% a hombres. Esta proporción varía en cada grupo etario como puede apreciarse en el gráfico, donde el grupo más representativo es el rango de 55 a 59 años:

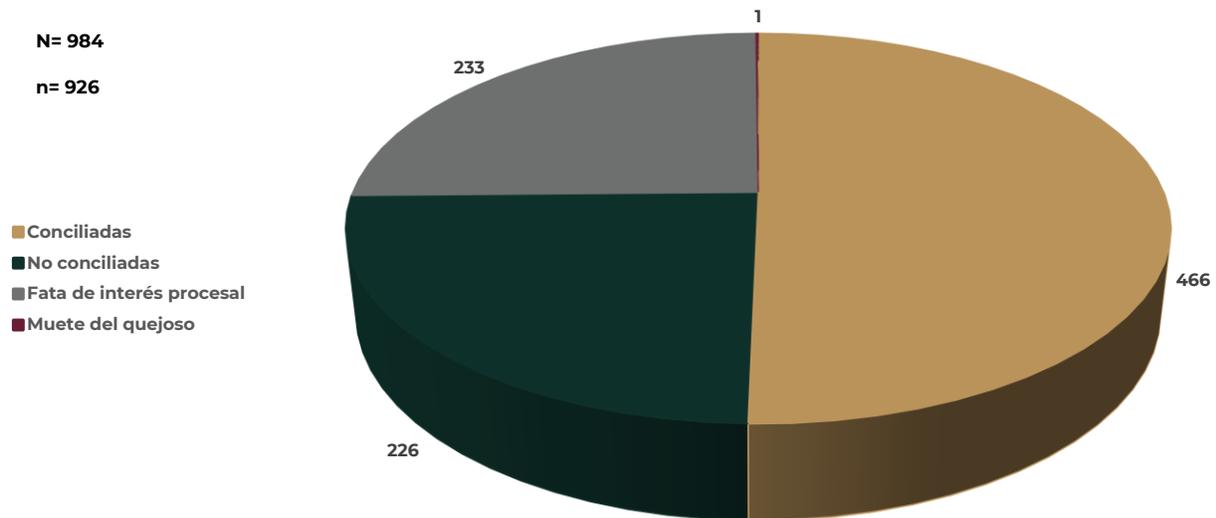
Figura 10. Quejas concluidas según grupo de edad y sexo del usuario, 2023.



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

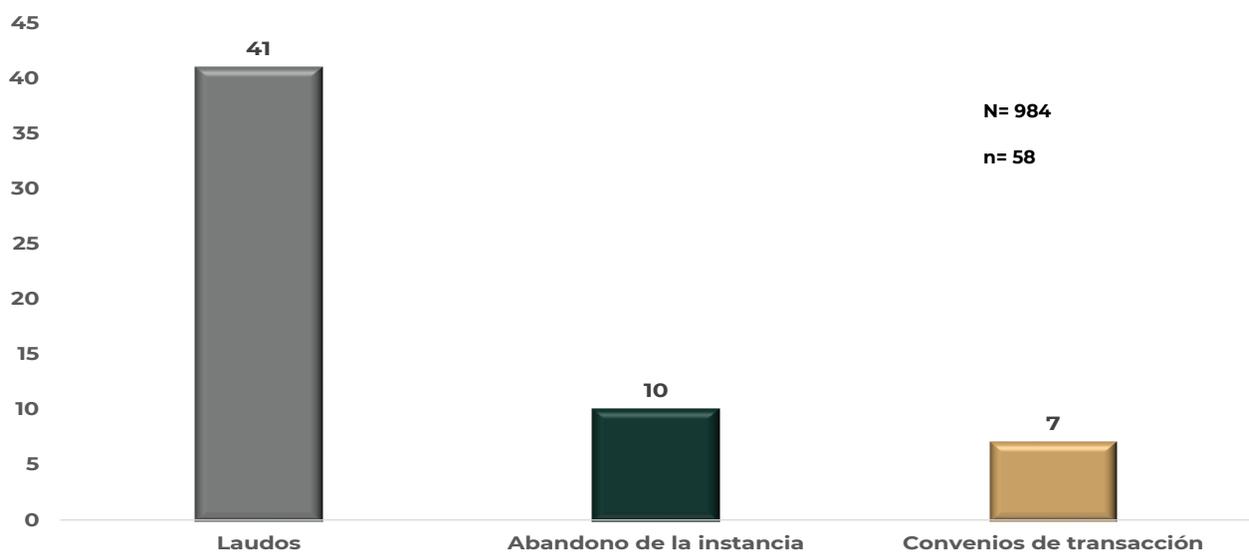
Relacionado con la modalidad de conclusión, el siguiente gráfico aporta información concerniente con el comportamiento de las quejas y su tránsito al interior de la CONAMED.

Figura 11. Modalidad de las quejas concluidas en la etapa conciliatoria, 2023.



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

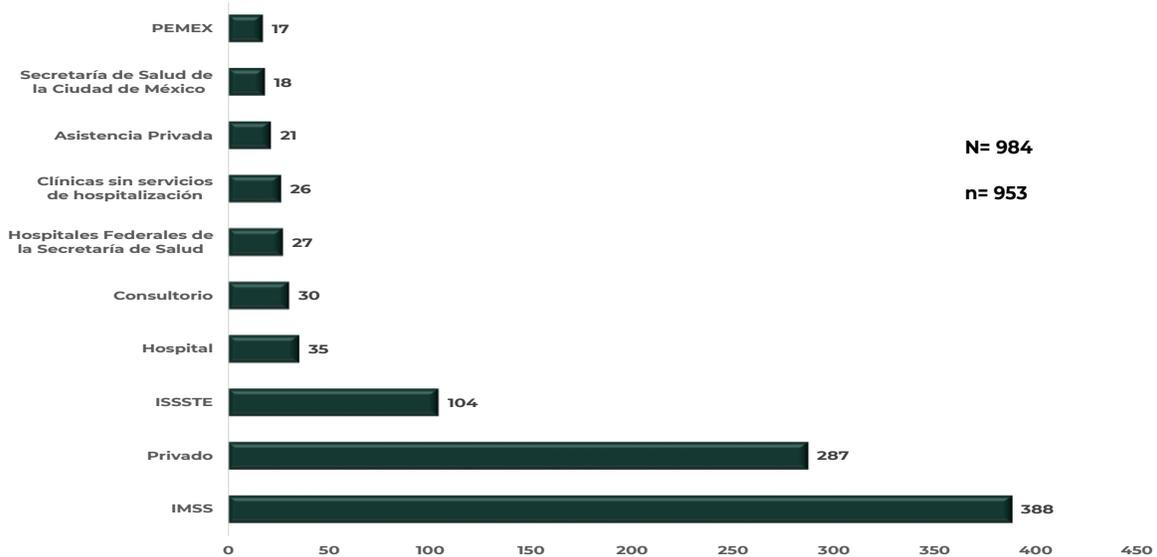
Figura 12. Modalidad de las quejas concluidas en la etapa arbitral, 2023.



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.

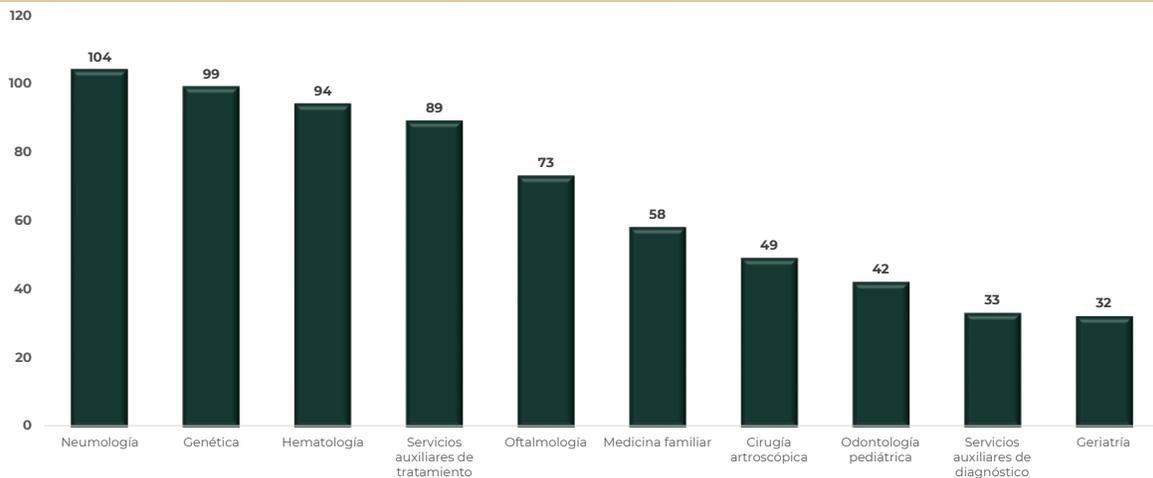
Figura 13. Quejas concluidas por principales prestadores de servicio médico, 2023.



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:

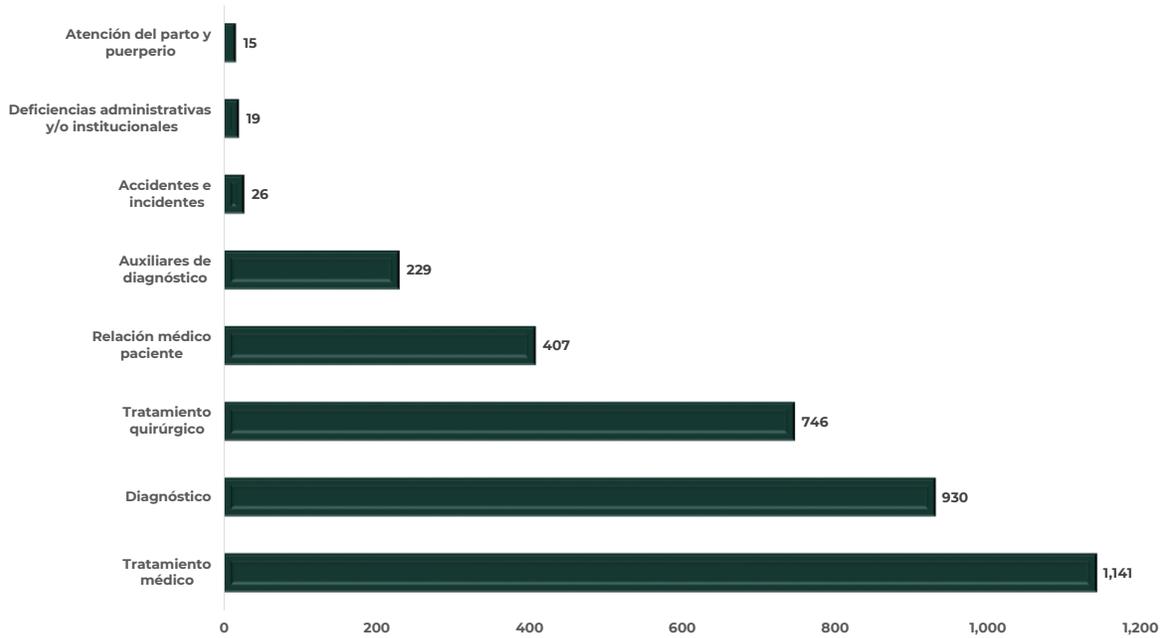
Figura 14. Quejas concluidas por las diez especialidades con más casos, 2023.



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

De las 984 quejas concluidas se registraron 3,513 motivos. A continuación, se presentan los resultados desglosados en términos de frecuencia.

Figura 15. Quejas concluida por motivo, 2023.



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

6. Dictámenes médicos institucionales

6 DICTÁMENES MÉDICOS INSTITUCIONALES

6.1 Desglose mensual de solicitudes para elaborar un dictamen médico institucional (devoluciones, ingresos a salas, con número de expediente, entre otros).

Durante el mes de diciembre se revisaron 659 solicitudes de dictamen médico institucional, de las cuales 184 fueron admitidas y 475

devueltas por no cumplir con los requisitos necesarios para la emisión de dictamen médico institucional.

6.2 Desglose mensual de dictámenes médicos institucionales concluidos.

La Dirección General de Arbitraje emitió 185 dictámenes.

6.3 Modalidad de conclusión de dictámenes médicos institucionales

Modalidad de conclusión	Total
Buena práctica	16
Mala práctica	169
Total	185

Fuente: Dirección General de Arbitraje.

6.4 Dictámenes médicos institucionales concluidos por modalidad de (mala práctica)

Modalidad de conclusión	Total
Mala práctica sin relación causal	104
Mala práctica con relación causal	65
Total	169

Fuente: Dirección General de Arbitraje.

Modalidad de conclusión (mala práctica con relación causal)

Mala práctica con relación causal	Total
Lesiones permanentes	15
Lesiones temporales	21
Muerte	29
Total	65

Fuente: Dirección General de Arbitraje.

6.5 Atención materno infantil (incluyendo muerte materna)

De los 185 dictámenes médicos institucionales concluidos, 35 fueron emitidos con atención materno infantil (5 muerte materna).

6.6 Dictámenes médicos institucionales concluidos por cada autoridad peticionaria

Total	185
Instituciones de Procuración e Impartición de Justicia	113
Fiscalía General de Justicia	19
Fiscalía General de la República	92
Fiscalía General de Justicia Militar	2
Instituciones de impartición de justicia	9
Poder Judicial de la Federación	9
Instituciones Administrativas	61
Secretaría de la Función Pública	61
Otras	2
Secretaría de la Función Pública	2

Fuente: Dirección General de Arbitraje.

6.7 Dictámenes médicos institucionales concluidos por cada especialidad

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

Especialidad	Sin evidencia de mala práctica	Con evidencia de mala práctica	Total
Anestesiología	0	1	1
Cardiología	1	12	13
Cirugía General	4	22	26
Cirugía Neurológica	0	4	4
Cirugía Pediátrica	0	2	2
Cirugía Plástica y Estética	1	4	5
Cirugía Vascul y Angiología	0	2	2
Gastroenterología	0	1	1
Ginecología	0	5	5
Hematología	0	3	3
Infectología	0	6	6
Medicina Crítica	0	2	2
Medicina Interna	1	16	17
Nefrología	1	1	2
Neonatología	1	11	12
Neumología	0	1	1
Neurología	0	2	2
Obstetricia	0	28	28
Odontología	0	1	1
Oftalmología	1	2	3
Oncología	0	3	3
Oncología Quirúrgica	1	6	7
Ortopedia	0	6	6
Otorrinolaringología	0	2	2
Pediatría	0	2	2
Rehabilitación	1	0	1
Reumatología	1	4	5
Traumatología	0	5	5
Urgencias	2	9	11
Urgencias Quirúrgicas	1	1	2
Urología	0	5	5
Total	16	169	185

Fuente: Dirección General de Arbitraje.

Al 15 de diciembre de 2023, se encuentran 50 asuntos en proceso.

6.8 Diligencias ante Procuradores e Impartidores de Justicia

Durante el periodo comprendido del 1º de enero al 31 de diciembre de

2023, se llevaron a cabo 11 diligencias (presenciales y videoconferencia).

6.9 Servicios profesionales especializados externos.

Del periodo comprendido del 1º de enero al 15 de diciembre se han contratado a 18 personas físicas profesionales en las diferentes especialidades de la medicina,

vinculadas con las quejas por la prestación de servicios médicos, cuya opinión experta coadyuvó para la emisión de laudos y dictámenes médicos institucionales.

6.10 Sesiones Plenarias.

La Dirección General de Arbitraje celebró 45 sesiones plenarias con la participación de médicos, abogados, en las cuales se obtuvo consenso en

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

6.11 Otras actividades relevantes de la Dirección General (cursos, colaboraciones en publicaciones, entre otras)

De manera adicional la Dirección General de Arbitraje, participa de manera cotidiana en estrategias y acciones en caminadas a la transformación de la CONAMED, dentro de las que se resaltan representaciones ante organismos colegiados con impacto en temas de arbitraje médico y mecanismos alternativos de solución de controversias.

la Secretaría Técnica del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico, para lo cual se coordinaron durante este año 2 sesiones ordinarias (Tabasco y Tlaxcala) y una extraordinaria (Acapulco Guerrero), en temáticas de homologación del modelo Mexicano de Arbitraje Médico en todo el país, y decálogos de derechos y obligaciones de pacientes y profesionales de la salud.

Adicionalmente en el titular de la Dirección General de Arbitraje, recae

En esta misma dinámica, se participó en colaboraciones con distintos

países, entre ellos Colombia y Ecuador, con la finalidad de compartir los beneficios que a México le deja este mecanismo de paz, no solo por la disminución de costos para las partes, si no por ser un proceso dinámico, ágil, flexible, voluntario y gratuito.

Por último y no menos importante destacar que el personal que

compone la Dirección General, ha contribuido en compartir su conocimiento, a través de la impartición de diversos cursos, conferencias, talleres y pláticas de capacitación, que derivan de convenios de colaboración firmados con Comisiones Estatales, Unidades Médicas Públicas, Privadas y del Sector Social, así como Universidades, Colegios, Consejos de la Rama Médica y público en general.

7. Sede Acapulco

7. SEDE ACAPULCO

El diecisiete de enero de dos mil veintitrés, la Comisión Nacional de Arbitraje Médico inauguró su oficina de representación en las instalaciones del Edificio de la Secretaría de Salud en la Ciudad de Acapulco de Juárez, en el estado de Guerrero, para el desarrollo de sus actividades de atención cercana, estrecha y personalizada a la población en el Estado.

La CONAMED contribuye a resolver, de manera imparcial, los conflictos suscitados entre los usuarios de los servicios médicos y los profesionales de la salud. Es por eso que la prioridad en la sede ubicada en Acapulco de la CONAMED ha sido fortalecer la gestión inmediata, la mediación, la amigable composición y la conciliación para la resolución de controversias con ética, humanismo, pleno respeto a los derechos humanos y apego a los principios científicos y éticos que rigen la práctica médica.

Desde su apertura, CONAMED Sede Acapulco ha contribuido a la mejora en la calidad de la atención médica en beneficio de la población en el estado de Guerrero mediante las siguientes actividades:

7.1 Gestiones inmediatas:

Procedimiento de la CONAMED mediante el cual se contribuye a garantizar el derecho humano a la protección a la salud al solicitar la

atención médica para las y los pacientes cuando existe diferimiento, negativa o irregularidades para obtenerla.

Las gestiones se reciben por cualquier medio de comunicación (telefónica, correo electrónico, correo postal o de manera presencial) y se requiere únicamente que la persona inconforme relate los hechos motivo de su inconformidad, su número de seguridad social, si cuenta con él, y alguna identificación.

Mediante este procedimiento, y con la colaboración de las instituciones de salud, se contribuye a interrumpir de manera directa e indirecta la evolución natural de la enfermedad o padecimiento. A 72 horas de haber iniciado labores en Acapulco, se tramitó la primera gestión inmediata, de una persona usuaria del ISSSTE que requería atención en el servicio de Urología, lográndose su atención médica en menos de 48 horas.

7.2 Asesorías especializadas en Medicina y/o en Derecho:

Brindadas por personal asesor jurídico y/o médico, a la persona usuaria, a la persona profesionista en salud o derecho, o a sus representantes, en temas relacionados con el conflicto médico-paciente, competencia de CONAMED.

7.3 Orientaciones:

Brindadas a la persona usuaria cuando su inconformidad no es competencia de la CONAMED, generando enlaces directos para su atención inmediata con instituciones diversas como Comisión Estatal de Arbitraje Médico, Comisión Nacional de Derechos Humanos, Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Guerrero, Instituto Federal de Defensoría Pública, Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, DIF Acapulco, Presidencia Municipal de Acapulco de Juárez, Fiscalía General del Estado de Guerrero, Órganos Internos de Control, entre otras.

7.4 Atención de quejas:

Las inconformidades materia de esta CONAMED que no pudieron ser resueltas a través de la gestión inmediata, y que cumplen con los requisitos procesales, son admitidas como quejas susceptibles de ser resueltas mediante la Conciliación y el Arbitraje médico.

7.5 Conciliación:

Una vez recibido el expediente de queja en la Dirección General de Conciliación, se notifica la interposición de la queja al prestador de servicios, quien deberá remitir un informe médico del caso, expediente clínico, acreditaciones profesionales y síntesis curricular; se cita a audiencia de carácter informativo en la cual la parte prestadora deberá manifestar si es

su voluntad aceptar el proceso arbitral.

En caso afirmativo, se citará a ambas partes a una audiencia de conciliación, en la que el personal conciliador jurídico y médico facilitará la avenencia y el acercamiento entre las partes para buscar soluciones a su controversia, respetando en todo momento su voluntad o, en su caso, se propone el arbitraje médico como una alternativa de solución definitiva al conflicto.

7.6 Arbitraje:

Cuando las partes no logren resolver su controversia a través de la Conciliación, se propondrá designar a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico como árbitro resolutor de su conflicto, a través del juicio arbitral; en el cual, las partes de común acuerdo establecerán el objeto, pretensiones y alcances del arbitraje, que se tramitará a través de un procedimiento administrativo seguido en forma de juicio en el que las partes deberán acreditar los extremos de su acción y oponer las defensas y excepciones que a su interés legal convenga.

La Dirección General de Arbitraje emitirá el laudo definitivo con estricto apego y observancia de los derechos humanos; a la normatividad adjetiva y sustantiva aplicable, y los principios científicos y éticos que rigen la práctica médica.

7.7 Gestión pericial:

Procedimiento interno de la CONAMED para el análisis de casos que se refieran a la evaluación de actos de atención médica y la emisión de dictámenes médicos institucionales a petición de las autoridades encargadas de la administración y procuración de justicia, así como de las Comisiones de Derechos Humanos. Los Dictámenes Médicos Institucionales tienen el carácter institucional, y no entrañan la resolución de controversia alguna pues se trata de una mera apreciación técnica del acto médico, al leal saber y entender de la CONAMED, atendiendo a las documentales presentadas por la autoridad peticionaria.

7.8 Difusión y enseñanza:

Uno de los objetivos de la CONAMED en el Estado de Guerrero es contribuir a desarrollar las competencias de las y los profesionales de la salud para prevenir los conflictos derivados del acto médico, a través de cursos, seminarios, conferencias, talleres y diversos eventos académicos. Por ello, se desarrollaron y llevaron a cabo las siguientes actividades académicas presenciales: “Curso de prevención del conflicto entre pacientes y profesionales de la salud” en cinco jurisdicciones

sanitarias del Estado de Guerrero con la asistencia de un total de 445 profesionales de la salud, estudiantado en formación universitaria, personal jurídico y administrativo interesado y participación de los Delegados Regionales de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Guerrero; Taller de “Prevención del conflicto entre pacientes y profesionales de la salud” a solicitud del Instituto Estatal de Cancerología “Dr. Arturo Beltrán Ortega”, así como visitas y charlas con personal de las diferentes Unidades Médicas del IMSS e ISSSTE.

Asimismo, se instaló un Módulo Itinerante de Atención y Orientación de Personas Usuarias de Servicios de Salud en diversas Unidades Médicas del IMSS, en plazas y sitios públicos de Acapulco, para la difusión y posicionamiento de la CONAMED, entre la población del Estado de Guerrero, como una opción y un medio especializado y alternativo de solución de inconformidades médicas.

Se diseñó e impartió el primer Taller presencial con temas teórico-prácticos de “Replicadores en el manejo del conflicto médico-paciente” a solicitud del Hospital General Acapulco del ISSSTE, el cual tuvo una duración de tres días.

Temas desarrollados en las diversas actividades académicas:

PREVENCIÓN DEL CONFLICTO ENTRE PACIENTES Y PROFESIONALES DE LA SALUD	REPLICADORES EN EL MANEJO DEL CONFLICTO MÉDICO-PACIENTE
<ol style="list-style-type: none"> 1. Introducción a CONAMED: “Marco de actuación, atención de quejas, conciliación y proceso arbitral. 2. El acto médico y la <i>lex artis</i>. 3. Normatividad aplicable al ámbito sanitario y Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias. 4. Expediente clínico y Consentimiento informado. 5. Comunicación empática y diálogo asertivo en Medicina. 6. Autocuidado emocional. 7. Consultorios, Avisos de Funcionamiento y Licencias Sanitarias. 8. Derechos Humanos y Salud. 9. Casos Prácticos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Introducción y Sensibilización. 2. Importancia de abordar el conflicto en el entorno médico. 3. Estadísticas y ejemplos de situaciones conflictivas. 4. Factores contribuyentes y estrategias preventivas. 5. Identificación de factores que pueden llevar al conflicto y estrategias preventivas. 6. Comunicación efectiva y empática como herramientas preventivas. 7. Taller de simulación de situaciones de conflicto y resolución. 8. Gestión posconflicto y autocuidado y su importancia para evitar el agotamiento emocional. 9. Taller de casos de estudio. 10. Trato digno en el ámbito de la salud, su impacto en la relación médico-paciente y estrategias. 11. Taller de habilidades de comunicación para transmitir empatía y respeto. 12. Taller de conversaciones difíciles con enfoque en la empatía. 13. Taller de abordaje de situaciones sensibles con pacientes con necesidades difíciles y diferentes perspectivas. 14. Responsabilidad Profesional. Civil, administrativa y penal del Personal Médico y de Enfermería. 15. Ética y Deontología Médica. 16. Taller de casos éticos y dilemas comunes en el cuidado de la salud. 17. Normativas y Regulaciones. 18. Identificación, prevención y gestión de errores e Incidentes. 19. Taller de simulación de manejo de incidentes y comunicación con pacientes y familiares.

Fuente: Sede Acapulco.

7.9 Coordinación, cooperación y colaboración interinstitucional:

A efecto de consolidar líneas de comunicación directas ante una posible presentación de inconformidades y/o quejas en las que se presuman

irregularidades, negativa o diferimiento injustificado en la prestación de servicios de salud, se sostuvieron diversas reuniones con la Comisión de

los Derechos Humanos del Estado de Guerrero, con el Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada Estatal Guerrero del IMSS, con la Subdelegación Médica del ISSSTE en Guerrero, Comisión Estatal de Arbitraje Médico, Comisión Nacional de Derechos Humanos, Instituto Federal de Defensoría Pública, la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, DIF Acapulco, Presidencia Municipal de Acapulco de Juárez, Fiscalía General del Estado de Guerrero y Órgano Interno de Control de Salud Guerrero.

Se firmó convenio de colaboración con la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Guerrero y la Comisión Estatal de Arbitraje Médico Guerrero.

Derivado del paso del Huracán Otis en el Puerto de Acapulco de Juárez, así como de las afectaciones causadas, se pospuso la firma del Convenio de Coordinación y Colaboración entre la CONAMED, la Secretaría de Salud y los Servicios Estatales de Salud del Estado de Guerrero y la Comisión Estatal de Arbitraje Médico Guerrero.

Actualmente, se encuentra pendiente de formalizar convenio de Colaboración con el Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada Estatal Guerrero del IMSS.

En coordinación con el Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada Estatal Guerrero del IMSS se celebraron reuniones con los Cuerpos de Gobierno de las distintas Unidades médicas para la promoción, acercamiento con la CONAMED y oferta educativa en línea, gratuita y autogestiva de la Comisión.

Por otra parte, en coordinación con la Subdelegación de atención al derechohabiente del ISSSTE y del Hospital General Acapulco del ISSSTE, se realizó visita y reunión de trabajo con autoridades de dicho Hospital General, se estableció un enlace Institucional directo para gestiones inmediatas y se impartieron charlas durante las sesiones generales del Hospital.

En el ámbito educativo, se realizó un primer acercamiento exitoso con la Facultad de Odontología de la Universidad Autónoma de Guerrero, donde se tocaron temas como el marco de actuación de la CONAMED, prevención del conflicto en odontología y la importancia del expediente clínico odontológico.

7.10 Capacitación del personal adscrito a CONAMED Sede Guerrero:

El personal se capacitó de manera virtual autogestiva en numerosos cursos sobre género, administración pública federal, prevención del conflicto médico, entre otras temáticas, coordinados por SICAVIS, INMUJERES, CONAMED, CNDH, CDHCM, Secretaría de Salud, Secretaría de la Función Pública y Escuela de Salud Pública de México, entre otros. Además, recibió capacitación diversa presencial en temas como proceso arbitral, mecanismos alternos de solución de controversias, responsabilidad administrativa en el servicio público, proceso conciliatorio en CONAMED, entre otros, a cargo de Directoras y Directores de área que rotan cada semana en las instalaciones de la Comisión en Acapulco.

Casos relevantes atendidos

Si bien todos los casos han sido relevantes para CONAMED y para las personas usuarias, se exponen cuatro casos de impacto directo en la calidad de vida de las y los pacientes, mediante los cuales se logró garantizar el acceso al derecho a la protección a la salud y evitar el deterioro de la salud de las y los pacientes.

Caso 1.- Atención presencial a promovente persona adulta mayor en situación económica vulnerable que solicitó intervención y apoyo para gestionar la gratuidad de traslados a la Ciudad de México, toda vez que su hijo era atendido en un Instituto Nacional y se encontraba en lista de espera para cirugía neurológica, de la cual ya tenía fecha programada y se requería traslado desde la Ciudad de Acapulco a Ciudad de México de manera prioritaria para no perder la cita médica y la cirugía.

Por parte de CONAMED en Acapulco, se entabló comunicación telefónica con el DIF Municipal donde se le otorgaron los requisitos para solicitar un apoyo de traslado, y de igual manera se realizó enlace con Presidencia Municipal de Acapulco, a quienes se les comentó de manera directa y minuciosa el caso, se enfatizó la necesidad prioritaria de traslado, logrando que se comprometieran a recibir y apoyar a la persona promovente y paciente para otorgar el traslado en ambulancia a Ciudad de México. El traslado fue realizado y el

tratamiento médico fue recibido en tiempo y forma.

Caso 2.- Los padres de paciente, de 9 años de edad, remitidos por la CNDH, acudieron a las oficinas de CONAMED muy enojados, comentando que demandarían y denunciarían a médicos de un Instituto de Salud con sede en Acapulco, Guerrero, ya que su menor requería una cirugía de cadera y alargamiento del tendón de Aquiles, por lo cual, en días previos se ingresó a quirófano, anestesiaron e hicieron incisión en piel, pero suspendieron la cirugía debido a que no tenían el material quirúrgico requerido ni el instrumental para la cirugía, cerraron la incisión en piel y dieron de alta al paciente hasta nuevo aviso.

Por parte de CONAMED en Acapulco, se logró la contención emocional de los padres, priorizando la atención médica-quirúrgica de paciente. También, se enfatizó que el derecho a demandar y/o denunciar de los padres podrían ejercerlo en cualquier momento que decidieran, no obstante, que para ese momento la prioridad era la atención médica quirúrgica del menor.

Con el consentimiento de ambos padres, se inició gestión inmediata con enlace Delegacional, obteniendo respuesta inmediata y positiva en los primeros 15 minutos, logrando reservar sala de quirófano, con especialista en cirugía ortopédica pediátrica distinto al previo, instrumental quirúrgico adecuado e insumos quirúrgicos.

La cirugía efectuada consistió en: alargamiento percutáneo de tendón de Aquiles, toma de injerto de cresta iliaca, alargamiento de calcáneo con injerto autólogo, plicatura de tendón tibial posterior y colocación de aparato de fibra de vidrio suropodalico.

Se dio seguimiento telefónico de la gestión con los padres, quienes se mostraron plenamente satisfechos, felices (así lo refirieron) y totalmente agradecidos con la CONAMED por su intervención, así como con el personal médico y de enfermería que los atendieron. Manifestaron que por el momento no interpondrían ninguna queja, denuncia ni demanda en contra del Instituto de Salud.

Caso 3.- Por comparecencia, se recibió a una usuaria quien acudió a solicitar el apoyo de la CONAMED para que su familiar radicado en Baja California Sur pudiera recibir atención médica gratuita por padecimiento grave con probable resolución quirúrgica en Hospital General. En ese momento y en presencia de la usuaria, se entabló comunicación con personal de la Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur, quienes gestionaron de manera inmediata la hospitalización del paciente y se mantuvieron pendientes de su evolución. El paciente fue diagnosticado con padecimiento oncológico.

Caso 4.- En audiencia de conciliación con prestador privado

de servicios, se obtuvo convenio por \$95,000.00 (noventa y cinco mil pesos 00/100 m.n.), ambas partes quedaron satisfechas, y se otorgó el más amplio perdón que en derecho procede sin reservarse acción legal alguna.

Otros

- Conciliación exitosa de queja ISSSTE, en coordinación con personal de la Dirección General de Conciliación en Marina Nacional, obteniendo indemnización por fallecimiento con suma aproximada de \$400,000 (cuatrocientos mil pesos 00/100 m.n.).
- Conciliación exitosa de queja IMSS para atención oftalmológica especializada de manera prioritaria.
- En coordinación con la Dirección General de Orientación y Gestión en Marina Nacional, se gestionó la atención de un recién nacido en el Hospital Rural en Oaxaca con posterior referencia a Hospital en CDMX.
- Coordinación con Comisiones Estatales de Jalisco, Estado de México, Baja California, en casos de urgencia para atención prioritaria de usuarios, por jurisdicción.
- Gestión con resolución inmediata por el IMSS OOAD Guerrero para atención prioritaria de menor de un año y diez meses de edad con peso y talla muy baja, se obtuvo envío inmediato a especialidad.
- Gestión exitosa con el ISSSTE de paciente persona adulta mayor

- para obtención de equipo de diálisis en domicilio particular.
- Orientación y gestión exitosa con el ISSSTE de paciente menor de edad con diagnóstico de hepatitis de repetición con recepción, internamiento y tratamiento en hospital de tercer nivel en Ciudad de México.
 - Gestión con resolución exitosa por el IMSS OOAD Guerrero para obtención de engrapadora intestinal específica, en paciente con diferimiento de un año en cirugía.
 - Múltiples usuarios con temas no médicos han sido referidos de inmediato, con cita, a los enlaces del Instituto Federal de Defensoría Pública para asesoría jurídica.
 - Trabajo coordinado para asistencia de usuarios con CNDH delegación Acapulco.

SEDE ACAPULCO EN CIFRAS

ACTIVIDAD	NUMERARIA
GESTIONES INMEDIATAS	81
IMSS	36
ISSSTE	38
Servicios Estatales de Salud	6
Hospital Federal	1
ASESORÍAS Y ORIENTACIONES (presencial, telefónica, por correo electrónico y por correspondencia)	77
REGISTROS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA	279
EXPEDIENTES DE QUEJA	18
IMSS	9
ISSSTE	2
Privados	7
Audiencias celebradas	6
Casos conciliados	2

Fuente: Sede Acapulco.

ACTIVIDAD	ASISTENTES
ENSEÑANZA - CAPACITACIONES IMPARTIDAS	
Replicadores en Manejo del Conflicto Médico-Paciente – ISSSTE	12
Prevención del Conflicto entre Pacientes y Profesionales de la Salud	508
Capacitación Regional	445
Acapulco	122
Costa Chica	73
Montaña	73
Costa Grande	75
Norte	102
Instituto Estatal de Cancerología “Dr. Arturo Beltrán Ortega”	63
Charlas de Prevención del Conflicto en Unidades Médicas	161
IMSS	111
ISSSTE	50

Fuente: Sede Acapulco.

ACTIVIDAD	NUMERARIA
ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN Y DIFUSIÓN	14
Módulo itinerante de Atención y Orientación de Personas Usuarias de Servicios de Salud	6
Módulo de información en la Jornada ECOS para el Bienestar de los Adultos Mayores	1
CXXX Asamblea del Congreso Médico Estatal de la Federación de Colegios Médicos del Estado de Guerrero	1
Ceremonia conmemorativa del “Día mundial de la Salud”	1
Entrega de reconocimientos a las Buenas Prácticas y Buena atención al personal del IMSS en Guerrero	1
Visita a plazas y centros comerciales	3
Grabación de publicidad CONAMED ¡Cerca de ti!	1

Fuente: Sede Acapulco.

ACTIVIDAD	NUMERARIA
REUNIONES Y VISITAS DE TRABAJO	31
Comisión de Derechos Humanos Guerrero	2
OOAD (Delegación) IMSS Guerrero	4
Unidades Médicas del IMSS	6
Subdelegación Médica ISSSTE Guerrero	5
Hospital General Acapulco del ISSSTE	5
Unidad Médico Quirúrgica Hogar Moderno	1
Instituto Federal de la Defensoría Pública	1
CNDH Acapulco	1
CEAV Acapulco	1
Sesión extraordinaria CMAM Acapulco	1
UAGRO Facultad de Odontología	1
Fiscalía General de Justicia Guerrero	1
Órgano Interno de Control Salud Guerrero	1
Presidencia Municipal Acapulco de Juárez, Guerrero	1

Fuente: Sede Acapulco.

ACTIVIDAD	NUMERARIA
CONVENIOS	4
CONAMED- CEAM Guerrero (FIRMADO)	1
CONAMED-CDHEG (FIRMADO)	1
CONAMED-SSA-GRO-CEAM GRO (EN ESPERA DE FIRMA)	1
CONAMED-00AD IMSS Guerrero (EN ESPERA DE FIRMA)	1

Fuente: Sede Acapulco.

ACTIVIDAD	NUMERARIA
TOTAL DE CAPACITACIÓN RECIBIDA	39
Masculinidades	1
Súmate al Protocolo	1
Comunicación incluyente	1
Inducción a la igualdad	1
Conflicto de interés	1
Delitos electorales	1
Responsabilidades Administrativas	1
Corrupción	1
Integridad en el Servicio Público	1
Administración Pública Libre de violencia	1
Cómo presentar una queja en CONAMED	1
La seguridad del paciente y la prevención del conflicto en la atención odontológica	1
Prevención del Conflicto contra las y los profesionales de la salud	1
La queja recibida en CONAMED por la atención médica	1
La etapa arbitral y el Dictamen Médico Institucional	1
Caso oftalmológico (Dictamen Médico Institucional)	1
Cómo resolver un conflicto médico paciente en la CONAMED	1
Derechos reproductivos	1
La protección de datos personales en el Sector Salud	1
Curso en línea. Temas selectos de arbitraje médico	1
Ciclo de conferencias. Temas selectos de arbitraje médico	1
Acciones Esenciales de Salud Pública para un Embarazo Saludable	1
Activar el cuerpo a través de una mirada de género: hablemos del derecho a participar en actividades de esparcimiento dentro de los espacios laborales	1
La salud abrazando a la diversidad sexual	1
¿Cómo proteger al personal en formación ante el acoso y hostigamiento sexual?	1
Mecanismos Alternos de Solución de Controversias MASC	2
Acuerdos de trámite en Orientación y Gestión	1
Responsabilidad profesional y elaboración de Convenios CONAMED	1
El procedimiento Conciliatorio en CONAMED	1
Casos selectos resueltos mediante Conciliación	1
Orientación y Gestión Inmediata	1
Protección de datos personales para servicio público	1
Atribuciones y facultades de la CONAMED	1
Gestión Inmediata	1
Arbitraje. Caso práctico DMI	1
Protección de datos personales	1
Asertividad	1

Fuente: Sede Acapulco.

8. Acciones jurídicas

8. ACCIONES JURÍDICAS

Acciones Jurídicas

La Subcomisión Jurídica es el área encargada de brindar asesoría y defensa legal a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, funge como Secretario Técnico del Consejo de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico y es Titular de la Unidad de Transparencia.

La Subcomisión Jurídica produce 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 Comisión Nacional de Arbitraje Médico y

b) Asuntos consultivos en los que se interpreta el derecho y aplica a determinados casos concretos.

Por un lado, como Secretario Técnico del Consejo, esta unidad jurídica le corresponde convocar a los consejeros a las sesiones; elaborar el proyecto de calendario de sesiones y

someterlo a la consideración del Presidente, integrar el orden del día de las sesiones, con la documentación soporte; asistir a las sesiones, contando con derecho a voz; verificar 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; tener bajo su resguardo las actas del Consejo y dar seguimiento a los acuerdos adoptados por el Consejo.

Por otro lado, como responsable de la Unidad de Transparencia, la Subcomisión Jurídica 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

8.1.1 Medios de impugnación

Durante el 2023, se atendieron 31 juicios de amparo en los que la CONAMED fue señalada como autoridad responsable, de los cuales dos de ellos se encuentran en trámite; diecinueve concluidos y diez en recurso de revisión interpuesto

por las partes quejas. Adicionalmente, se desahogó un juicio de amparo del año 2022.

Las sentencias de los juicios de amparo que han causado estado fueron resueltas en el sentido

siguiente: en tres se otorgó el amparo y protección; en veintiséis se negó al quejoso el amparo y protección de la

justicia de la unión y catorce se sobreseyeron.

8.1.2 Requerimientos legales

Adicional a lo anterior, se desahogaron 135 requerimientos legales, presentados por autoridades

de procuración e impartición de justicia.

8.1.3 Certificación de copias

Durante el año 2023, se certificaron 26, 776 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

Durante 2023, se elaboraron cuatro proyectos normativos para actualizar el marco jurídico de la CONAMED. Se validaron siete instrumentos jurídicos y se registraron 25, a través de los cuales se contrataron servicios especializados, de mensajería y difusión.

La Comisión Nacional de Arbitraje Médico, tiene acercamiento con algunas instituciones y organismos públicos y privados. En 2023, se celebró el Convenio Marco de Colaboración con las Comisiones Estatales de Conciliación, Mediación y Arbitraje Médico, así como 19 Convenios Específicos para establecer estrategias de

colaboración y coordinación que permitan la homologación del Modelo Mexicano de Arbitraje.

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

En ese sentido, durante 2023, se contrataron 18 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 de Salud solicitan a las áreas técnicas competentes la opinión correspondiente.

Bajo ese contexto, en el año 2023, se emitieron cuatro opiniones jurídicas sobre iniciativas para contemplar en

el Código Penal Federal sanciones en contra de quien lleve a cabo un procedimiento quirúrgico de especialidad médica sin contar con cédula profesional, especialidad médica o certificado correspondiente, expedidos por autoridad competente; así como para tipificar los delitos contra los derechos reproductivos en los que se ejerza violencia obstétrica; la Comisión Nacional de Arbitraje Médico como organismo público descentralizado y garantizar mecanismos alternativos de solución de quejas.

8.2.3 Acciones en materia de Derechos Humanos

Como parte de la colaboración interinstitucional que la CONAMED establece con otros órganos, organismos y entidades, recibe y da trámite a las solicitudes de atención a asuntos relacionados con posibles violaciones de derechos humanos

derivadas de presunta mala atención médica.

En ese sentido, durante 2023 la CONAMED recibió y atendió 390 asuntos remitidos por la Primera Visitaduría General de la Comisión Nacional de Derechos Humanos.

9.2.4 Participación en órganos colegiados

Durante 2023, 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 cuatro sesiones extraordinarias.

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

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

8.2.5 Protección del derecho de autor

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

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

8.2.6. Atención a peticiones ciudadanas

El ejercicio del derecho de petición, consagrado en el artículo octavo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la CONAMED contribuye a promover, respetar, proteger y garantizar este derecho humano, a través del análisis y atención de las peticiones ciudadanas que remite la Unidad de Coordinación de Vinculación y Participación Social de la Secretaría

de Salud, a través de la Dirección de Gestión de Peticiones Ciudadanas.

En ese sentido, en 2023 se recibieron y atendieron 143 asuntos de petición a fin de proporcionar una respuesta a las solicitudes y peticiones ciudadanas relacionadas con las funciones realizadas por la CONAMED.

8.2.7. Búsqueda de antecedentes de registros de quejas

Solicitar información a las dependencias, órganos e instituciones de gobierno, sobre su quehacer institucional forma parte del derecho humano de acceso a la información, así como de protección de datos personales, implícito en el artículo sexto de nuestra carta magna.

Así, en 2023, la CONAMED recibió y atendió 391 solicitudes relacionadas con la búsqueda de antecedentes de registros de quejas presentadas en contra de prestadores de servicios médicos, tanto en el ámbito público como en el privado.

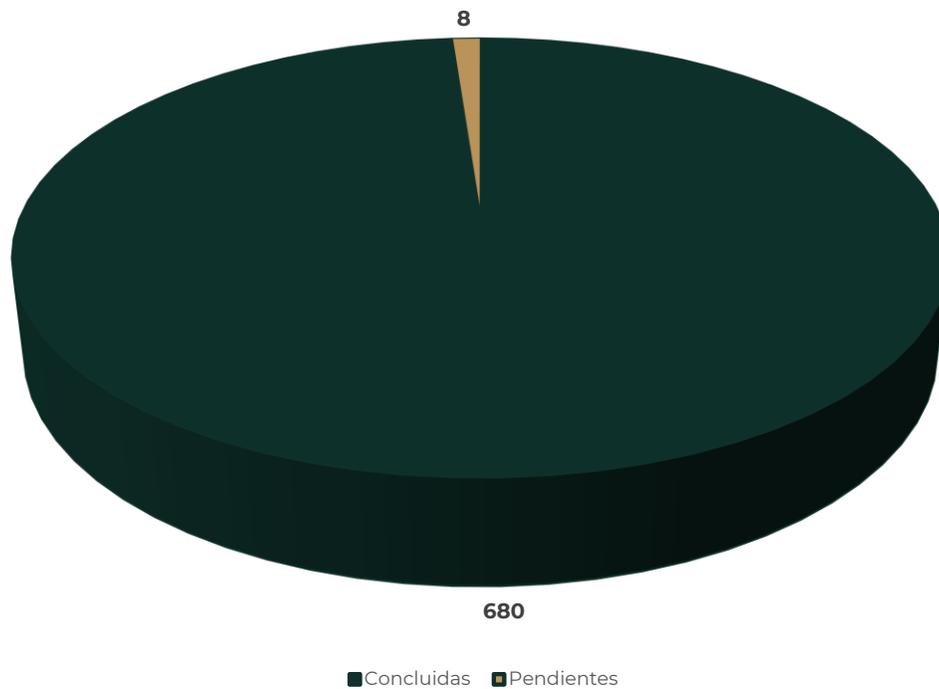
8.3 Transparencia y acceso a la información

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

En 2023, la CONAMED recibió y atendió 680 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 ocho

solicitudes que quedaron pendientes de atención del año anterior.

Figura 16. Solicitudes de información a través del portal del sistema de solicitudes de información (SISI), 2023.

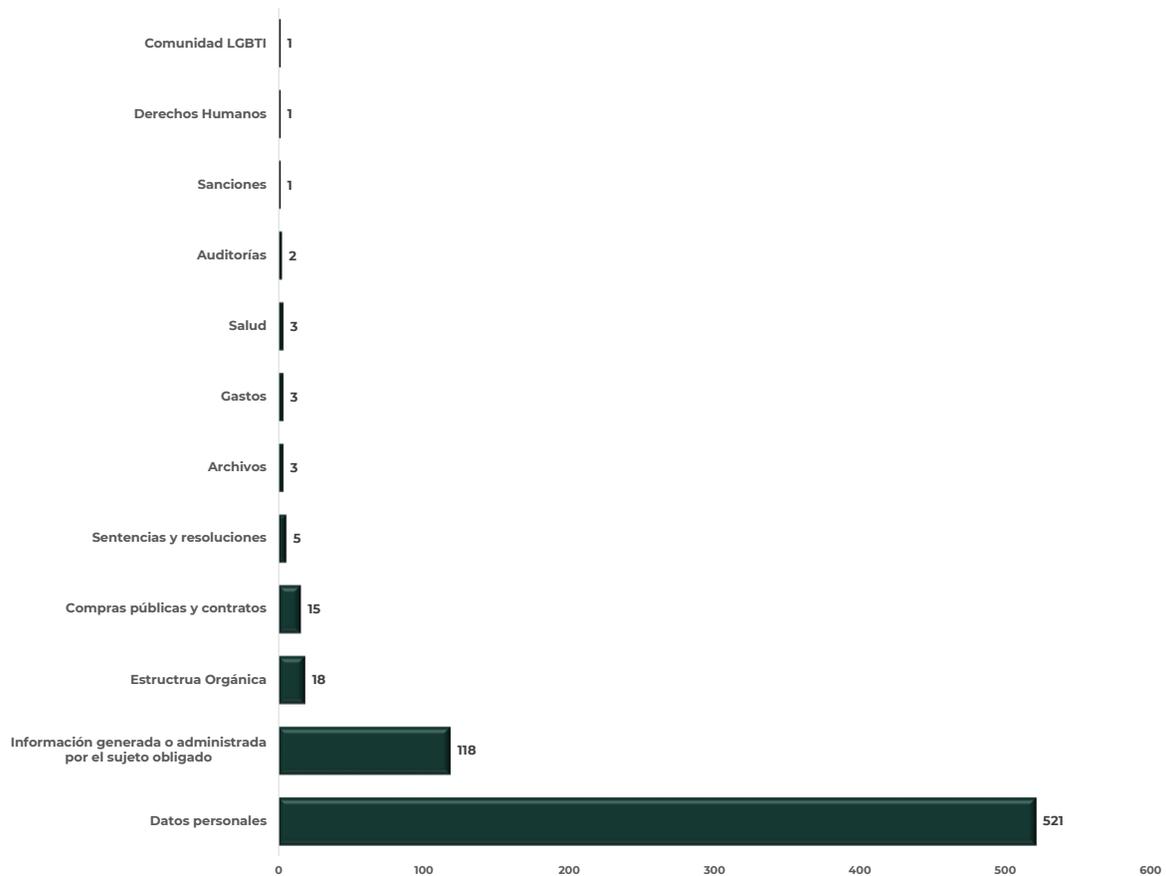


Fuente: Unidad de Transparencia en la CONAMED. SISI.

8.3.2. Temas de mayor demanda en las solicitudes de información

El tema de mayor demanda en las solicitudes de información fue el de datos personales, seguido por el de información estadística es el siguiente:

Figura 17. Temática de las solicitudes, 2023.



Fuente: Unidad de Transparencia en la CONAMED. SISI.

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

De conformidad con lo que establecen los artículos 142 y 143, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 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 680 solicitudes de información atendidas

en 2023, ocho fueron impugnadas mediante recurso de revisión, de los cuales siete fueron en materia de acceso a información pública relacionados con la emisión de laudos, número de quejas recibidas en contra de diversos profesionales de la salud, así como estadísticas relacionadas con atención médica en

área de urgencias. El índice de recurrencia fue de 1.77 por ciento.

Con relación 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			
		Sobresee	Confirma	Modifica	Revoca
8	8	1	2	4	1

Fuente: Subcomisión Jurídica.

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.

8.3.3. Consultas realizadas por la ciudadanía en el SIPOT dirigidas a la CONAMED

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 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.

Durante 2023, no se presentaron denuncias por incumplimiento de las obligaciones de transparencia a cargo de CONAMED, consistentes en la actualización de información en el SIPOT.

Con estas acciones se garantiza que 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.

8.3.4. Sesiones del Comité de Transparencia

En 2023, el Comité de Transparencia realizó cuatro sesiones ordinarias y 391 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, así como de inexistencia, clasificación de información y aprobación de versiones públicas.

8.3.5. Carga en el SIPOT

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 2023, 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.

8.3.6. 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 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 521 solicitudes de acceso a datos personales.

9. Difusión

9. DIFUSIÓN

9.1 Acciones de capacitación y enseñanza

Las acciones de capacitación y enseñanza respecto de los derechos y obligaciones de los pacientes y profesionales de la salud, que se llevan a cabo en la CONAMED, abarcan tanto a profesionales de la salud como a usuarios de los servicios

de atención médica, en ambos casos, uno de los propósitos fundamentales es dar a conocer a la Institución y las ventajas que los mecanismos alternos de solución de controversias ofrecen para la solución de los conflictos.

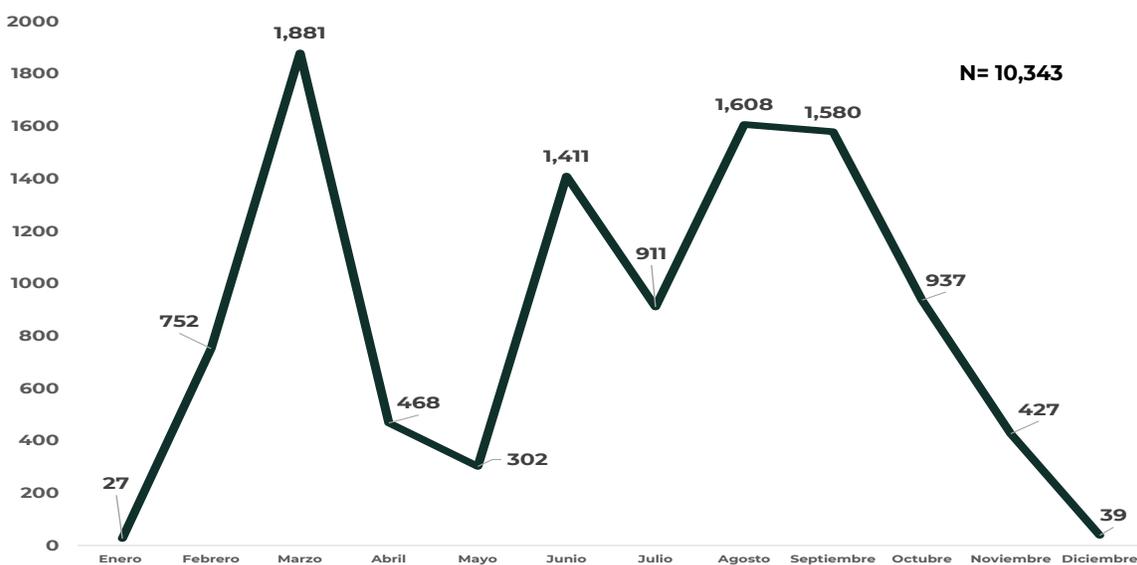
9.2 Conferencias en colaboración

Mediante la colaboración con instituciones relacionadas al quehacer de la CONAMED, durante 2023, se impartieron 100 conferencias en diversos tipos de eventos académicos (cursos, congresos, jornadas, programas de capacitación, seminarios, foros). El

mes de septiembre fue el mes con más conferencias impartidas.

Las conferencias tuvieron 10,343 asistentes, siendo marzo el mes que contó con mayor afluencia de profesionales de la salud con 1,881 (18.2%).

Figura 18. Distribución de asistentes a conferencias impartidas por personal de la CONAMED por mes, 2023.



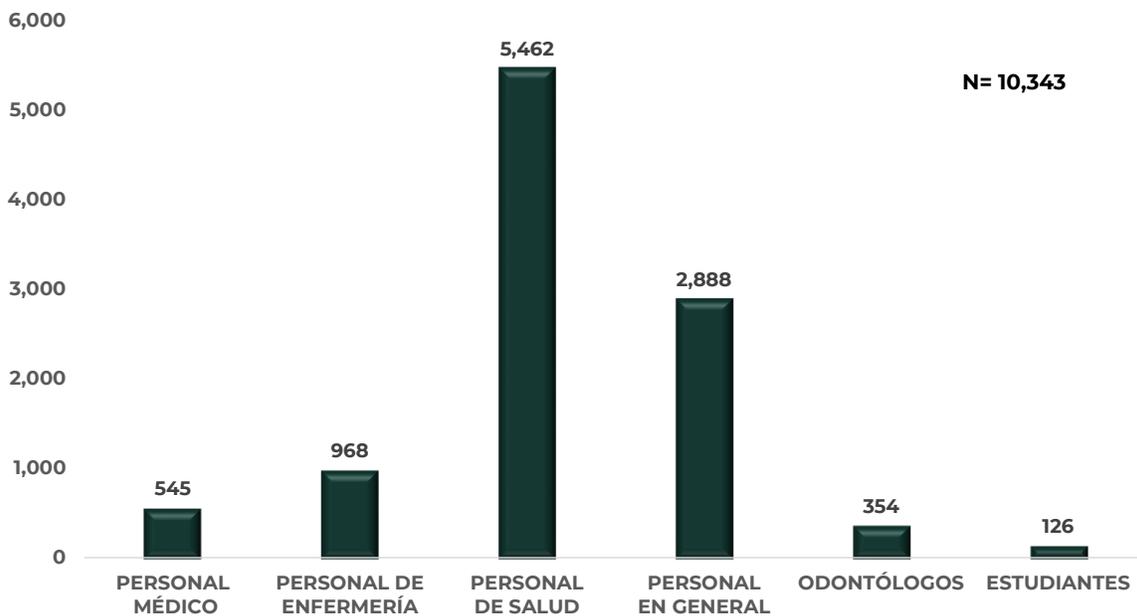
Fuente: Dirección General de Difusión e Investigación.

Las entidades federativas en las que se impartieron conferencias relacionadas con el quehacer de la CONAMED fueron en su mayoría a profesionales de la Ciudad de México (46), seguido del estado de Guerrero con 27 y del Estado de México con 15, destacando la participación con la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada (ACCESS) de Ecuador. Según el tipo de evento, las conferencias impartidas se trataron

de intervenciones en programas de capacitación (35%), seguidas de participaciones en cursos (31%).

De acuerdo con el perfil de los asistentes, Personal de la salud fueron el tipo de asistentes más numeroso a las conferencias brindadas por la CONAMED durante 2023, con 5,462 (52.8%), seguidos del personal en general con 2,888 asistentes (27.9%).

Figura 19. Distribución de conferencia por perfil de asistentes, 2023.



Fuente: Dirección General de Difusión e Investigación.

9.3 Capacitación para profesionales de la salud

Dentro de la capacitación para profesionales de la salud, en el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2023, se realizaron 17 cursos a distancia avalados por la

Universidad Nacional Autónoma de México, con un total de 2,684 participantes, cinco denominados “Prevención del conflicto contra los profesionales de la salud” y uno

relacionado con “Conferencias sobre Temas Selectos de Arbitraje Médico” con la colaboración de la Facultad de Medicina, tres sobre “La Seguridad del paciente y la prevención del conflicto en la atención odontológica”, con la colaboración de la Facultad de Odontología, cinco denominados “Enfermería, la

seguridad del paciente y la prevención de quejas” con la colaboración de la Facultad de Enfermería y Obstetricia, así como 2 cursos mediante la Plataforma MOOC de TV-educativa sobre “Como resolver un conflicto médico paciente en la CONAMED”, para la población en general.

Nombre del curso	Participantes
Prevención del conflicto contra los profesionales de la salud.	317
Conferencia sobre tema selectos de arbitraje médico	76
Enfermería, la seguridad del paciente y la prevención de quejas.	631
La seguridad del paciente y la prevención del conflicto en la atención odontológica.	162
Como resolver un conflicto médico paciente en la CONAMED.	1,498
Total	2,684

Fuente: Dirección General de Difusión e Investigación

El porcentaje global de satisfacción de los asistentes a los cursos fue del 91% al término del año. El 65% de los

asistentes a los cursos fueron mujeres, 34% hombres y el 1% otros.

9.4 Difusión de servicios para usuarios de los servicios de atención médica

En cuanto a la difusión de los servicios que brinda la CONAMED para usuarios de atención médica, se cuenta con un convenio con Televisión Educativa y por medio de la Plataforma MOOC se impartió en

dos ocasiones el curso “Como resolver un conflicto médico paciente en la CONAMED”, para la población en general, con la participación de 1,498 personas.

9.5 Vinculación institucional

Con la finalidad de establecer lazos de colaboración con instituciones del área de la salud, teniendo como objetivo una red de gestión inmediata y de apoyo para la atención médica en beneficio de los usuarios de dichos servicios médicos, directivos de la CONAMED participaron con diferentes acciones

de vinculación institucional, como la visita a 19 Institutos y Hospitales Federales, durante las cuales se realizó la explicación puntual de las bondades de los servicios que se ofrecen en la Comisión:

1. Instituto Nacional de Rehabilitación “Luis Guillermo Ibarra Ibarra”.

2. Hospital General de México “Dr. Eduardo Liceaga”.
3. Instituto Nacional de Perinatología “Isidro Espinosa de los Reyes”.
4. Instituto Nacional de Neurología y Neurocirugía “Manuel Velasco Suárez”.
5. Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias “Ismael Cosío Villegas”.
6. Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición “Salvador Zubirán”.
7. Hospital de la Mujer.
8. Hospital Juárez del Centro.
9. Hospital Nacional Homeopático.
10. Hospital General “Dr. Manuel Gea González”.
11. Instituto Nacional de Cardiología “Dr. Ignacio Chávez”.
12. Instituto Nacional de Medicina Genómica.
13. Hospital Juárez de México.
14. Instituto Nacional de Cancerología.
15. Hospital Infantil de México “Federico Gómez”.
16. Instituto Nacional Pediatría.
17. Instituto Nacional de Psiquiatría “Dr. Ramón de la Fuente Muñiz”.
18. Hospital Psiquiátrico “Fray Bernardino Álvarez”.
19. Hospital Regional de Alta Especialidad del Bajío.



Fuente: Dirección General de Difusión e Investigación.

A su vez, se participó con un stand en el Congreso Internacional EPPENS Interprofesionalismo (Francisco Eppens Helguera, ilustrador y muralista mexicano), el cual albergó,

a la octava Feria del Libro de Ciencias de la Salud 2023, evento en el que se participó desde su primera edición. El evento estuvo dirigido principalmente a estudiantes de las

licenciaturas de la Facultad de Medicina de la UNAM, con una asistencia de más de nueve mil estudiantes, quienes obtuvieron el material de difusión, incluidos la Revista, recomendaciones orientadas a los pacientes y a los profesionales de la salud e información sobre los servicios que ofrece la Comisión.

Otra actividad fue la reunión virtual, donde se participó con la Auditoría General de Servicios de Salud de Costa Rica, contando con autoridades de ese país como la

Organización Panamericana de la Salud / Organización Mundial de la Salud (OPS/OMS), la Oficina de la OPS/OMS, la Auditoría General de Servicios de Salud y el Ministerio de Salud.

Durante la reunión se realizó un foro con intercambio de experiencias de las actividades realizadas, donde ambas coinciden en la lucha por mejorar la calidad de la atención en salud.



Fuente: Dirección General de Difusión e Investigación.

El 25 de septiembre directivos de la CONAMED participaron en la Reunión del Grupo de Trabajo en materia de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en el Senado de la República. El objetivo principal de esta reunión fue

presentar la propuesta para incluir a la Comisión Nacional y a las Comisiones Estatales en el Sistema Nacional de Justicia Alternativa, que está incluido en la Iniciativa de Ley General que actualmente se discute en el Congreso de la Unión.



Fuente: Dirección General de Difusión e Investigación.

9.6 Campaña CONAMED 2023

Como parte de la estrategia multicultural de la CONAMED, se realizó la producción de 2 spots de radio en español de 30 segundos, dirigido a profesionales de la salud y a población en general, este último con tres traducciones a lenguas indígenas Mixteco, Nahúatl y Me'phaa, para brindar asesoría, orientación y explicar las alternativas de solución en caso de una inconformidad por la atención médica recibida a nuestros pueblos originarios.

La difusión se realizó en estaciones de radio cubriendo la Ciudad de México, área metropolitana y zona de Guerrero, con el título de la campaña “La CONAMED te acompaña, orienta y ofrece una solución”. Las emisoras de radio donde se difundió la campaña fueron las siguientes. - 105.7 FM “Reactor”, 94.5 FM, “Opus”, 660 AM, “Radio Ciudadana”, 1220 AM “La B grande de México”, 1350 AM, “Tropicalísima” todas del Instituto Mexicano de la Radio “IMER”, con un total de 372 impactos difundidos en las zonas antes mencionadas.



Fuente: Dirección General de Difusión e Investigación.

9.7 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 los pacientes, se realizaron y/o actualizaron las siguientes recomendaciones (infografías):

- Orientación, Servicios de la CONAMED.
- El Arbitraje en la CONAMED ¿Qué es la CONAMED? Y las colaboraciones con las diferentes instituciones.
- Recomendaciones acerca de La Rabia, como evitarla y protegerse.
- El procedimiento de Conciliación, ¿Qué es? y los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias.
- Las Ventajas del Arbitraje Médico (3 infografías).
- Cirugía Plástica, Estética o Reconstructiva (4 infografías).
- ¿Qué es la CONAMED?, ¿Por qué acudir a la CONAMED? y Nuestros Servicios.
- El expediente clínico, dirigida a profesionales de la salud.
- Recomendaciones para el Autocuidado de la salud, dirigida al público en general.
- Recomendaciones sobre la Diabetes: ¿Sabes en qué momento del día tomar tus medicamentos?
- Lineamientos aplicables a nivel Nacional en los centros de trabajo, para la continuidad de las actividades de manera segura y responsable (COVID-19).

- Recomendaciones para mejorar la atención a pacientes con Dengue.
- Recomendaciones para acciones del personal de enfermería para mejorar la atención al paciente.
- El consentimiento informado, dirigida a profesionales de la salud.
- Los requisitos de la receta médica, dirigida los profesionales de salud.
- Uso adecuado de los medicamentos, dirigida al público en general.
- Actualización de la infografía: La queja contra los profesionales de salud, ¿por qué se genera?



Fuente: Dirección General de Difusión e Investigación.

Las infografías se encuentran disponibles en la liga: <http://www.conamed.gob.mx/gobmx/Infografias/infografias.php>

9.8 Revista CONAMED

La Revista CONAMED, es el medio de difusión oficial de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, a través del cual se abordan materias de arbitraje médico, medicina, derecho y salud, tiene como objetivo influir en la calidad de la práctica de la medicina y proyectar las

actividades de esta Comisión, así como apoyar a la difusión de las actividades, filosofía, objetivos y atribuciones.

Durante 2023 se editó el volumen 28 de la Revista CONAMED el cual consta de cuatro números regulares y un suplemento. Se publicaron 18

artículos enviados por autores de diversas instituciones. El volumen 28 Núm. 4 y el suplemento se consideraron una publicación especial, al integrar diversos trabajos que abordan el Modelo Mexicano de Arbitraje Médico y los Decálogos de Derechos y Obligaciones de Pacientes y Profesionales de la Salud.

El impacto de circulación de la Revista en el ejercicio 2023, se reflejó en los siguientes números de visitas realizadas para descarga y consulta 284,584 con un promedio diario de

780. La plataforma fue consultada por 65 países diferentes, entre los que se encuentran: México (48.05 %), Estados Unidos de América (16.13 %), Colombia (4.28 %), Ecuador (4.33 %), Argentina (3.83%), Bolivia (3.25%), Chile (0.71%), Perú (0.80%), España (1.17%), República Dominicana (2.16%), los otros países ocupan el 15.29 por ciento. La Revista fue citada 212 veces por 65 diferentes publicaciones, y en 55 Google Académico el motor de búsqueda “Revista CONAMED” arrojó 1,460 registros.



Fuente: Dirección General de Difusión e Investigación.

Los diez artículos más representativos fueron: Modelo Mexicano de Arbitraje Médico; Decálogos de Derechos y Obligaciones de Pacientes y

Profesionales de la Salud; La Cirugía plástica estética, repercusiones jurídicas; Consideraciones sobre la propuesta de Ley General de Mecanismos Alternativos; La

transformación de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico a 27 años de su creación; Tamiz neonatal Integral; Violencia obstétrica; Derechos innominados en el sector

salud; El marco de actuación del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico y la mejora del procedimiento como elemento de la transformación en la CONAMED.

9.9 CONSEJO MEXICANO DE ARBITRAJE MÉDICO

Sesiones del Consejo

El Consejo Mexicano de Arbitraje Médico (CMAM), se instaura bajo la Rectoría de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, el cual, reúne a las 28 Comisiones Estatales del país, lo que permite reunir el conocimiento de los organismos que atienden las quejas relacionadas con la atención médica, y la relación médico-paciente en México.

El 18 de enero de 2023 en la nueva sede de la CONAMED en Acapulco, Guerrero, se llevó acabo la sesión extraordinaria del CMAM, donde el secretario de Salud, Dr. Jorge Alcocer Varela, dio un mensaje por videoconferencia, en el que expuso la necesidad de que la mediación entre usuarios y prestadores de servicios médicos sea el objetivo de la CONAMED y de las comisiones estatales.



Fuente: Dirección General de Difusión e Investigación.

Los principales temas abordados durante esta sesión fueron:

- Estrategia para el cumplimiento de los acuerdos realizados en las sesiones del CMAM.
- Actualización del convenio entre la CONAMED y las Comisiones Estatales.
- Presentación de la nueva sede de la CONAMED en Acapulco, Guerrero.
- Propuestas de capacitación para el personal de las Comisiones Estatales.
- Difusión entre la población en general de los servicios que se ofrecen por las Comisiones Estatales.

9.10 Sesión ordinaria XXXIX del CMAM

Los días 23 y 24 de febrero se llevó a cabo en Villahermosa, Tabasco, la XXXIX sesión ordinaria del CMAM, el evento fue presidido por el Gobernador del Estado y los representantes de las comisiones estatales. Como tema de mayor relevancia en la sesión fue el acuerdo

para iniciar con los trabajos de revisión y actualización del Modelo Mexicano de Arbitraje Médico, como un instrumento toral para el funcionamiento del Consejo, con el objetivo de armonizar su contenido a la nueva realidad jurídica del Gobierno de México.



Fuente: Dirección General de Difusión e Investigación.

Los principales temas abordados durante esta sesión fueron:

- Firma del Convenio Marco de colaboración entre la CONAMED y las Comisiones Estatales y sus Convenios Específicos.
- Propuesta de regionalización de las Comisiones Estatales y dinámica de trabajo.
- Presentación del anuario 2022 de la Plataforma para el Registro de Quejas Médicas y Dictámenes de la Comisiones Estatales.
- Conferencias sobre La calidad como eje transversal de los sistemas de salud, Consentimiento Informado, Principios del Derecho en la Bioética, El Arbitraje Médico en México, Violencia Obstétrica, Posibilidades de disminuir la Violencia Obstétrica en México y el Futuro de las Comisiones Estatales de Conciliación y Arbitraje Médico.

9.11 XL sesión ordinaria del CMAM

Los días 9 y 10 de noviembre se realizó la XL sesión ordinaria del CMAM, siendo la Comisión Estatal de Arbitraje Médico en el estado de Tlaxcala la anfitriona del evento. Como parte de las actividades de trabajo fue la aprobación de los Decálogos de los derechos y

obligaciones de las y los pacientes y profesionales de la salud y del Modelo Mexicano de Arbitraje Médico, Edición 2023, como dos instrumentos de uso permanente, cotidiano y de constante demanda del gremio médico.



Fuente: Dirección General de Difusión e Investigación.

Los principales temas abordados durante esta sesión fueron:

- Revisión y seguimiento de acuerdos de la XXXIX Sesión Ordinaria del CMAM en Tabasco.
- Informe de actividades y de la Campaña CONAMED.
- Presentación de actividades de las reuniones regionales realizadas en 2023.
- Aprobación de los Decálogos de los derechos y obligaciones de las y los pacientes y profesionales de la salud
- Aprobación del Modelo Mexicano de Arbitraje Médico, Edición 2023
- Conferencias sobre los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, Calidad en la atención médica en el embarazo, Seguridad del paciente 2021-20230, Enfoque y alcances del Arbitraje Médico Veterinario y Principios Bioéticos del acto médico.

9.12 Convenio Marco de Colaboración

El 23 de febrero fue propuesto por esta nueva Directiva de la CONAMED y aprobado por unanimidad el Convenio Marco de Colaboración entre las Comisiones Estatales de Arbitraje Médico y la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, con el

cual se establecen las estrategias de colaboración, coordinación y homologación del Modelo Mexicano de Arbitraje Médico, así como la emisión de laudos, opiniones, recomendaciones y dictámenes médicos institucionales.



Fuente: Dirección General de Difusión e Investigación.

Dentro del Convenio se establecieron los grupos regionales, con el objetivo de mejorar la colaboración y el seguimiento a los acuerdos de cada sesión, así como la homologación y unificación en la atención de las usuarias y los usuarios y prestadores de servicios de salud, por cuestión territorial, conformados de la manera siguiente:

Región 1: Baja California, Baja California Sur, Sinaloa y Sonora.

Región 2: Chihuahua, Coahuila, Nuevo León y Tamaulipas.

Región 3: Aguascalientes, Querétaro, Nayarit, Jalisco, Colima, Michoacán, Guanajuato y San Luis Potosí.

Región 4: Guerrero, Puebla, Veracruz, Tlaxcala, Morelos, Estado de México e Hidalgo.

Región 5: Oaxaca, Tabasco, Campeche, Yucatán y Chiapas.

9.13 Convenios Específicos con las Comisiones Estatales

Derivado de la firma del Convenio Marco entre la CONAMED y las Comisiones Estatales, se estableció la suscripción de Convenios Específicos, en los cuales se define de común acuerdo los mecanismos de colaboración y concurrencia en la atención de quejas, gestiones inmediatas, mediaciones, conciliaciones, arbitrajes, emisión de laudos, opiniones, recomendaciones,

así como de dictámenes médicos institucionales.

Durante 2023 se firmaron Convenios Específicos con las Comisiones Estatales de Aguascalientes, Baja California, Baja California Sur, Chiapas, Guanajuato, Guerrero, Hidalgo, Morelos, Nayarit, Oaxaca, Querétaro, San Luis Potosí, Sinaloa, Tabasco, Tlaxcala, Veracruz y Yucatán.



Fuente: Dirección General de Difusión e Investigación.

9.14 Decálogos de Derechos y Obligaciones de Pacientes y Profesionales de la Salud

En un hecho sin precedentes, para dar cumplimiento a uno de los principales objetivos de la presente administración, de garantizar el irrestricto cumplimiento a los derechos humanos plasmados en nuestra Constitución Política, buscando compensar las carencias existentes, a iniciativa de esta Comisión Nacional, se realizó la compilación de estos derechos con aportaciones de las comisiones estatales de arbitraje médico, para adecuarlos al contexto y necesidades actuales, compartiendo con el Estado la responsabilidad de su logro.

Esta nueva versión cuenta con documentos de consulta en los que

se plasman los derechos, pero también las obligaciones, tanto de las y los pacientes como de las y los profesionales de la salud; estos derechos y obligaciones tienen una conexión entre sí, encontrando el equilibrio directo al vincular cada derecho con una obligación de la contraparte. Los decálogos incluyen, además, en cada uno de sus apartados, el fundamento legal contemplado en los diferentes ordenamientos jurídicos que estructuran el derecho a la salud, tomando como base el principio pro-persona.

Los Decálogos fueron aprobados por unanimidad en el seno del CMAM, celebrado en Tlaxcala.



Decálogo de Derechos de las y los Profesionales de la salud	Decálogo de Obligaciones de las y los Profesionales de la salud
1. Ejercer la profesión en forma lícita, libre y responsable.	1. Brindar trato digno a pacientes, familiares y/o cuidadores.
2. Participar en la mejora de la calidad de la atención.	2. Brindar información integral a pacientes, familiares y/o cuidadores.
3. Contar con infraestructura, equipamiento y material necesario.	3. Abstenerse de garantizar resultados y facilitar una segunda opinión en caso de duda e incertidumbre.
4. Recibir información necesaria, completa y veraz por parte de los pacientes, familiares y/o cuidadores.	4. Integrar, cuidar y resguardar el expediente clínico.
5. Recibir trato digno y respetuoso.	5. Garantizar la privacidad y confidencialidad de los datos personales de las y los pacientes.
6. Acceso a actividades para el desarrollo y crecimiento profesional.	6. Utilizar correctamente los recursos sanitarios de los que dispone.
7. Recibir asesoría jurídica y acceder voluntariamente a mecanismos alternativos de solución de controversias.	7. Recibir el consentimiento informado.
8. Contar con protección para salvaguardar su prestigio, honorabilidad, derechos humanos y en su caso ejercer su derecho de réplica.	8. Referir a la o el paciente oportunamente a un profesional o unidad médica de mayor capacidad resolutiva.
9. Informarse ante la autoridad por actos de discriminación o maltrato.	9. Actualización y certificación profesional permanente.
10. Recibir remuneración por su trabajo.	10. Responder y resolver las inconformidades y quejas por la atención médica brindada.



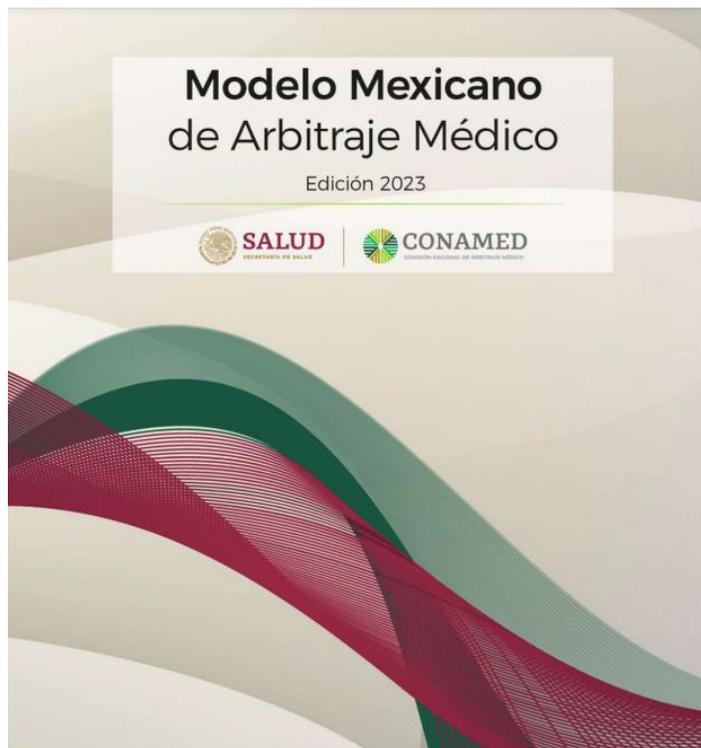
Decálogo de Derechos de las y los Pacientes	Decálogo de Obligaciones de las y los Pacientes
1. Acceso a la atención médica integral.	1. Acudir a revisión médica de manera periódica.
2. Recibir atención oportuna, profesional y eficaz, acorde a sus necesidades de salud.	2. Ser responsable del cuidado de mi salud.
3. Recibir trato digno con respeto a los derechos humanos.	3. Tratar con respeto y dignidad al personal de salud.
4. Recibir información completa, oportuna y veraz para decidir sobre su atención médica.	4. Cumplir con los trámites y procedimientos normativos de la atención médica.
5. Otorgar o no su consentimiento informado.	5. Proporcionar de forma completa y veraz la información necesaria para la atención de mi salud.
6. Protección y tratamiento de sus datos personales.	6. Cumplir las indicaciones del personal de salud.
7. Recibir una segunda opinión sobre su padecimiento.	7. Comunicar de manera inmediata cualquier complicación.
8. Recibir atención inmediata en caso de urgencia médica.	8. Evitar la automedicación y el uso irracional de antibióticos.
9. Contar con un expediente clínico único e integrado.	9. Acudir con profesionales de la salud titulados y certificados.
10. Recibir atención y solución de quejas e inconformidades.	10. Cuidar las instalaciones y respetar los reglamentos de la unidad médica.

Fuente: Dirección General de Difusión e Investigación.

9.15 Modelo Mexicano de Arbitraje Médico, edición 2023

Este modelo encabezado por la CONAMED, en coordinación con las Comisiones Estatales, es único en el país, renovado y homologado, con reglas procesales comunes, que den certeza a usuarios y prestadores de servicios médicos, bajo criterios médicos de alto valor científico, que permite incidir positivamente en la calidad de los servicios de salud y la seguridad del paciente, buscando no

sólo encauzar y resolver las quejas generadas sino además el intercambio de experiencias, información y una colaboración vertical interinstitucional, pero como lo hemos mencionado, este nunca será un andamiaje estático, ya que crece a la par de las necesidades de la población mexicana en todo el país y los avances que dicta la *lex artis* médica.



Fuente: Dirección General de Difusión e Investigación.

9.16 Acciones de colaboración

Como resultado de los esfuerzos conjuntos de la directiva de la CONAMED se realizó la gestión para que las Comisiones Estatales participaran en el programa de posgrado de la Especialización

“Mediación y Medios Alternativos de Solución de Conflictos”, que es impartida por la Facultad de Derecho de la UNAM, con una duración de tres semestres.



Fuente: Dirección General de Difusión e Investigación.

Atendiendo el compromiso de la CONAMED de capacitar al personal de las Comisiones Estatales de Arbitraje Médico, en temas relacionados a la atención de quejas, la conciliación y el proceso arbitral, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Curso “La Etapa Arbitral y el Dictamen Médico Institucional”, con la participación del personal de catorce Comisiones Estatales”
- Curso “Temas Selectos de Arbitraje Médico”, durante el cual se abordaron temas sobre la causalidad médica y jurídica, la legitimación del acto médico, la responsabilidad de los servidores públicos, caso de oftalmología, la prueba digital, atención integral de las personas adultas mayores en el sistema de salud mexicano, derechos reproductivos, Cirugía Estética (Laudo Arbitral I y II), cáncer de mama un acercamiento pericial, prevención de la discriminación con el uso de algoritmos en la práctica médica, derechos a la salud y derechos humanos. En este curso participo el personal de diez Comisiones Estatales.
- Curso “Procedimiento de queja, conciliación y arbitraje”, el cual fue impartido durante la visita del personal de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, a las instalaciones de la CONAMED.
- Sesión “Prevención del conflicto”, la cual fue realizada al personal de la Comisión de Arbitraje Médico del estado de Querétaro.

- Curso “Procedimiento arbitral y gestión pericial”, impartido en la sede de la Comisión de Arbitraje

Médico del estado de Baja California.



Fuente: Dirección General de Difusión e Investigación.

9.17 Difusión en Redes sociales

La CONAMED tiene cuentas en las redes sociales de Facebook, Instagram, Twitter y YouTube. En estas redes se realiza la difusión de las actividades, donde se publican temas de interés para los profesionales de la salud y usuarios de servicios médicos. Este material incluyó infografías y/o recomendaciones, difusión de los cursos que se imparten en la

CONAMED, promoción de la Revista CONAMED, Charlas con la CONAMED, Notas de prensa, directorio de las Comisiones Estatales, efemérides en materia médica, reels y videos sobre el quehacer institucional.

Durante el año 2023, las redes sociales de CONAMED, contaron con el siguiente número de seguidores:

Facebook 66,804 seguidores, Twitter 28,3 mil seguidores, Instagram 3,928 seguidores, y YouTube 2,366 suscriptores.

El alcance obtenido en el perfil de **Facebook** fue de 2,009,022 personas, cuenta con 66,804 seguidores de diferentes países: México (95.1%), Estados Unidos (1.1%), Perú (0.7%), Argentina (0.4%), Bolivia (0.4%), Colombia (0.3%), Ecuador (0.3%), Alemania (0.1%), España (0.1%) y Guatemala (0.1%), las visitas al perfil de Facebook de la CONAMED fueron de 98,657 visitas, incrementando un 114% respecto al año 2022.

Las publicaciones con un mayor alcance en Facebook fueron:

- Ponle atención al Expediente Clínico (12,227)
- Lineamientos que deben aplicarse en los centros de trabajo para continuar con las actividades de manera segura y responsable (11,300)
- Ponle atención al Expediente Clínico (8,805)
- Vas a realizarte una cirugía plástica estética o reconstructiva (4,924)
- Revista: "Volumen 28, Número 4, octubre - diciembre 2023" (4,496)
- Revista: Artículo del Suplemento "Decálogos de derechos y obligaciones de pacientes y profesionales de la salud" (4,188)
- Recomendaciones para la práctica de la Cirugía Plástica, Estética y Reconstructiva (3,893)

- Requisitos de la Receta Médica (3,113)
- ¿Qué es la CONAMED? (2,630)

Instagram, es una de las plataformas de principal uso en contenido visual (video e imagen), por ello, la CONAMED durante el 2023 continuó con la difusión de contenido en su cuenta oficial, en la cual se integró la sección "stories" y "reels". Se cuenta con 3,928 seguidores de diferentes países: México (84.4%), Estados Unidos (1.4%), Venezuela (1.2%), Colombia (0.6%) y España (0.4%).

El total de publicaciones en Instagram para 2023 fue de 3,073, mientras que *el alcance obtenido del perfil fue de 10,715 personas*, logrando un incremento del 69.1% con relación al año 2022, al igual que las visitas al perfil que fue de 4,473 visitas, incrementando un 38.7%.

En el caso de **Twitter** los post consiguieron 460.2K impresiones y los tweets con más impresiones fueron:

- Curso en línea Prevención del Conflicto contra las y los profesionales de la salud, con 4,218 impresiones.
- Nota de prensa relacionada con el encuentro entre las autoridades de la CONAMED y Derechos Humanos Guerrero en las instalaciones de la Secretaría de Salud en Acapulco, con el objetivo de trabajar de forma coordinada para mejorar la calidad de los servicios de salud

en Guerrero, con 4,013 impresiones.

- Difusión del curso de Enfermería, la seguridad del paciente y la prevención de quejas, con 3,883 impresiones.
- Curso en línea La seguridad del paciente y la prevención del conflicto en la atención odontológica, con 3,361 impresiones.
- Nota de prensa sobre la inauguración de las instalaciones de la CONAMED en la sede de la Secretaría de Salud en el estado de Guerrero, con 2,439 impresiones.

El canal Oficial de **YouTube**, consiguió 83,8 mil visualizaciones, donde los videos con mayor número de reproducciones fueron:

- Consejo Mexicano de Arbitraje Médico XXXIX Sesión Ordinaria,

el cuál conto con siete conferencias relacionados con la salud en México, con 627 visualizaciones y fue emitido en directo el 23 y 24 de febrero de 2023.

- Seminario Internacional “Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias: Introducción a la Mediación en los Servicios de Salud”, organizado por la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada ACESS y Consejo de la Judicatura a través del Centro Nacional de Mediación de la Función Judicial (Ecuador) – Comisión Nacional de Arbitraje Médico (México), con 2,208 visualizaciones y emitido el 17 de marzo de 2023.



Fuente: Dirección General de Difusión e Investigación.

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 bienes y servicios cumpliendo los requisitos organizacionales y los indicados por las y los usuarios y con ello, aumentar su satisfacción; busca la actualización y mejora continua de procedimientos documentados, la participación del personal y la toma de decisiones basadas en evidencias;

esto, permite detectar puntos de mejora, riesgos en la operación que, al ser analizados, permite la conformación de planes de contingencia y control con lo cual se anticipa su corrección, considerando también las necesidades y expectativas de los prestadores de servicios médicos.

10.1.1 Actualización de procedimientos y registros documentados

Durante el ejercicio 2023, fueron actualizados siete procedimientos que corresponden a diversas áreas de la Comisión, dos de ellos, contemplados en el programa Nacional de Combate a la Corrupción y Mejora de la Gestión Pública denominados Atención inicial y el de conciliación de queja.

Relacionados con el apoyo a las áreas sustantivas se actualizaron cinco que corresponden a la selección, solicitud y evaluación de profesionales especializados externos que se aplica en las direcciones generales de Arbitraje, Subcomisión Jurídica y Administración; el correspondiente a la gestión de viáticos y pasajes, auditoría interna del Sistema de Gestión de Calidad y atención de

acciones correctivas y de mejora que permite implantar la mejora continua en la Comisión al analizar e identificar posibles no conformidades en los procedimientos documentados, las evidencias que se generan y las acciones que se llevan a cabo para cumplir con las atribuciones y competencias conferidas a cada servidor público para llevar a cabo sus actividades; relacionado con el cierre estadístico de los asuntos registrados en el Sistema de Atención de Quejas y Dictámenes que permite la rendición de cuentas con diversas instancias fiscalizadoras y finalmente, el relacionado con la enseñanza de profesionales de la salud, a través del cual se difunde el conocimiento estratégico derivado

de la experiencia institucional, a través de eventos académicos, con la colaboración de instituciones académicas para influir en la mejora del servicio proporcionado por los profesionales de la salud, en la seguridad del paciente y la calidad de la atención.

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 tanto de los usuarios como de los prestadores de servicios relacionados con los servicios que brindan las áreas relacionadas con la atención de asuntos y quejas, 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, alerta sobre alguna presunta irregularidad en la prestación de los servicios brindados por la Comisión.

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 que son elementos que se incorporan con el fin de contribuir en la detección y atención, en su caso, de acciones fuera del marco de actuación de los servidores públicos que atienden los asuntos de los promoventes en sus diferentes niveles de actuación y contribución.

De enero a diciembre de 2023 se aplicaron 1,244 cuestionarios, que acumulados, arrojaron el 95.38% de satisfacción, con lo cual esta Comisión refrenda su compromiso

A continuación, se muestra el desempeño general de la satisfacción de las y los usuarios durante el año 2023.

Trimestre	Cuestionarios	Alcanzado	Esperado	%
Enero-marzo	598	15,299	15,860	96
Abril-junio	261	6,344	6,695	95
Julio-septiembre	198	3,898	4,160	94
Octubre-diciembre	187	3,432	3,725	92
TOTAL	1,244	28,903	30,440	94.95

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 95.76 % de satisfacción, tal como se muestra a continuación:

Trimestre	Cuestionarios	Alcanzado	Esperado	%
Enero-marzo	328	8,872	9,210	96
Abril-junio	161	3,965	4,160	95
Julio-septiembre	99	2,283	2,390	96
Octubre-diciembre	27	561	615	91
TOTAL	615	15,681	16,375	95.76

Fuente: Dirección de Calidad.

Para las actividades de la Dirección General de Conciliación, el resultado fue del 94 por ciento:

Trimestre	Cuestionarios	Alcanzado	Esperado	%
Enero-marzo	252	5,926	6,210	95
Abril-junio	99	2,357	2,510	94
Julio-septiembre	94	1,515	1,670	91
Octubre-diciembre	145	2,595	2,825	92
TOTALES	590	12,393	13,215	94

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 98 % de satisfacción:

Trimestre	Cuestionarios	Alcanzado	Esperado	%
Enero-marzo	18	431	440	98
Abril-junio	1	22	25	88
Julio-septiembre	5	100	100	100
Octubre-diciembre	15	276	285	97
TOTALES	39	829	850	98

Fuente: Dirección de Calidad.

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 2023, 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 dos de los cuatros propuestos para modificar, dos fueron cancelados derivado de que sus resultados alcanzaron el 100% de cobertura con respecto a la meta proyectada.

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 considerando 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 su puesta en práctica mediante su 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 2023, 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 2023 de la CONAMED

El PAT es la herramienta que permite transitar de la situación actual a la futura, a través de la implementación de la estrategia que contiene la misión, la visión, las prioridades, las acciones puntuales, los indicadores y los procesos que establecen y soportan la forma de alcanzar los

objetivos, contemplando entre ellos una relación de causalidad.

Se definió el PAT 2023, mismo que fue sustentado y alineado al Plan Nacional de Desarrollo y al Programa Sectorial de Salud, 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* 95.20 % - resultado 100 %

Nivel actividad

- “Porcentaje de quejas concluidas por convenio de conciliación”: *Meta anual* 50 % - resultado 67.93 %
- “Porcentaje de gestiones de atención médica inmediata con compromiso cumplido”: *Meta anual* 75 % - resultado 79.37 %
- “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 100 %

Por otra parte, se revisaron y calcularon las metas de estos indicadores para el ejercicio 2024.

10.2.3 Integración de Informes

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

INFORMES INSTITUCIONALES

- **Aportación de la CONAMED para integrar el Cuarto Informe de Gobierno 2022 - 2023.**
- **Aportación de la CONAMED para integrar el Cuarto Informe de Labores de la Secretaría de Salud 2023.**
- **Informe de desempeño 2023 del Comisariato del Sector Salud, Trabajo y Seguridad Social (COSATRA).**
- **Informe anual de actividades CONAMED 2022.**
- **Informes trimestrales de indicadores CONAMED para sesiones del Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI) 2023.**
- **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)

En el año 2023, se brindó apoyo a las áreas sustantivas de la CONAMED para atender 575 solicitudes relacionadas con la edición de documentos generados a través del sistema de atención de quejas médicas (SAQMED). Además, se llevaron a cabo las siguientes modificaciones en dicho sistema:

- A los documentos emitidos se les cambió la firma de los Directores Generales encargados.
- Se modificó el formato de 66 documentos con el objetivo de cumplir con las regulaciones emitidas por la Presidencia de la República y mejorar la presentación de la información.
- En el reporte que controla los remitentes de asuntos a esta Comisión, se realizaron cambios, con el propósito de visualizar el prestador de servicio médico.
- Se incorporó en el catálogo de instituciones médicas, la opción de IMSS-BIENESTAR.
- En el reporte que relaciona las gestiones inmediatas, se modificó el despliegue de la información con el fin de mostrar mayor detalle del contenido.
- Se modificó el reporte de consulta de asuntos para tener las fechas de atención.

10.3.2 Sistema de Atención de Quejas Médicas Estatal V4

En el sistema de información SAQMED v4 Estatal se atendieron cuatro solicitudes de Comisiones Estatales, relacionadas con soporte

técnico y capacitación al personal, entre las que se encuentran Tlaxcala, Guanajuato, Nuevo León y Sinaloa.

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

Se realizaron 34 trabajos de actualización de la información relacionada con el directorio de las comisiones estatales, así como también a la lista de distribución de correos, con el propósito de facilitar su consulta a las diferentes áreas que integran la Comisión Nacional.

Se brindó apoyo para la XXXIX Sesión Ordinaria del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico realizando las pruebas y monitoreo para transmisión a través de videoconferencia.

10.3.4 Portal de Internet de la CONAMED

Con relación al portal de Internet de la Comisión (www.gob.mx/conamed) fueron atendidos 61 servicios de publicación de *banners* e información relacionada cursos y capacitación, Comité de ética, portal de integridad, entre otros. De la misma forma se mantuvo el monitoreo del correcto funcionamiento en dicho portal, actualizando ligas de interés durante todo el año.

Mediante la ventanilla única nacional (VUN) se recibieron 2,679 asuntos de los cuales fueron atendidos a través del sistema de atención de quejas médicas. Esta aplicación cuenta con tres tipos de trámites digitales que con CONAMED-00-003, CONAMED-00-004 y CONAMED-00-007 referentes a la orientación, 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 18 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 48 solicitudes por parte del Instituto Nacional de Acceso a la Información (INA) y 51 requerimientos legales.

10.3.6 Tecnologías de información y telecomunicaciones

Durante el mes de julio, se liberó el Sistema de Administración de Bienes y Servicios, desarrollado en un entorno web, *PHP 7.3*, *HTML5* y *BOOTSTRAP* el cual facilita el seguimiento de los requerimientos a estos rubros por parte de las áreas de esta Comisión, con el propósito de mejorar y adecuar los sistemas institucionales para contribuir al objetivo de la Institución.

En el Sistema para el registro de quejas médicas y dictámenes de las comisiones estatales de Arbitraje Médico, se realizaron trabajos de actualización, en cuanto a forma,

estilos y homologación de la información para presentar de una manera más clara y amigable los datos capturados por las comisiones.

En dichos trabajos también se deshabilitó la captura al final del trimestre para las comisiones estatales con el propósito de cumplir los tiempos establecidos.

Se actualizó el sistema de asesores en un ambiente web con tecnología *PHP 7.3*, *HTML5* y *BOOTSTRAP*, módulo que se encuentra en espera de su aprobación y consecuente liberación.

10.3.7 Informes al Instituto Nacional de Acceso a la información

Se atendieron 48 solicitudes de información enviadas a través del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, así como 62

solicitudes relacionadas con la generación de los hipervínculos en las fracciones para su publicación en la Plataforma Nacional de Transparencia.

10.3.8 Otras actividades

Derivado de la solicitud de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales de la Secretaría de Salud, para la contratación anticipada del Servicio de fotocopiado en las Unidades Administrativas y Órganos Administrativos Desconcentrados para el ejercicio fiscal 2024, se enviaron vía oficio los requerimientos institucionales de fotocopiado e impresión.

Implementación del perfilado de navegación de red para el personal de la sede de Acapulco.

Derivado de la antigüedad y obsolescencia de 3 proyectores, 3 equipos servidores y 1 computadora Macintosh propiedad de la Institución, se elaboró un oficio de solicitud de Opinión Técnica a la DGTI, para realizar su proceso de baja.

Investigación técnica de temas de seguridad en correo electrónico, seguridad en el espacio de trabajo y seguridad de información para la elaboración de infografías.

Se actualiza la grabación de bienvenida del Contact Center Institucional, así como el rol de atención telefónica de la opción 1 del mismo, correspondiente a la Dirección General de Orientación y Gestión.

Debido a cortes de electricidad en el inmueble se identificó la falla de 25 equipos UPS, por lo que se elaboró un acta de constancia de hechos para la reposición de los equipos.

Se llevó a cabo la actualización del inventario de equipo TICS, que incluye, equipo de cómputo de escritorio, laptop, UPS, telefonía y periféricos.

Relacionado con los servicios de red y telecomunicaciones, se envió a la Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI) de la Secretaría de Salud, la documentación de validación de los servicios de telefonía convencional, local, larga distancia nacional, internacional y mundial, conducción de señales (enlaces digitales de voz) y números 01-800 y del servicio integral de telecomunicaciones (SINTEL).

Con respecto a los servicios de arrendamiento de equipo de cómputo y periféricos, se enviaron a la DGTI de la Secretaría de Salud, las facturas y formatos entregables (relación de equipos activos, reporte de incidencias, cálculo de deductivas y cédula de evaluación), correspondientes a los proveedores Mainbit, OfiPC, Conecta y Altum.

Se reubicó el equipo de cómputo, UPS y equipo de fotocopiado con su respectiva reconfiguración en red y reinstalación en las áreas de

Orientación, Arbitraje y Calidad e Informática.

Derivado de la solicitud de la Dirección General de Tecnologías de la información, se elaboró el formato de requisición de bienes y servicios (FO-CON-03) para las dos sedes de esta Comisión Nacional (Marina Nacional y Acapulco), con los requerimientos institucionales de equipo de cómputo personal y periféricos con respecto al nuevo contrato de "Arrendamiento de Equipo y Bienes Informáticos".

Equipo	Marina Nacional	Acapulco
Computadora de escritorio avanzada con tarjeta de red inalámbrica	133	12
Computadora portátil especializada (laptop workstation) con estación de trabajo	35	1
Apple móvil MacBook Air	1	0
Apple de Escritorio iMac	4	0
Teclado y Mouse adicionales	35	1
Monitor Adicional	35	1
Lector de DVD	35	1
NoBreak (TIPO I)	0	12
NoBreak (TIPO II)	141	0
Video Proyector	3	0

Fuente: Área de informática.

Con fundamento en la Ley Federal de Austeridad Republicana y con objeto de tener un correcto aprovechamiento de los recursos informáticos de la Secretaría de Salud, se elaboró un oficio para el retiro de 28 equipos telefónicos pertenecientes al Servicio Integral de Telecomunicaciones (SINTEL),

correspondiente al contrato DGRMSG-DCC-S-008-2018, asignados a este Órgano Administrativo Desconcentrado. El oficio se elaboró en septiembre 2023 y el retiro se realizó en enero del 2024.

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

Servicios	Total
Alta/edición de salida del SAQMED 8	575
Préstamo de equipo	305
Apoyo con sistemas desarrollados por informática	304
Otros servicios	205
Solicitud de videoconferencia	176
Solicitud de información	173
Apoyo en la operación de periféricos (Impresora, teclado, mouse, no break, ups)	99
Publicación de información en intranet o internet	94
Apoyo con cuenta de correo electrónico	86
Apoyo en la operación de equipo de cómputo	79
Generación de hipervínculos	62
Apoyo con el uso de software de pc	51
Apoyo con la red telefónica	43
Apoyo con la red de datos (internet)	36
Solicitud de información estadística	31
Préstamo de cámara web / unidad de DVD	30
Apoyo con impresiones a color	21
Apoyo a Comisiones Estatales	4
Atención de requerimiento del INAI	4
Creación de cuenta para acceso a sistema	4
Respaldos de información	4
Bloqueo de correo no solicitado (SPAM)	2
Total	2,388

Fuente: Área de informática.

11. Administración

11. ADMINISTRACIÓN

11.1 Recursos Humanos

En el ejercicio fiscal 2023, se contó con 141 plazas compuestas por siete plazas de mando superior, 50 plazas de mandos medios, 11 plazas de enlace de alto nivel de responsabilidad, 66 plazas operativas y siete plazas de carácter eventual.

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

SUBSISTEMA	ACCIONES
Planeación de Recursos Humanos	En el Registro Único de Servidores Públicos (RUSP) se contemplan 68 puestos, con la siguiente característica ocupacional: siete puestos de Designación Directa; dos puestos de Gabinete de Apoyo y 59 puestos sujetos al Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal.
Ingreso	Fue emitida la publicación de 13 convocatorias públicas y abiertas, correspondientes al concurso de 31 plazas vacantes sujetas al Servicio Profesional de Carrera, con resultados de 18 personas ganadoras de concurso, quedando al cierre del ejercicio, cuatro en proceso. También se contó con la autorización de 18 nombramientos por artículo 34 de la Ley del Servicio Profesional de Carrera.
Evaluación del desempeño	Treinta y nueve servidores públicos de carrera fueron evaluados en las metas correspondientes al ejercicio fiscal 2022, existiendo una acreditación del 100 por ciento.
Separación	Al 31 de diciembre de 2023, 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 2022, lográndose una calificación final de 88.99 por ciento.

Fuente: Dirección de Recursos Humanos, Materiales y Servicios Generales.

11.2 Recursos Materiales y Servicios Generales

En el periodo de enero a diciembre de 2023, dando cumplimiento a la planeación de bienes y servicios con las medidas de austeridad observables, se realizaron las contrataciones públicas necesarias para coadyuvar en el desarrollo de las funciones de la CONAMED.

Se formalizaron cuatro contrataciones al amparo del Artículo 1º, párrafo sexto, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP): servicio acelerado de recepción, transportación y entrega de correspondencia y envíos nacionales e internacionales; servicio de impresión de carteles y folletos (dípticos) para la difusión de las actividades de la CONAMED; servicio de producción de dos spots de radio en español, una con traducción a tres lenguas indígenas para la campaña: la CONAMED te acompaña, orienta y ofrece una solución; así como el contrato para la difusión en estaciones de radio de la Ciudad de México, área metropolitana y estado de Guerrero, de cinco spots de 30” para la campaña: la CONAMED te acompaña, orienta y ofrece una solución.

Así mismo, tres contratos al amparo del artículo 42 de la LAASSP: servicio para la edición en papel y electrónica de la revista CONAMED; servicio de

difusión de un spot de radio de 30” en español en radios comunitarias”, dirigido a la población en general para la campaña: la CONAMED te acompaña, orienta y ofrece una solución y el servicio de impresión de material promocional para difusión de las actividades de la CONAMED.

Finalmente, 18 contrataciones dictaminadas por facultad del titular de la CONAMED, contratos de personas físicas profesionales especializadas externas en las diferentes especialidades de la medicina, vinculadas con las quejas por la prestación de servicios médicos.

Las contrataciones se reportaron en el sistema electrónico de información pública gubernamental en materia de contrataciones públicas (CompraNet), de conformidad con los lineamientos del propio sistema y por lo que respecta al Módulo de Formalización de Instrumentos jurídicos, las contrataciones se formalizaron y registraron a través de dicho módulo.

Respecto de las contrataciones consolidadas continúan vigentes los contratos de servicios de: limpieza, seguridad y vigilancia, aseguramiento de bienes patrimoniales, telefonía convencional, integral de telecomunicaciones (SINTEL),

integral del centro de datos y arrendamiento de equipo de cómputo.

Así también, se tuvo participación en las convocatorias que realizan la Secretaría de Salud a través de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales y de la Dirección General de Tecnologías de la Información, para las compras consolidadas, entre las cuales se pueden mencionar: 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 de fotocopiado, suministro de agua embotellada y 29 contratos de la Tienda Digital del Gobierno Federal (Procura México).

Finalmente, la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales atendió un total de 1,223 requisiciones de bienes y servicios solicitadas por las diversas áreas que integran a la CONAMED.

11.3 Recursos Financieros

Durante el ejercicio de 2023, se realizaron diversas actividades para que las áreas que conforman esta Comisión Nacional, contaran con los recursos presupuestarios necesarios para realizar sus funciones, con la finalidad de alcanzar los objetivos institucionales, así como para dar cumplimiento a la normatividad aplicable.

a) Principales acciones

Elaboración de 147 cuentas por liquidar certificadas para el pago a proveedores y prestadores de servicios, así como diversas adecuaciones al presupuesto para adecuarlo a las necesidades reales de gasto.

Registro de 161 pólizas contables en el Sistema de Contabilidad y Presupuesto, a efecto de mantener actualizada la información contable de esta Comisión Nacional ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público conforme a lo establecido en la Ley General de Contabilidad Gubernamental.

Se entregó información solicitada por la Dirección General de Programación y Presupuesto, para la integración de la Cuenta Pública de la Secretaría de Salud del ejercicio 2022.

Se elaboró y presentó a la Secretaría de la Función Pública la evaluación del desempeño de 2022, se atendieron y se dio seguimiento a las recomendaciones derivadas de la revisión a dicho informe.

Se dio cumplimiento en tiempo y forma al envío mensual de 80 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 2022.
- Se elaboró el programa de trabajo para el ejercicio 2023 y se presentaron los reportes de avances trimestrales.
- Se realizó la autoevaluación del ejercicio 2023.

Por otra parte, se elaboró la Matriz de Administración de Riesgos, los Mapa de Riesgos y el Programa de Trabajo de Administración de Riesgos para el ejercicio 2023, 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 2022 y primer semestre de 2023.

Se elaboró y envió a la Dirección General de Programación y Presupuesto el “Informe de Austeridad Republicana del Ejercicio 2022” 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 y a la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública correspondientes al ejercicio 2023.

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 2022.

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.

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, con 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.



CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO