

6. QUEJAS CONCLUIDAS

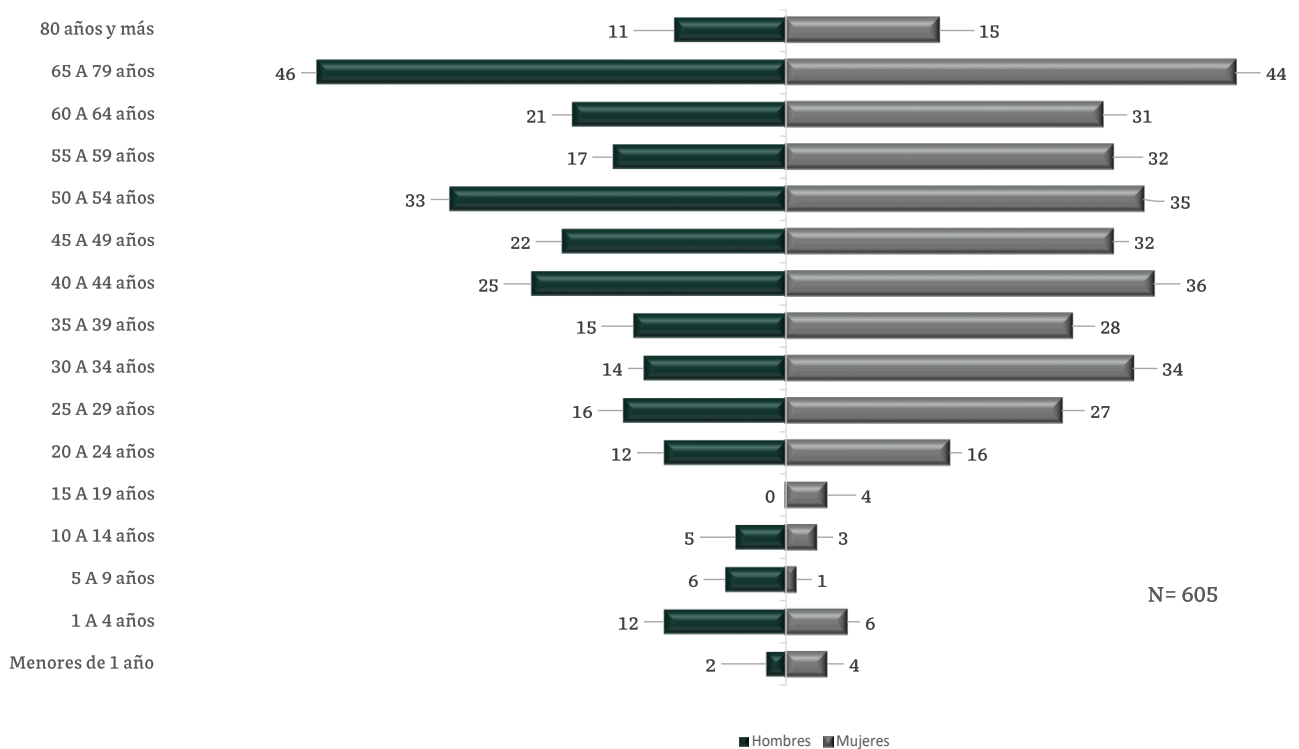
6. QUEJAS CONCLUIDAS

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

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

médicas, los motivos, las especialidades médicas entre otras, sin embargo, es importante conocer la voluntad de las partes para poder concluir una queja que tienen como objetivo resolver la controversia derivada de la atención médica que es sentida como irregular y que en algún momento pudo concluir con algún daño para el usuario. El comportamiento de estos factores para el año 2020 con relación a las quejas concluidas por grupo etario y género como se muestra en la siguiente figura.

Figura 21. Quejas concluidas por edad y género, 2020.



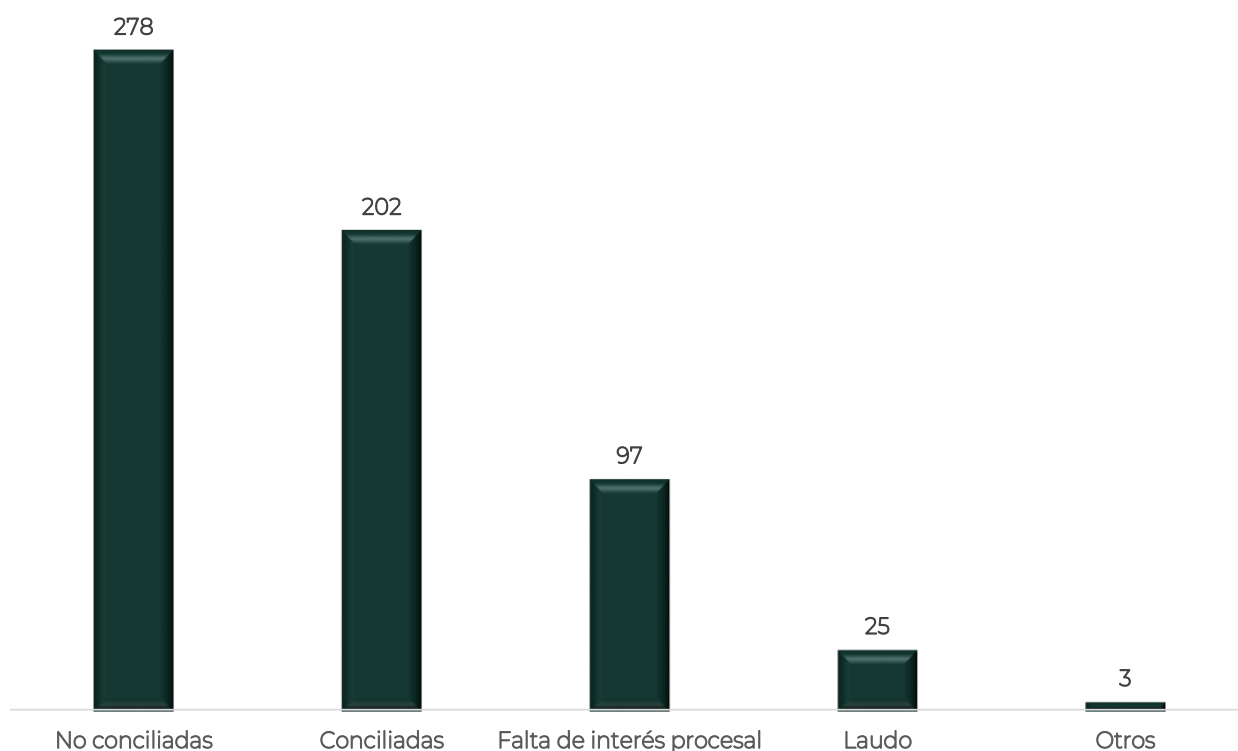
Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED), 2020.

De la gráfica anterior resalta la proporción de quejas concluidas de los grupos de edad comprendidos entre los 65 a 79 años en primer lugar, de 50 a 54 años en segundo lugar y, de 40 a 44 años, en tercer lugar.

A continuación, se presentan las instituciones médicas que tuvieron más

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

Figura 22. Modalidad de conclusión de las quejas, 2020.

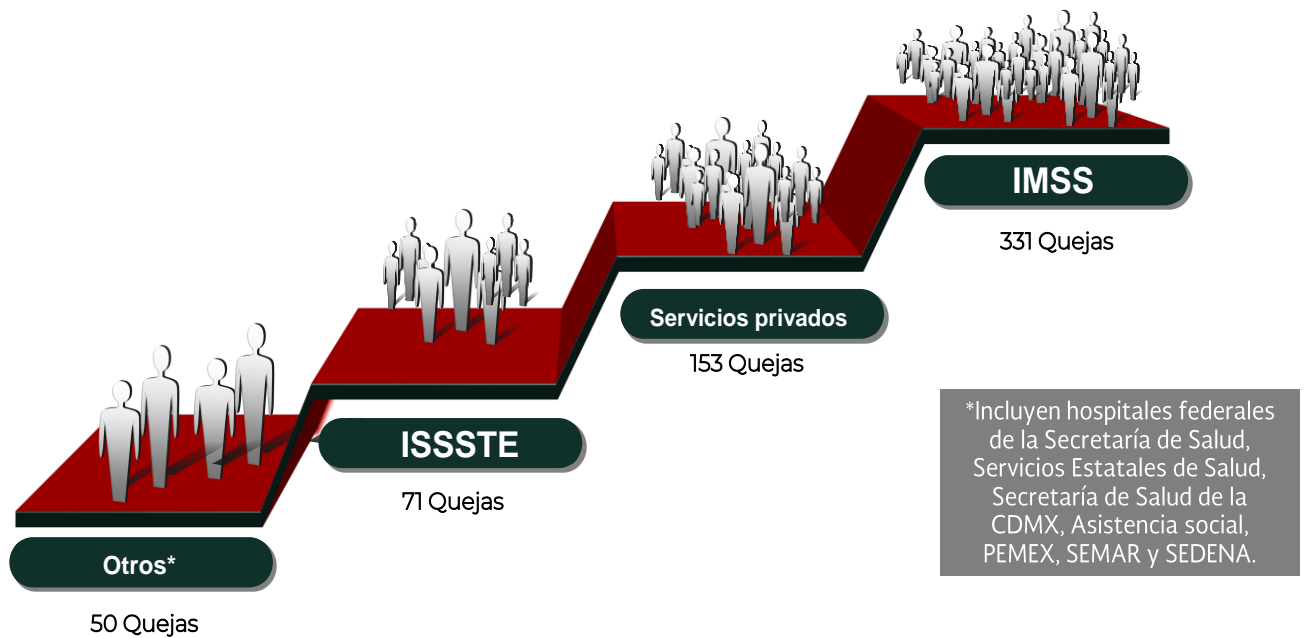


Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED), 2020.

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

médicas relacionadas con las quejas que se concluyeron en el año 2020.

Figura 23. Quejas concluidas por institución médica relacionada, 2020.



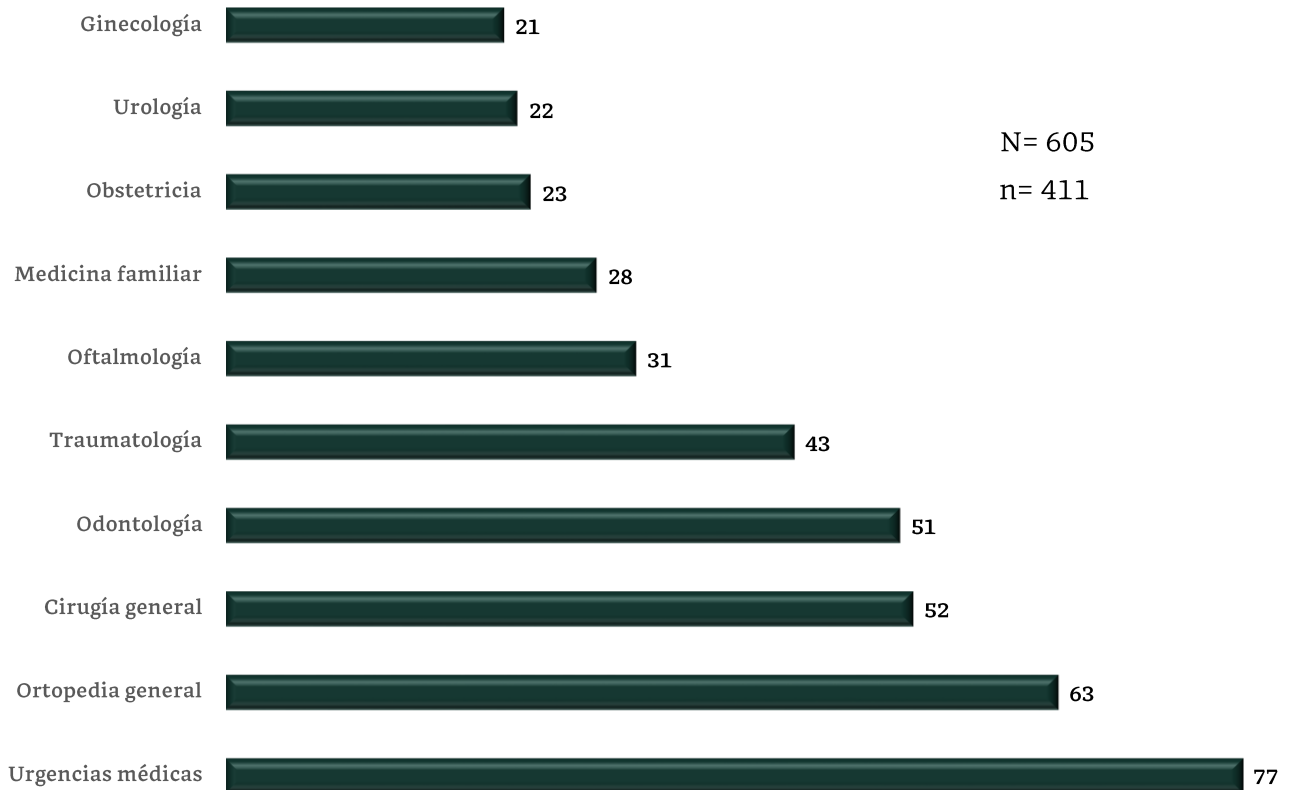
N= 605

Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED), 2020.

Referente a las especialidades de las quejas presentadas ante la CONAMED, en la

siguiente gráfica se muestran las diez principales.

Figura 24. Quejas concluidas por las diez especialidades con más casos, 2020.

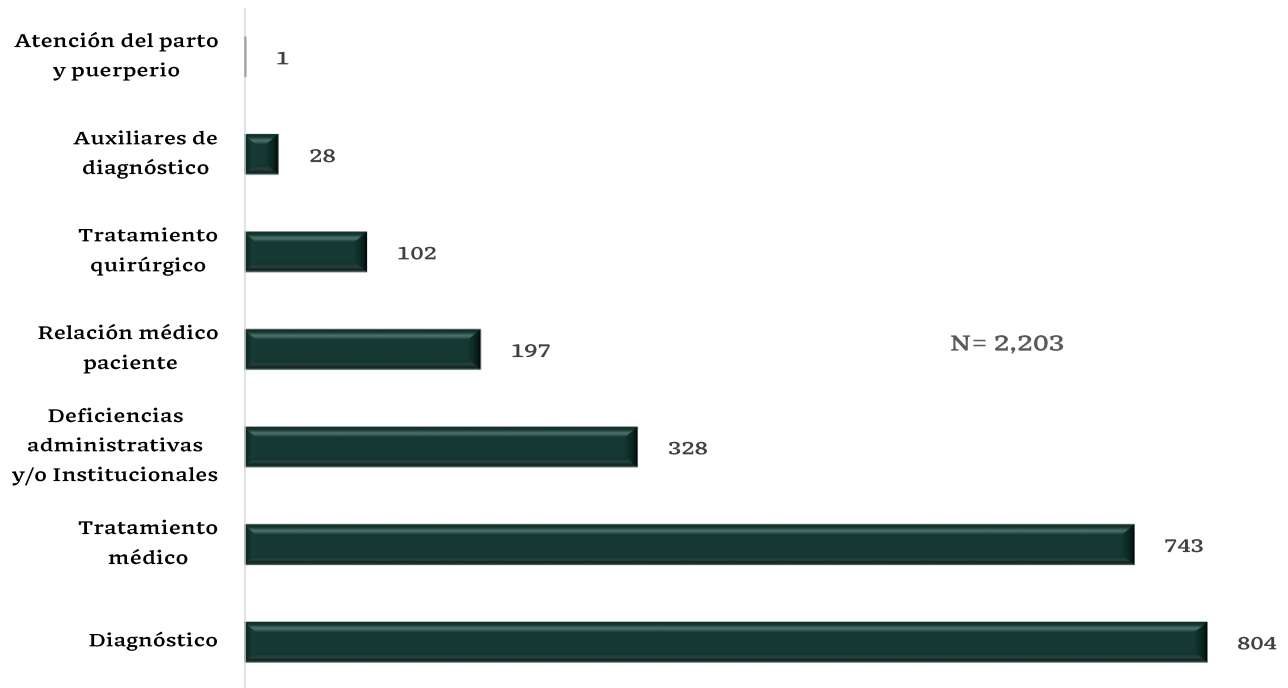


Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED), 2020.

De las 605 quejas concluidas registraron 1,928 motivos, a continuación, se

presentan los resultados desglosados en términos de frecuencia.

Figura 25. Quejas concluidas por motivo, 2020.



Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED), CONAMED 2020.

Con base en lo anterior, se observa que el principal motivo de queja concluida es el tratamiento médico con 34%, posteriormente se encuentra el diagnóstico con 31.8%, la relación médico-paciente con 15.1%, el tratamiento

quirúrgico con 13.7%, auxiliares en diagnóstico con 3.9%, las deficiencias administrativas y/o institucionales con 0.7%, accidentes e incidentes así como los la atención de parto y puerperio, ambos con 0.5 por ciento.

7. GESTIÓN PERICIAL

7. GESTIÓN PERICIAL

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

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

La opinión que emite la CONAMED tiene carácter institucional y no es emitido por un perito persona física, es suscrito por un Delegado Institucional. El carácter institucional permite la evaluación del acto médico a través de un enfoque multidisciplinario y de consenso, con base en un protocolo y procedimiento propios.

Tiene la finalidad de asesorar y llevar a quien aplicará la norma, la explicación de los hechos sucedidos y su naturaleza, así como las consecuencias de los hechos sometidos a análisis, con base en las evidencias presentadas por la autoridad peticionaria.

Además, se fundamenta en las disposiciones de la atención médica sometida a estudio, así como la interpretación de los principios científicos y éticos que orientan la práctica médica, ponderando las circunstancias que pudieran haber influido en el curso concreto de los acontecimientos.

Durante 2020, se recibieron 474 solicitudes de dictámenes médicos institucionales; de ellos 123 casos cumplieron con los requisitos para dictaminar y se les asignó número de expediente en el Sistema de Atención de Quejas Médicas (SAQMED); después de haber realizado la revisión preliminar, se devolvieron 351 casos por no contar con los elementos necesarios.

Mes	Solicitudes de dictamen médico institucional recibidas	Ingresos a las salas médicas para revisión inicial	Devoluciones por falta de elementos	Ingresos SAQMED
Enero	54	15	39	12
Febrero	72	24	48	18
Marzo	74	25	49	22
Abril	0	0	0	3
Mayo	0	0	0	0
Junio	0	0	0	3
Julio	0	0	0	1
Agosto	89	20	69	7
Septiembre	51	13	38	18
Octubre	30	6	24	12
Noviembre	29	8	21	8
Diciembre	75	12	63	11
Total	474	123	351	115

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

Se emitieron 104 dictámenes médicos institucionales, de los cuales ocho fueron concluidos por la modalidad de ampliación.

Dictámenes médicos institucionales concluidos

Mes	Asuntos concluidos
Enero	11
Febrero	15
Marzo	10
Abril	1
Mayo	0
Junio	19
Julio	10
Agosto	6
Septiembre	3
Octubre	12
Noviembre	8
Diciembre	9
Total	104

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

Dictámenes médicos institucionales concluidos por modalidad

Modalidad de conclusión	Total
Buena práctica	13
Mala práctica	91
Total	104

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

Dictámenes médicos institucionales concluidos por modalidad de mala práctica

Modalidad de conclusión	Total
Mala práctica sin relación causal	47
Mala práctica con relación causal	44
Total	91

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

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

Mala práctica con relación causal	Total
Lesiones permanentes	14
Lesiones temporales	12
Muerte	18
Total	44

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

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

Casos múltiples	
Marzo	1
Julio	6
Total	7

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

Atención materno infantil	
Enero	1
Febrero	1
Marzo	1
Julio	8
Agosto	1
Octubre	3
Noviembre	3
Diciembre	3
Total	21

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

Muerte materna	
Diciembre	1
Total	1

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

7.1 Dictámenes médicos institucionales concluidos por autoridad peticionaria

Institución	Asuntos concluidos
Instituciones de Procuración e Impartición de Justicia	65
Procuraduría General de Justicia Estatal	4
Procuraduría General de Justicia de la CDMX	7
Procuraduría General de la República	54
Instituciones de impartición de justicia	1
Poder Judicial de la Federación	1
Instituciones Administrativas	38
Comisión Estatal de Derechos Humanos	2
Secretaría de la Función Pública	31
Secretaría de Salud	4
Comisión Nacional para Prevenir la Discriminación	1
Total	104

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

7.2 Dictámenes médicos institucionales concluidos por especialidad

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

Especialidad	Total	Sin evidencia de mala práctica	Con evidencia de mala práctica
Anatomopatología	1	0	1
Anestesiología	2	0	2
Cirugía General	17	1	16
Cirugía Neurológica	4	2	2
Cirugía Pediátrica	1	0	1
Cirugía plástica, estética y reconstructiva	5	1	4
Cirugía Vascular y Angiología	2	0	2
Ginecología y Obstetricia	17	1	16
Hematología	1	0	1
Infectología	1	0	1
Medicina Crítica	1	0	1
Medicina interna	14	3	11
Neonatología	8	0	8
Neumología	2	0	2
Neurología	3	1	2
Odontología	1	0	1
Oftalmología	2	0	2
Oncología	2	0	2
Oncología Quirúrgica	1	0	1
Otorrinolaringología	2	0	2
Traumatología y Ortopedia	11	3	8
Urgencias	5	1	4
Urología	1	0	1
Total	104	13	91

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

De los 104 dictámenes médicos institucionales emitidos se determinó el grado de complejidad de la siguiente manera.

Dictámenes médicos institucionales concluidos por complejidad	
Complejos	51
Muy complejos	34
Simple	19
Total	104

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

Al concluir el año 2020, 64 asuntos se encuentran en proceso de emisión de dictamen.

7.3 Diligencias ante procuradores e impartidores de justicia

Durante del año 2020 se desahogaron cuatro diligencias, las cuales se llevaron a cabo en la Ciudad de México (juntas de peritos, interrogatorios periciales y ratificaciones de dictámenes).

Diligencias	
Febrero	1
Septiembre	1
Octubre	1
Noviembre	1
Total	4

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

DMI	Total de dictámenes emitidos	Número de dictámenes emitidos en tiempo estándar (90 días hábiles)	Porcentaje
Enero	11	9	82%
Febrero	15	12	80%
Marzo	10	7	70%
Abril	1	1	100%
Mayo	0	0	0%
Junio	19	18	95%
Julio	10	10	100%
Agosto	6	6	100%
Septiembre	3	3	100%
Octubre	12	11	92%
Noviembre	8	8	100%
Diciembre	9	9	100%
Total	104	94	90%

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

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

7.4 Plenos

La Dirección General de Arbitraje celebró 18 reuniones plenarios (11 presenciales y 7 virtuales) con la presencia del Comisionado Nacional de Arbitraje Médico, así como la participación de médicos, abogados, pasantes de medicina,

derecho y enfermería. Asistieron aproximadamente 40 asistentes por reunión en las cuales se obtuvo consenso con relación a las conclusiones finales de cada uno de los asuntos que se someten a discusión.

7.5 Servicios profesionales especializados externos.

Se contrataron a 68 médicos asesores en diversas especialidades, cuya opinión experta contribuyó para la emisión tanto de laudos como de dictámenes médico institucionales.

7.6 Sesiones de análisis de casos CONAMED

Durante el 2020, se llevaron a cabo tres sesiones de análisis de casos con la participación de 20 asistentes por sesión. Se extendió invitación al grupo de análisis de casos CONAMED conformado por médicos y abogados de reconocido prestigio, tanto del sector público como del privado, así como del medio académico y científico; quienes analizaron durante cada sesión, tres documentos emitidos por la Dirección General de Arbitraje, (laudos o dictámenes testados) a efecto de recibir por parte del grupo una crítica y retroalimentación al trabajo realizado.

8. DIFUSIÓN E INVESTIGACIÓN

8. DIFUSIÓN E INVESTIGACIÓN

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

Así mismo, difunde información institucional en dos vertientes:

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

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

También se realiza una labor de vinculación interinstitucional con diversos organismos de educación superior y con las comisiones estatales de Arbitraje Médico a través de la coordinación de las reuniones del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico.

8.1 Investigación

Protocolo de Investigación

- Factores de riesgo en la evolución del SARS-CoV 2 en población adulta mayor, polimedicados y automedicados con enfermedades crónico-degenerativas para la participación en la convocatoria 2020-1 Apoyo para proyectos de investigación científica, desarrollo tecnológico e innovación en salud ante la contingencia por COVID-19.
- Empatía y empatía médica. Perfil empático. Sometida a publicación a la Revista Cirugía y Cirujanos.

Adicionalmente se inició la elaboración de los siguientes protocolos de investigación:

- Salud mental de estudiantes en el área de la salud en periodo de pandemia de COVID-19.
- Efectividad de una intervención psicológica basada en teorías cognitivo social y cognitivo conductual dirigida a fortalecer la salud mental de médicos y enfermeras que laboran en Hospitales COVID-19.
- Caracterización de incidentes, factores de riesgo y eventos adversos con la atención de enfermería: análisis transversal de quejas médicas.
- El Objeto Extraño Retenido y su relación con Enfermería: Revisión sistemática exploratoria.
- Evaluación del impacto de COVID-19 en el miedo y en la salud en Iberoamérica: Estudio transversal.
- Treatments for congenic clubfoot in early life: Systematic scoping review protocol.

Al concluir con el ejercicio 2020 se realizan los siguientes proyectos de investigación interinstitucional:

- Uso de Internet y redes sociales en estudiantes de odontología: relación con la empatía médica. Colaboración con el Instituto Politécnico Nacional.
- Estructura factorial del Multidimensional Body Self Relations Questionnaires (MBSRQ) en una muestra de universitarios mexicanos. Colaboración con el Centro interdisciplinario de Ciencias de la Salud, Unidad Santo Tomás del Instituto Politécnico Nacional.
- Bienestar psicológico y estrategias de afrontamiento del estrés en estudiantes de pregrado y posgrado. Colaboración con el Centro Interdisciplinario de Ciencias de la Salud, Unidad Santo Tomás del Instituto Politécnico Nacional.
- Bienestar psicológico en mujeres universitarias. Colaboración con el Centro Interdisciplinario de Ciencias de la Salud, Unidad Santo Tomás del Instituto Politécnico Nacional.
- Estrés laboral en personal de la CONAMED.

Así mismo, la CONAMED contribuyó con diversas publicaciones con artículos derivados de las investigaciones efectuadas:

- Luna, D., Castañeda-Hernández, D. V., Guadarrama-Arteaga, A. L., Figuerola-Escoto, R. P., García-Arista, A., Ixtla-Pérez, M. B., Jiménez-López, L. M. Alva-Alva, R., Meneses-González, F., Lezana-Fernández, M. A. (2020). Psychometric properties of the Hospital Anxiety and Depression Scale in Mexican pregnant women. *Salud Mental*, 43:3. doi:10.17711/SM.0185-3325.2020.019.
- Luna, D., Figuerola-Escoto, R. P., Contreras-Ramírez, J., Sienna-Monge, J. J. L., Navarrete-Rodríguez, E. M., Serret-Montoya, J., Castañeda-Peña, P., & Meneses-González, F. (2020). Propiedades psicométricas de la Escala de Bienestar Psicológico para Adolescentes (BIEPS-J) en una muestra mexicana. *Psicodebate*, 20:1, 43-55. doi: <http://dx.doi.org/10.18682/pd.v20i1.957>.
- Luna, D., Figuerola-Escoto, R. P., Urquiza-Flores, D. I., Saturno-Hernández, P. J., Carreño-Morales, C., & Meneses González, F. (2020). Empatía y factores asociados en varias fases del desarrollo curricular en estudiantes de medicina en México. *Revista MediSur*, 18:1. Disponible en: <http://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4317>.
- Luna, D., García-Reyes, S., Soria-González, E. A., Avila-Rojas, M., Ramírez-Molina, V., García-Hernández, B., & Meneses-González, F. (2020). Estrés académico en estudiantes de odontología: asociación con apoyo social, pensamiento positivo y bienestar psicológico. *Investigación en educación médica*, 9(35), 8-17. doi: <https://doi.org/10.22201/facmed.20075057e.2020.35.20205>.
- Luna, D., Urquiza-Flores, D. I., Figuerola-Escoto, R. P., Carreño-Morales, C., & Meneses-González, F. (2020). Academic and sociodemographic predictors of anxiety and psychological well-being in Mexican medical students. A cross-sectional study. *Gaceta Médica de México*, 156, 38-44. doi:10.24875/GMM.M19000319.
- Toledano-Toledano, F., & Luna, D. (2020). The psychosocial profile of family caregivers of children with chronic diseases: A cross-sectional study. *BioPsychoSocial medicine*, 14(1), 1-9. doi:

<https://doi.org/10.1186/s13030-020-00201-y>.

- Toledano-Toledano, F., Moral de la Rubia, J., Dominguez-Gudea, M. T., Nabors, L. A., Barcelata-Eguiarte, B. E., Rocha-Pérez, E., Luna, D., Leyva-López, A., & Rivera-Rivera, L. (2020). Validity and Reliability of the Beck Anxiety Inventory (BAI) for Family Caregivers of Children with Cancer. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17, 7765. doi: 10.3390/ijerph17217765.
- Toledano-Toledano, F., Moral de la Rubia, J., McCubbin, L. D., Cauley, B., & Luna, D. (2020). Brief version of the coping health inventory for parents (CHIP) among family caregivers of children with chronic diseases. *Health and Quality of Life Outcomes*, 18:104. doi: <https://doi.org/10.1186/s12955-020-01357-5>.
- Toledano-Toledano, F., Moral de la Rubia, J., Nabors, L. A., Domínguez-Guedea, M. T., Salinas Escudero, G., Rocha Pérez, E., Luna, D., & Leyva López, A. (2020). Predictors of Quality of Life among Parents of Children with Chronic Diseases: A Cross-Sectional

Study. *Healthcare*, 8(4), 456. doi: 10.3390/healthcare8040456.

- Molina-Jiménez, M. E., Enseldo-Carrasco, E., Pineda-Olvera, J., Meneses-González, F., & Lezana-Fernández, M. Á. (2020). Administration of a sodium hypochlorite enema: a patient safety incident in nursing practice. *Rev CONAMED*, 25(4), 188-192.
- Romero Gutiérrez D.F., Enseldo-Carrasco E. and Almiray Soto A "Intervenciones en la administración de medicamentos de alto riesgo." *Revista CONAMED* 25.2 (2020): 95-97.
- Chanes HD, González-Velázquez MS, Luna D, Lezana-Fernández MÁ, Meneses-González F. Manejo inadecuado de injerto en quemadura por parte del personal de enfermería en paciente pediátrico *Rev. CONAMED* 2020; 25(4):182-187. <https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2020/con204e.pdf>

8.2 Comité de Ética en Investigación y Comité de Investigación

8.2.1 Comité de Ética en Investigación

El Comité de Ética en Investigación (CEI) de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED) es un órgano colegiado con autonomía en dicha materia, su objetivo es velar y proteger los derechos de los sujetos humanos participantes en los diferentes estudios de investigación científica.

Actualmente el CEI se encuentra alojado en la página oficial de la CONAMED en donde se puede descargar la guía para la evaluación de los protocolos de investigación, asimismo se encuentra el correo electrónico oficial del CEI eticainvestigacion@conamed.gob.mx en donde los investigadores de las diferentes instituciones pueden enviar sus protocolos. Durante el año 2020 el CEI evaluó seis protocolos de investigación con dictamen de 3 protocolos aprobados y tres pendientes de aprobación.

8.2.2 Comité de Investigación

El propósito del Comité de Investigación de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED) es la evaluación de los protocolos de investigación que sean sometidos a esta Institución, con base en el conocimiento científico y metodológico de los miembros del Comité, en el diseño y

pertinencia de estos con la finalidad de estandarizar los criterios de su evaluación, y garantizar así su calidad.

Durante el año 2020, debido a la pandemia por COVID-19 y la consecuente dificultad para acordar fechas para las reuniones del Comité, la comunicación se realizó vía correo electrónico, quedando aprobados tres Proyectos.

8.3 Difusión institucional

8.3.1 Revista CONAMED

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

8.3.2 Estadística de la Revista

El Impacto de circulación de la Revista fue de 361,699 visitas, con un promedio diario de 994, Se descargaron 412,871 artículos en versión completa (PDF): con un promedio diario de 1,131, la plataforma se consultó por 71 países diferentes, entre los que se encuentran: México 42.1%, Estados Unidos de América 22.3%, Colombia 3.8%, Argentina 3.5%, Ecuador 3.0%, Bolivia

2.6%, Chile 2%, Perú 1.0%, República Dominicana 0.8%, Guatemala 0.2%, entre otros. La Revista se citó 193 veces por 44 diferentes revistas, y en Google Académico el motor de búsqueda “Revista CONAMED” arrojó 1,240 registros.

Los cinco artículos más consultados durante el 2020 fueron:

- Propuesta para realizar la supervisión en Enfermería con base en una recopilación documental (7,617).
- La prescripción de los medicamentos por los licenciados en enfermería: implicaciones de responsabilidad legal (7,208).
- Negligencia, imprudencia, impericia: Análisis de casos 2010-2014 en la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Campeche (7,106).
- Las tres dimensiones de la comunicación médico paciente: biomédica, emocional e identidad cultural (6,851).
- Eficacia de las intervenciones de enfermería dependientes en expedientes de queja médica de la CONAMED (6,698).

8.3.3 Publicaciones en el 2020 por el personal de CONAMED en la Revista

- Carrasco ZD, Lezana FMA, Meneses-González GF. Un mensaje de reconocimiento y apoyo a los profesionales de la salud mexicanos. Rev. CONAMED. 2020; 28(1):<https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2020/con201a.pdf>.
- Carrasco ZD, Lezana FMA, Meneses González F. Seguridad del paciente: una tarea multidisciplinaria del equipo de salud. Rev. CONAMED. 2020; 25(2): 55-56.<https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2020/con202a.pdf>.
- Romero GDL, Almiray SAL, Ensaldo CE. Intervenciones en la administración de medicamentos de alto riesgo. Rev. CONAMED. 2020; 25(2): 95-97.<https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2020/con202g.pdf>.
- Llopis AC, Salazar PIA. Análisis de la sentencia emitida por la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación en el amparo en revisión 1049/2017. Rev. CONAMED. 2020; 25(2): 98-102.<https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2020/con202h.pdf>.

- Carrasco ZD, Meneses GF, Lezana FMÁ. Intervenciones en la seguridad del paciente. Rev CONAMED. 2020. [https:// www.medigraphic.com/pdfs/conamed/ con-2020/con204a.pdf](https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2020/con204a.pdf).
- Chanes HD, González-Velázquez MS, Luna D, Lezana-Fernández MÁ, Meneses-González F. Manejo inadecuado de injerto en quemadura por parte del personal de enfermería en paciente pediátrico Rev. CONAMED 2020; 25(4):182-187. <https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2020/con204e.pdf>.
- Molina-Jiménez ME, Ensaldo-Carrasco E, Pineda-Olvera J, Meneses-González F, Lezana-Fernández MÁ. Administration of a sodium hypochlorite enema: a patient safety incident in nursing practice. Rev. CONAMED. 2020; 25(4): 188-192 <https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2020/con204f.pdf>

8.3.4 Centro Colaborador OPS/OMS en materia de Calidad de la Atención Médica y Seguridad del Paciente

- Grupo técnico de combate a la resistencia antimicrobiana

Como miembro del grupo técnico de combate a la resistencia antimicrobiana, el

Centro Colaborador participó activamente en la coordinación de proyectos que permitan implementar los Programas de Optimización del Uso de Antimicrobianos, en este sentido, se tenía previsto participar en la primera reunión técnica de antimicrobianos, la cual estaba agendada para marzo de 2020, sin embargo debido al confinamiento por COVID-19 se pospuso para los días 9 al 11 de noviembre de 2020 en el mismo lugar (Bangkok Novotel Sukhumvit Ploenchit) en Bangkok (Tailandia), sin embargo al continuar la contingencia por la COVID-19, el evento se pospuso para 2021.

Se participó además, en la coordinación para el levantamiento de información relacionada con los PROA y los PPS de antimicrobianos en algunos hospitales en México y otros ocho países de la Región de las Américas. Debido al confinamiento, no se ha logrado avanzar en el análisis de la información.

Proyecto “Caracterización, análisis de barreras y propuestas para mejorar la utilización de analgésicos opioides en cuidados paliativos en Latinoamérica”, actualmente desarrollado por la Organización Panamericana de la Salud (OPS/OMS) y en el que la CONAMED participa en la coordinación de los involucrados para México (Instituto Nacional de Salud Pública, Organización

Panamericana de la Salud, Instituto Mexicano del Seguro Social).

- Día internacional de Seguridad del Paciente

El Centro Colaborador apoyó a la OPS en la planeación del Día Mundial de la Seguridad del Paciente el cual se celebra cada año el 17 de septiembre.

8.3.5 Material de Difusión

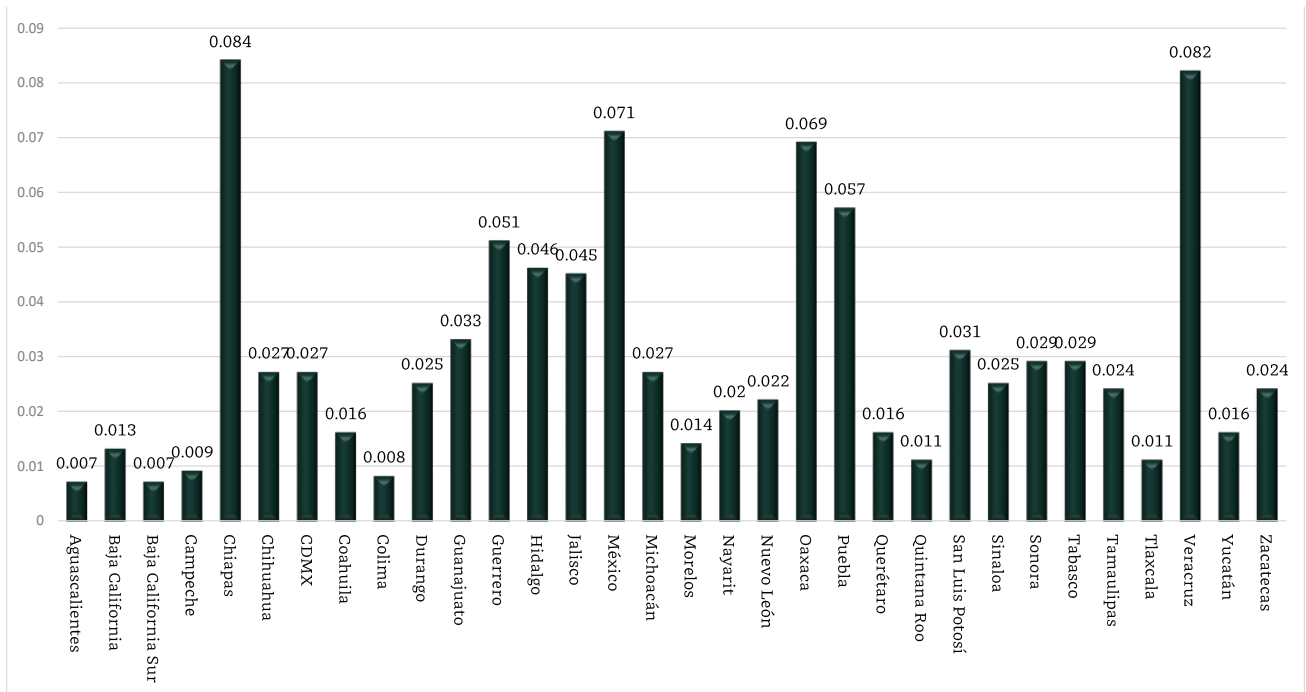
Durante el ejercicio 2020 se distribuyeron 47,657 carteles diseñados por la CONAMED. Esta distribución se realizó a través de las comisiones estatales de Arbitraje Médico, las oficinas de representación de los Gobiernos Estatales en la Ciudad de México y las secretarías de salud estatales, dependiendo de la disponibilidad en cada entidad federativa. Los carteles que se distribuyeron durante 2020 fueron:

- 10 Derechos Generales de las y los Trabajadores de la Salud.

- Derechos generales de los Pacientes.
- Recomendaciones para la seguridad del paciente en Odontología.
- Recomendaciones para la seguridad del paciente en Odontología II.
- Recomendaciones para la seguridad del paciente en Odontología III.
- Plan de acción para la anafilaxia en el consultorio dental.
- Plan de acción para la anafilaxia en el consultorio médico de atención primaria.
- Elementos básicos de una receta médica.
- Plan para mejorar la atención del paciente por el personal de Enfermería.
- Arbitraje médico.

La cantidad de carteles asignada a cada entidad federativa se calculó con base al número de unidades de primer nivel de atención con las que cuentan las entidades de acuerdo a la base de datos CLUES, de la Dirección General de Información en Salud.

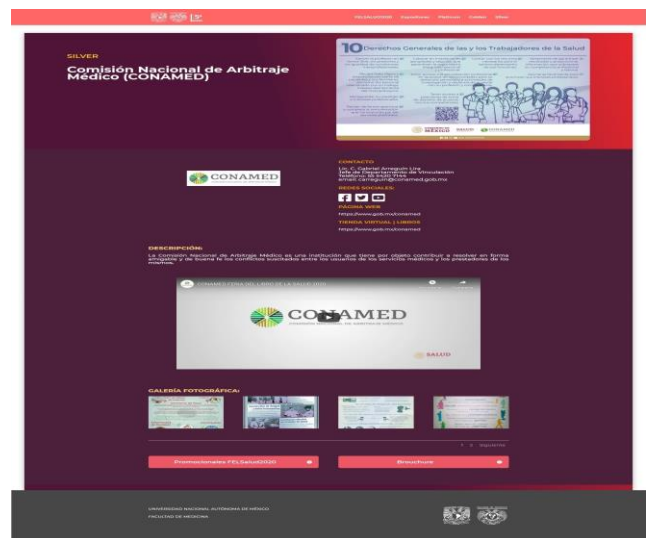
Figura 26. Distribución porcentual de carteles CONAMED enviado a las entidades de la República, 2020.



Durante el año 2020 la CONAMED participó con un stand informativo en el Concurso Internacional de Conocimientos Médicos, que tuvo como sede el auditorio “Dr. Raoul Fournier Villada” de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Autónoma de México, en donde se brindó información sobre el quehacer institucional a los asistentes, los cuales en su mayoría constaban de estudiantes de medicina provenientes de toda la República Mexicana.

Así mismo, la CONAMED participó con un stand virtual en la 5ta. Feria del Libro de Ciencias de la Salud (FLCS2020), organizada por la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Autónoma de México.

Éste fue un evento en donde los usuarios podían acceder vía internet a los materiales generados por la CONAMED como la Revista CONAMED, el Boletín CONAMED-OPS, recomendaciones orientadas tanto a los profesionales de la



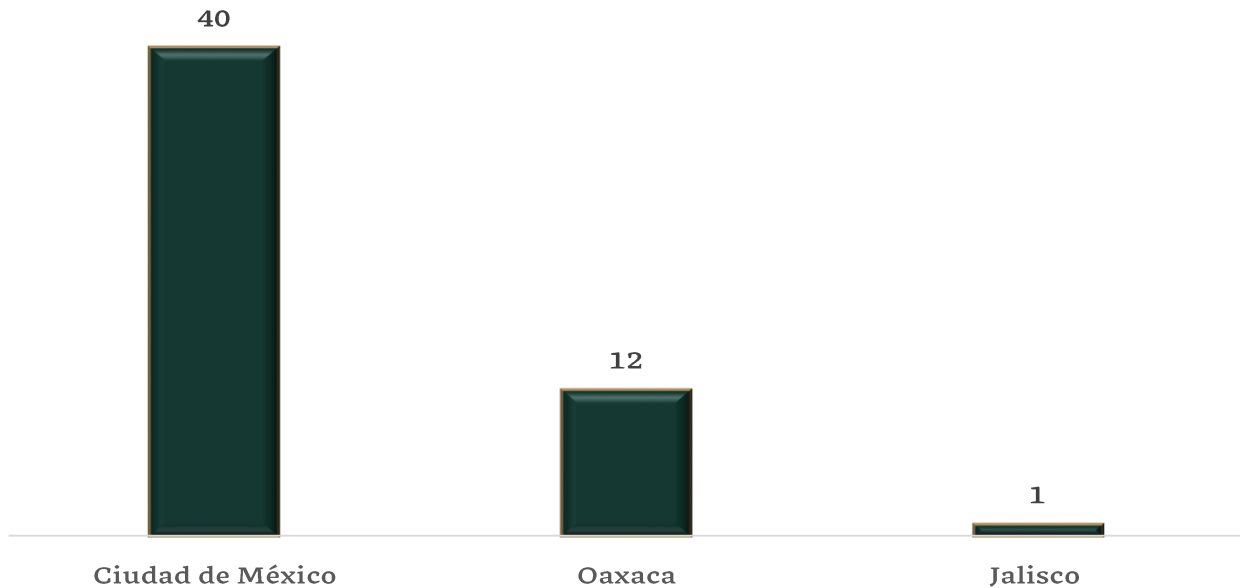
salud y como a los pacientes e infografías basadas en recomendaciones.

Captura de pantalla del stand virtual de la CONAMED en la FLCS2020.

8.3.6 Conferencias

A partir del 24 de marzo, y como consecuencia de la contingencia ocasionada por la pandemia por el virus SARS-CoV2, la participación del personal de la CONAMED en los cursos, congresos, seminarios y conferencias presenciales queda cancelada.

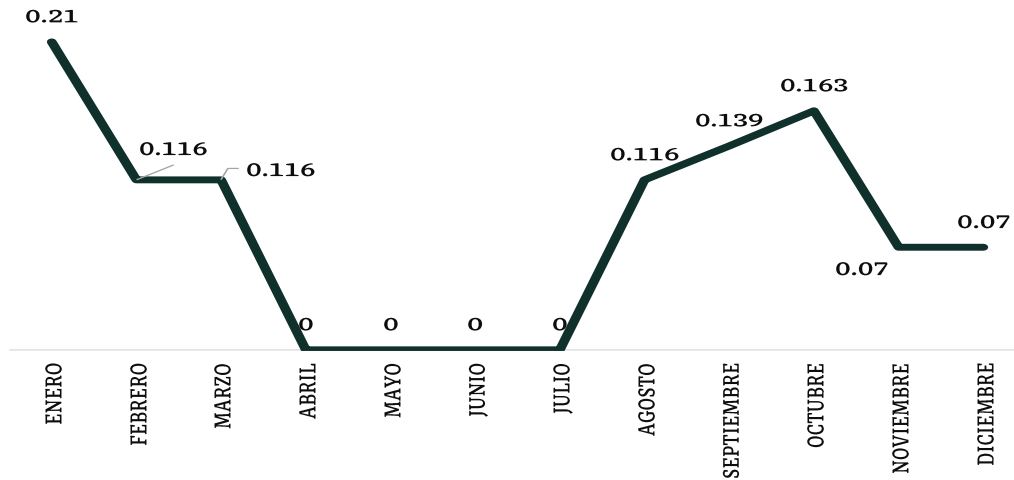
Figura 27. Distribución porcentual de conferencias impartidas por personal de CONAMED de acuerdo a entidad federativa. México, 2020.



Durante 2020 personal de la CONAMED impartió 43 conferencias en diversos tipos de eventos académicos (cursos, diplomados, jornadas, programas de capacitación, sesiones generales). De esas participaciones, 40 (93%) tuvieron como sede la Ciudad de México, dos en el estado de Oaxaca (4.7%) y el estado de Jalisco una (2.3%).

La distribución mensual de las conferencias impartidas fue: enero nueve conferencias (21%) febrero cinco (11.6%), marzo cinco (11.6%), agosto cinco (11.6%), septiembre seis (13.9%), octubre siete (16.3%), noviembre tres (7%) y diciembre tres (7%).

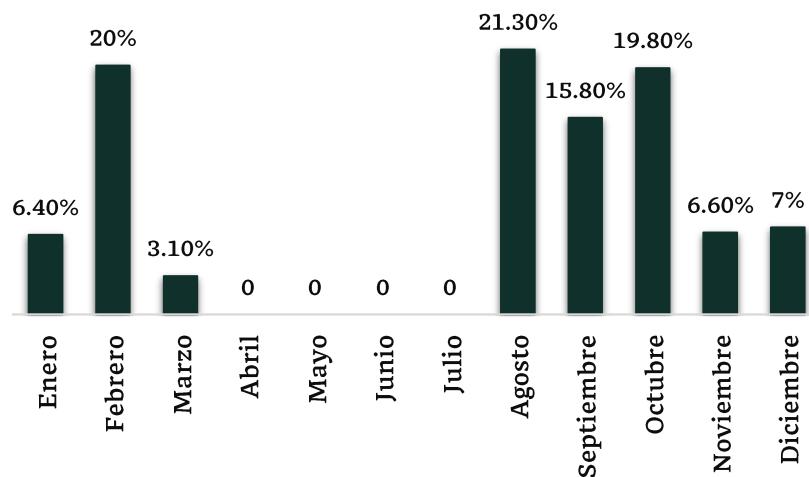
Figura 28. Distribución porcentual de conferencias impartidas por el personal de CONAMED por mes. México, 2020.



De las conferencias impartidas por personal de la CONAMED durante 2020, 9,719 asistentes. La distribución de asistentes por mes fue: enero 620 (6.4%), febrero 1,944 (20%), marzo 304 (3.1%),

agosto 2,068 (21.3%), septiembre 1,538 (15.8%), octubre 1,924 (19.8%), noviembre 634 (6.6%) y diciembre 678 (7%).

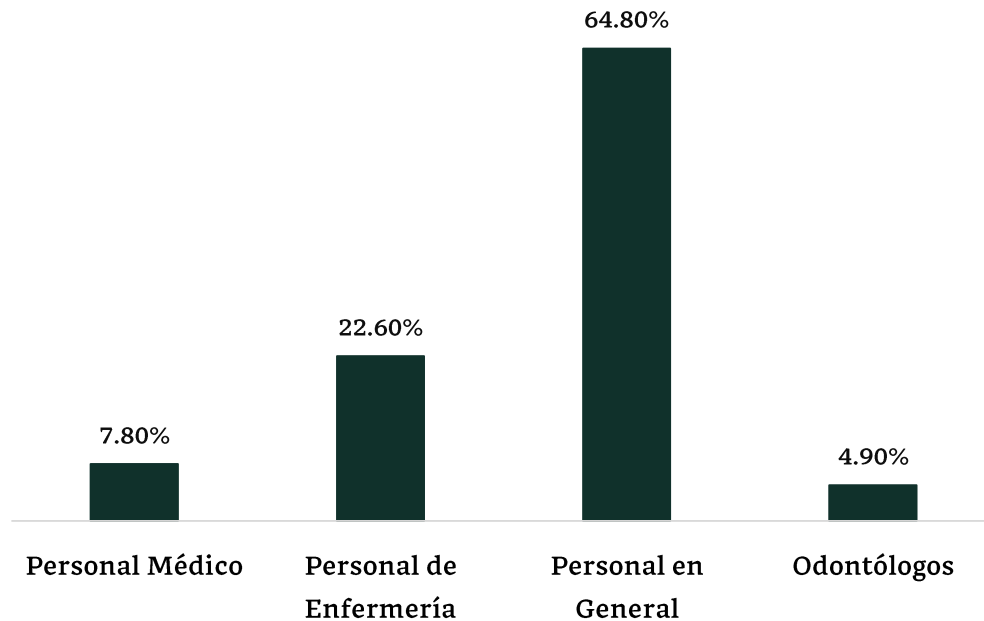
Figura 29. Distribución porcentual de asistentes a las conferencias impartidas por personal de CONAMED. México, 2020.



El perfil involucra a 6,296 personal en general (64.8%), 2,197 personal de enfermería (22.6%), 754 personal médico

(7.8%) y 472 como personal odontológico (4.9%).

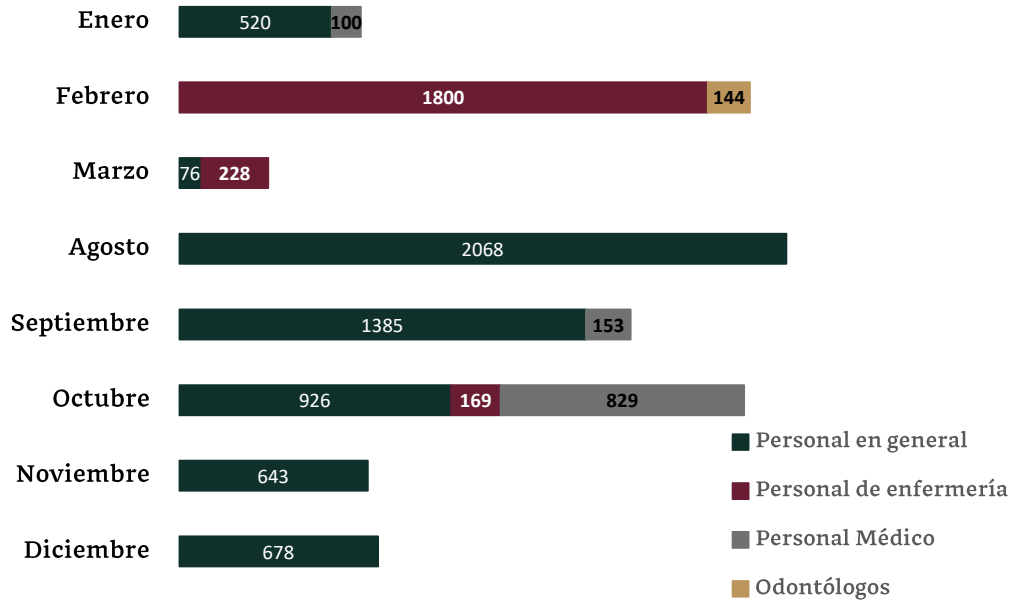
Figura 30. Distribución porcentual del perfil de asistentes a las conferencias impartidas por personal de CONAMED. México, 2020.



La distribución de los asistentes de acuerdo al perfil y mes fue: enero 520 asistentes (83.9%) fueron personal en general, 100 (16.1%) fue personal médico. En el mes de septiembre, por ejemplo, el

personal médico fue de 153 (9.9%) mientras que el personal en general fue de 1,385 (90%). En el mes de diciembre, la totalidad estuvo conformado por personal en general.

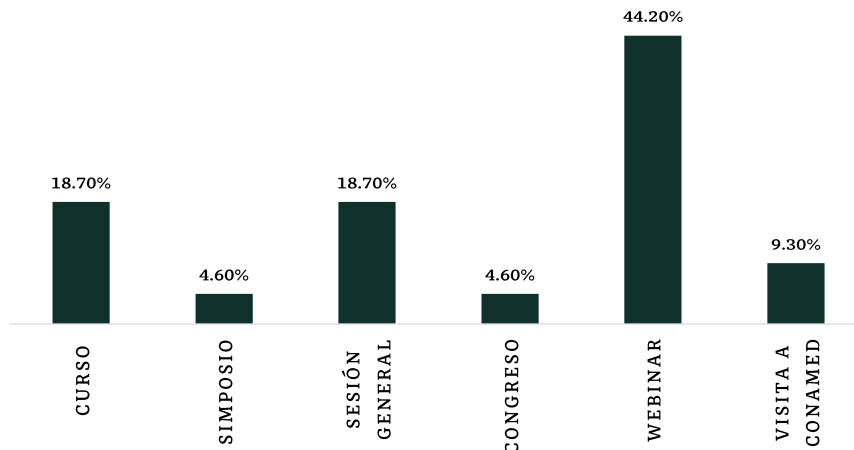
Figura 31. Distribución del número de asistentes a las conferencias impartidas por personal de la CONAMED, cada mes por perfil de los asistentes, 2020.



El tipo de eventos en que participó la CONAMED fueron: 19 webinars (44.2%), ocho cursos (18.7%), ocho sesiones generales (18.7%), dos simposios (4.6%),

dos congresos (4.6%), y se impartieron cuatro conferencias en una visita a las instalaciones de la CONAMED (9.3%).

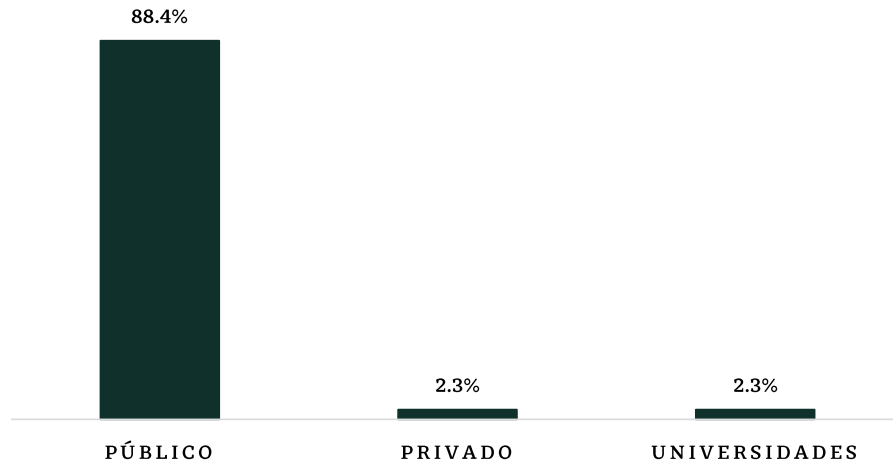
Figura 32. Distribución porcentual de conferencias impartidas por personal de la CONAMED, por modalidad de conferencia, 2020.



Las conferencias se dirigieron a personal que presta su servicio en el sector público 38 (88.4%), una a personal del sector

privado (2.3%) y cuatro a estudiantes universitarios (9.3%).

Figura 33. Distribución porcentual de asistentes a las conferencia impartidas por personal de la CONAMED por tipo de sector, 2020.



Los principales temas de las conferencias impartidas son: vías alternas de resolución de conflictos, manejo de la controversia ante la CONAMED, normativa para médicos, empatía y la formación del recurso humano en salud, seguridad del paciente y errores médicos, Modelo Mexicano de Arbitraje Médico, acto médico y su reglamentación jurídica, la farmacovigilancia y los casos médicos legales y la comunicación en la relación médico paciente.

Por lo que se refiere a los eventos en los que la CONAMED participó se encuentran: Reunión conjunta con la Academia Nacional de Educación Médica (ACANEMED); Diplomado "Peritaje en el conflicto derivado del acto médico"

organizado por la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca; IX Congreso Internacional de Enfermería 2020 organizado por el Benemérito Antiquo Hospital Civil de Guadalajara; el curso de actualización "Derechos y responsabilidades en el cuidado de Enfermería" organizado por el Hospital General de México Dr. Eduardo Liceaga; el curso "Farmacovigilancia y los retos actuales" organizado por la Academia Mexicana de Cirugía y el Congreso Salud Digital 2020 Mex. "Hacia una nueva era de prevención, diagnóstico y tratamiento" organizado por la Confederación Patronal de la República Mexicana.

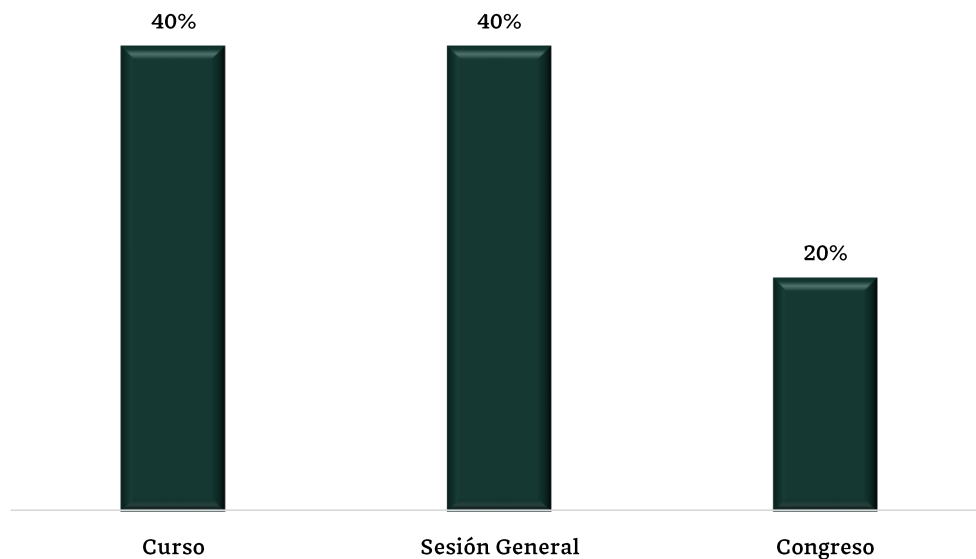
Asimismo, sobresalen las visitas a las instalaciones de la CONAMED por parte de

estudiantes provenientes de la Escuela Militar de Odontología interesados en conocer el funcionamiento de la institución, así como el marco jurídico que la rige.

Del total de conferencias que se reportaron, y por la contingencia sanitaria, cinco de ellas fueron impartidas en modalidad de videoconferencia en los diferentes tipos de eventos académicos (cursos, simposios, congresos).

8.3.7 Videoconferencias

Figura 34. Distribución porcentual de conferencias impartidas por personal de la CONAMED, en modalidad de videoconferencia, 2020.



Por otro lado y como apoyo al Sector Salud para la difusión de acciones para controlar y contener la epidemia de SARSCOV-2, la CONAMED organizó una serie de conferencias bajo el título de SARSCOV-2 y el consultorio médico, en modalidad de webinar cuyo objetivo fue el de proporcionar al personal de salud que labora en el primer nivel de atención, elementos teórico-prácticos para la

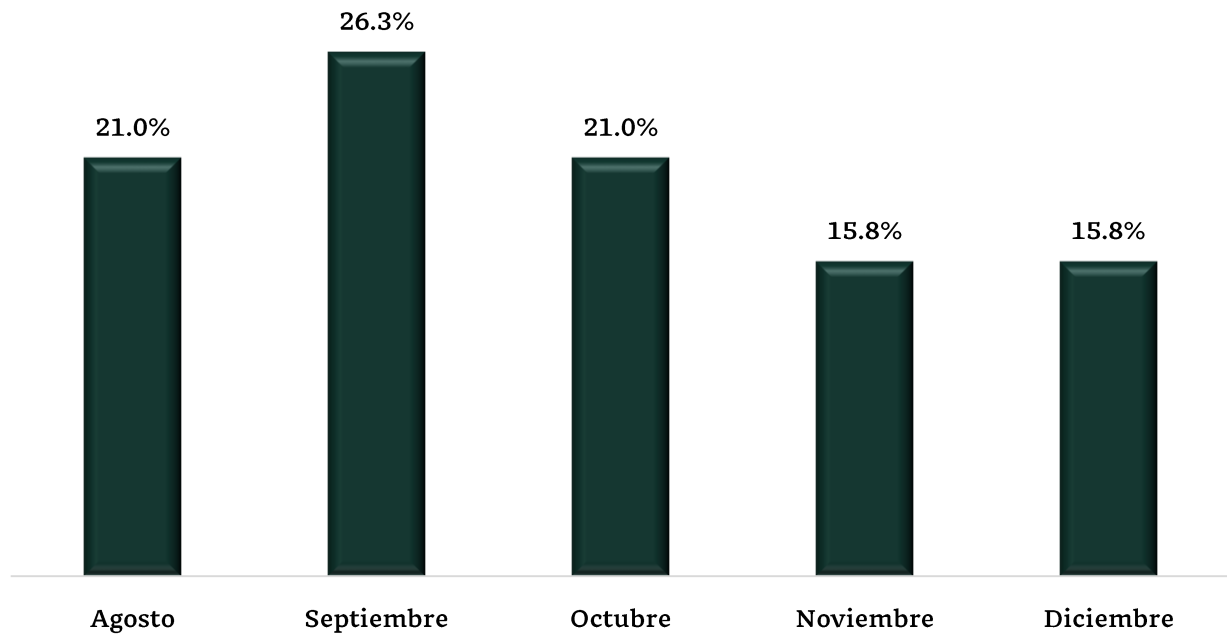
prevención, diagnóstico y atención de pacientes enfermos de COVID-19.

En el periodo de agosto a diciembre de 2020, se transmitieron, Facebook Live 19 Webinars con temas de interés relacionados con el SARSCOV-2 y el consultorio de atención primaria, dirigido al personal de la salud pero accesible al público en general.

La distribución por mes de estas videoconferencias fue: agosto se organizaron cuatro (21%), septiembre

cinco (26.3%), octubre cuatro (21%), noviembre tres (15.8%) y diciembre tres (15.8%).

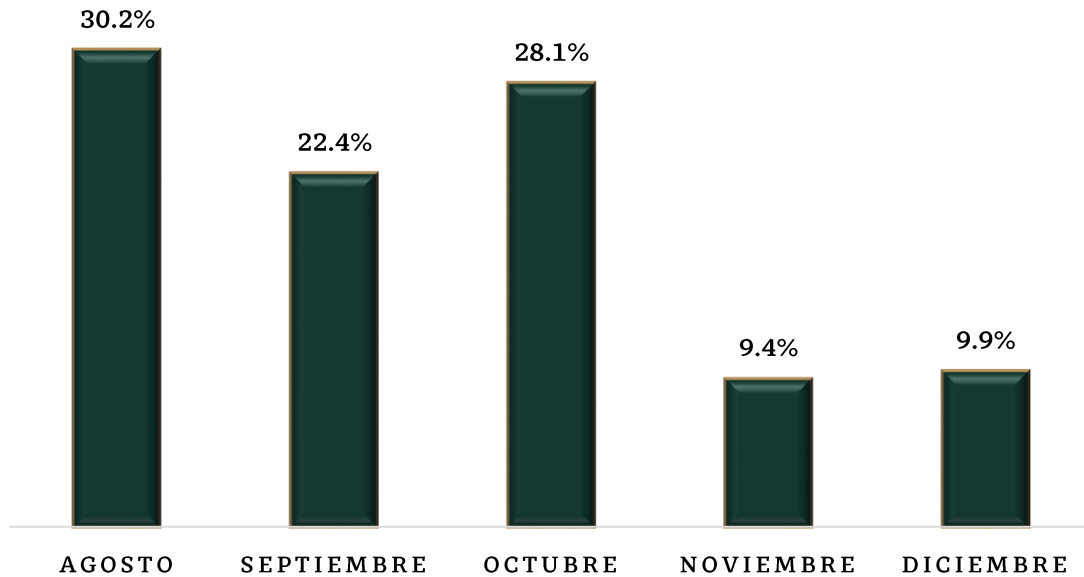
Figura 35. Distribución porcentual de videoconferencias (webinar) por mes, 2020.



En estos webinars participaron 6,851 asistentes. En las transmisiones del mes de agosto fueron 2,068 (30.2%) asistentes, en septiembre 1,538 (22.4%), asistentes,

octubre (28.1%) 1,924 asistentes, noviembre (9.4%) 643 asistentes, y en diciembre 678 asistentes (9.9%).

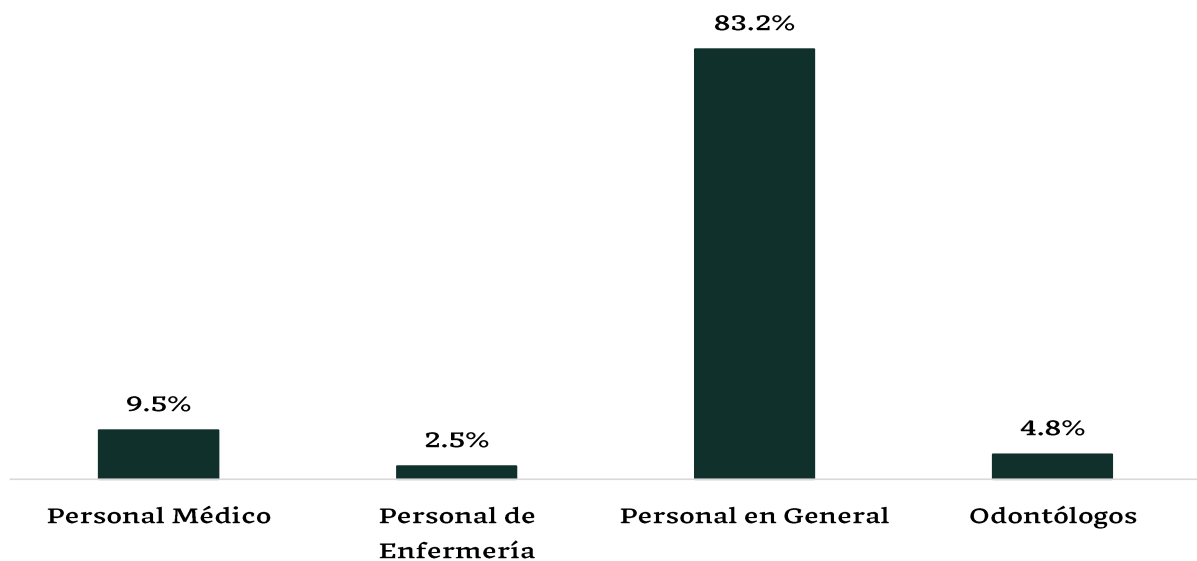
Figura 36. Distribución porcentual de asistentes conectados a los webinar organizados por CONAMED de acuerdo al mes, 2020.



De acuerdo al perfil de los asistentes a los webinar, 5,700 fueron personal en general (83.2%), 654 personal médico (9.5%), 328

personal odontológico (4.8%) y 169 personal de enfermería (2.5%).

Figura 37. Distribución porcentual de asistentes conectados a los webinar organizados por CONAMED por tipo de participante, 2020.



8.3.8 Publicación de documentos estadísticos

En el ejercicio 2020 se elaboraron los siguientes documentos: Anuario Estadístico 2019, 30 cuadros estadísticos serie 1996 a 2019 y 40 indicadores 2019.

8.3.8.1 Infografías / Recomendaciones

Para difundir información de interés para una adecuada atención de los pacientes, se realizaron y/o actualizaron 16 recomendaciones, dirigidas a la población en general y profesionales de la salud:

- Recomendaciones a profesionales de la salud para el uso racional de antibióticos.
- Carta de Consentimiento válidamente informado.
- Elementos básicos de la receta médica.
- Derechos generales de las y los pacientes.
- Recepción del paciente en la atención odontológica.
- Recomendaciones para el cuidado de enfermería en los pacientes con pie diabético, datos de alarma.
- Recomendaciones generales para mejorar la atención de enfermería.
- Recomendaciones para mejorar la atención del paciente por el personal de enfermería.
- Recomendaciones para prevenir el contagio de COVID-19 en el consultorio de primer nivel de atención.
- Recomendaciones para prevenir el contagio por COVID-19 en el consultorio dental.
- Limpieza y desinfección en el área clínica del consultorio dental parte uno.
- Limpieza y desinfección en el área clínica del consultorio dental parte dos.
- Intervenciones de bajo costo para prevenir el COVID-19 en el sitio de trabajo.
- Recomendaciones para mejorar la atención del adulto mayor dirigido a pacientes.
- Recomendaciones para mejorar la atención del adulto mayor dirigido a profesionales de la salud.

- Recomendaciones para mejorar la atención del adulto mayor dirigido a personal directivo y jefes de servicio.

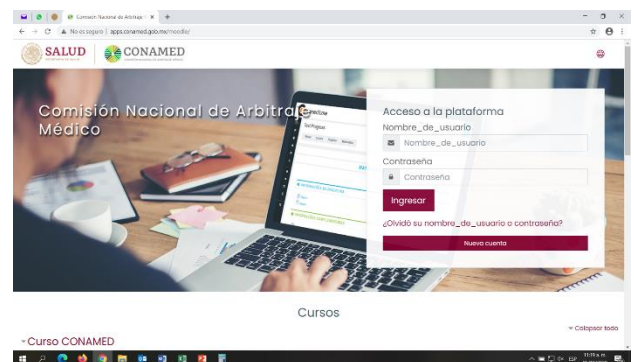
8.4 Acciones educativas

Complementar la formación de los profesionales de la salud en temas jurídicos relacionados con su práctica cotidiana, es uno de los propósitos de la CONAMED, además de dar a conocer los mecanismos alternativos de solución de controversias, con la finalidad de que los profesionales de la salud brinden a los usuarios una atención de calidad en lo que a su ejercicio compete, manteniendo en todo momento una adecuada comunicación con los pacientes y sus familiares. La CONAMED es un Centro Académico de Educación Médica Continua de la Facultad de Medicina de la UNAM.

Para 2020, se programaron 10 cursos presenciales que no se realizaron ya que por las acciones para controlar la pandemia de COVID-19 fueron cerradas las unidades donde se impartían los cursos.

Aún con ello se lograron impartir cinco cursos en línea, uno de ellos con el aval académico de la Escuela de Medicina de la Universidad Panamericana (videoconferencia) y los cuatro restantes con aval de Facultad de Medicina de Universidad Nacional Autónoma de México, uno de ellos por videoconferencia y los tres restantes en línea y autogestivo (plataforma Moodle).

Para desarrollar el programa académico en línea y autogestivo en la CONAMED se concluyó e implementó la plataforma Moodle de la CONAMED y en la misma, se transmitieron cuatro del total de cursos proyectados en 2020.



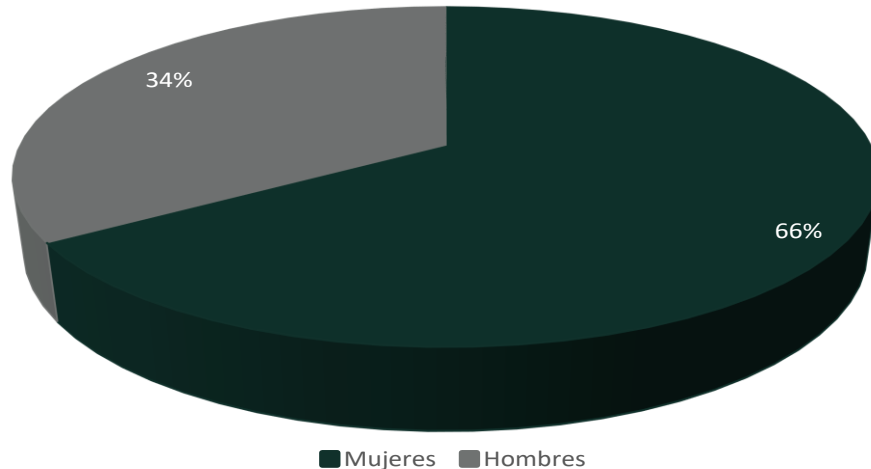
Listado de cursos organizados por CONAMED y transmitidos en línea, de acuerdo con validez curricular. México, 2020

Evento	Fecha	Modalidad	N° de participantes	Nombre de la actividad	Validez curricular	Horas curriculares
1	Del 16 de julio al 17 de septiembre	Por videoconferencia	47	Aspectos Normativos de la Práctica Médica	Escuela de Medicina. Universidad Panamericana	30
2	Del 2 de octubre al 25 de noviembre	Por videoconferencia	10	Inducción a la investigación para pasantes de servicio social	Facultad de Medicina. UNAM	50
3	Del 12 al 23 de octubre	En línea	33	Curso Prevención del conflicto contra los profesionales de la salud.	Facultad de Medicina. UNAM	30
4	Del 3 al 16 de noviembre	En línea	11	Curso Prevención del conflicto contra los profesionales de la salud.	Facultad de Medicina. UNAM	30
5	Del 30 de noviembre al 11 de diciembre	En línea	38	Curso Prevención del conflicto contra los profesionales de la salud.	Facultad de Medicina. UNAM	30
Total			139			170

El porcentaje global de satisfacción de los asistentes a los cursos fue del 85.7%.

El 66% de los asistentes a los cursos fueron mujeres y el resto hombres.

Figura 38. Distribución porcentual de los asistentes a los cursos CONAMED, 2020.



8.4.1 Difusión en redes sociales

La CONAMED cuenta con las siguientes redes sociales: Facebook, Instagram, Twitter y YouTube; en estas redes se realiza la difusión de las actividades de la CONAMED. Este año se publicaron temas de interés para los profesionales de la salud y usuarios en general. Este material incluyó infografías y/o recomendaciones, difusión de los cursos que se imparten en la CONAMED, promoción de la Revista CONAMED y del boletín del Centro Colaborador de Calidad y Seguridad en el Paciente, difusión de los webinar COVID-19 y el Consultorio Médico, vía Facebook Live, entre otros.

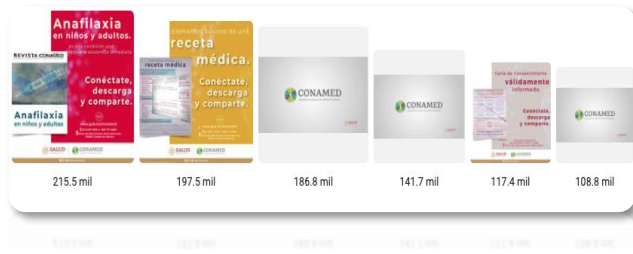
a) Total de seguidores en las cuentas de redes sociales:

Al cierre de 2020, las redes sociales de CONAMED, contaban con el siguiente número de seguidores: Facebook 40,343 seguidores y 45,180 “me gusta”, Twitter 24,555 seguidores, Instagram 1,645 seguidores, y YouTube 985 suscriptores.

c) Publicaciones con mayor alcance **Facebook**.

El alcance obtenido en la red social de Facebook durante el 2020 del perfil es de 5'024,961 personas; las publicaciones con un mayor alcance fueron:

- Revista CONAMED: 2019, Número 3 Julio-Septiembre, 2019; Volumen 24: Número 3. (215,500).
- Infografía: Elementos básicos de la receta médica (197,500).
- Webinar: COVID-19, vacuna y el médico general. (186,800).
- Webinar: COVID-19, y atención a embarazadas en el consultorio. (141,700).
- Infografía: Carta de consentimiento válidamente informado. (117,400).
- Webinar: COVID-19 y la atención de las y los niños en el consultorio de medicina general. (108,800).



8.4.2 Facebook

Se cuenta con 40,343 seguidores de diferentes países: México (95.4%), Perú (0.8%), Estados Unidos (0.7%), Argentina (0.5%), Bolivia (0.5%), Ecuador (0.3%) y Venezuela (0.2%).

8.4.3 Twitter

Los tweets con más impresiones fueron los webinar de COVID-19 y el consultorio

médico, la receta médica y la difusión del curso sobre Prevención del Conflicto contra los profesionales de la salud.

Numeralia de publicaciones en twitter de CONAMED. México 2020.

Los tweets con más impresiones fueron:

Tweet Content	Impresiones	Reacciones	Retweets
Comisión Nacional de Arbitraje Médico @CONAMED_SALUD · 20 nov. (Conéctate al webinar @Dr.mariafernanday @CONAMED19 y el paciente agendado en el consultorio de medicina gen. con el Dr. Luis Miguel Gutiérrez Robledo Director Genl. del Instituto Nacional de Ginecología)	54,103	312	0,6 %
Comisión Nacional de Arbitraje Médico @CONAMED_SALUD · 19 may. (Para evitar errores en la interpretación, la prescripción debe ser: clara, legible y sin abreviaturas, para proteger la seguridad del paciente. @Dr.JyDrodriguez Conéctate, descarga y comparte. pic.twitter.com/WtAD0R1yeH)	37,132	1,051	2,8 %
Comisión Nacional de Arbitraje Médico @CONAMED_SALUD · 2 dic. (Inscríbete al curso: "Prevención del conflicto contra los profesionales de la Salud" vía online, con especialistas invitados y valor curricular por @FacMedicinaUNAM)	18,286	221	1,2 %

8.4.4 YouTube

La CONAMED cuenta con un canal Oficial de YouTube, para el cual se realizó, contenido nuevo e interacción con usuarios. La sección “Webinar: COVID-19 y el consultorio médico” contó con 19 conferencias con expertos en diferentes temas y especialidades referente a la pandemia actual alcanzando 17,526 visualizaciones en el canal.

8.4.5 Instagram

Actualmente Instagram, es una de las plataformas de principal uso en contenido visual (video e imagen), por ello, la CONAMED en el periodo 2020 siguió con la difusión de contenido en su cuenta oficial, la

cual, fue añadida a la parrilla de publicaciones semanales integrando su sección “stories”.

Total, seguidores 2020: 1,645 seguidores.

Total publicaciones al 2020: 452 publicaciones.



Difusión para profesionales de salud y pacientes.

8.4.6 Campaña CONAMED

Durante el ejercicio 2020, se llevó a cabo la campaña CONAMED 2020 “CONAMED Una instancia para la atención de quejas medicas 2020”, cuyo objetivo fue promover la CONAMED como la instancia donde la población general, incluida población indígena-hablante y profesionales de la salud, pueden recibir apoyo en caso de un conflicto derivado de la atención en salud. La campaña consistió en la difusión por radio de 15 Spots de 30 segundos en cobertura nacional. La difusión se realizó en dos etapas:

1ª etapa.- Difusión del spot a la población en general (en español) y el mismo mensaje traducido a 13 lenguas indígenas (Mam, Mixteco, Raramuri, Triqui, Tzotzil, Maya, Mazahua, Nahuatl, Otomi, Purepecha, Tojolabal, Tzeltal y Zapoteco).

2ª etapa.-Difusión del Spot (en español) dirigida a “Profesionales de la salud”.

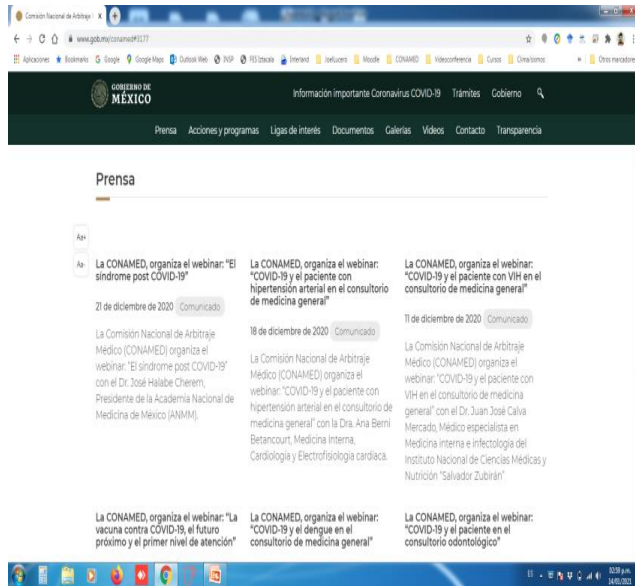
El periodo de transmisión de la campaña fue del 21 de noviembre al 20 diciembre 2020 con 1,249 impactos en las estaciones de radio del Instituto Mexicano de la Radio (IMER). Estos spots se colocaron en la página web de la CONAMED para que este disponibles para los usuarios de la misma (Acércate a la CONAMED o a las comisiones estatales, conoce tus derechos. Estamos para ayudarte).

8.4.7 Página web CONAMED

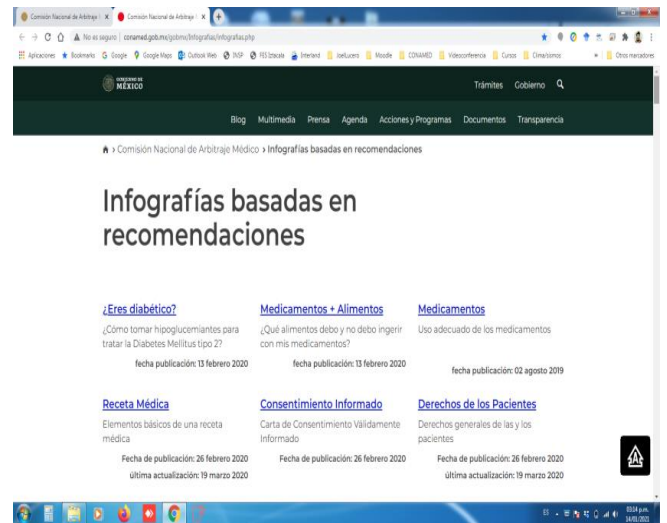
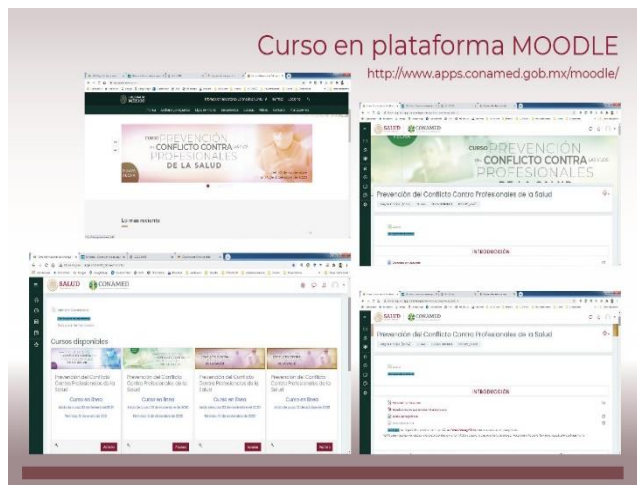
La CONAMED cuenta con una página web donde se incorpora información de utilidad para la población en general y para los profesionales de la salud.

Durante 2020 se incorporaron los siguientes materiales: 27 notas de prensa con un registro de 3,257 visitas; 13 Infografías, con un total de 71,218 descargas; cursos en plataforma Moodle; audios de la campaña de lenguas indígenas, entre otros.

En el blog se publicaron 32 artículos (incluyendo notas de prensa) y se registraron 14,386 visitas a estos artículos.



importante señalar que por motivo de la pandemia SARS-COV-2 no se realizó la atención a usuarios de manera presencial, solo se hizo por vía telefónica o correo electrónico. La encuesta de satisfacción aplicada a estos usuarios reporto un nivel de satisfacción en cuanto a la calidad del servicio de 100%.



8.4.8 Centro de Documentación

El CENDO CONAMED, tramitó 29 convenios interbibliotecarios, es

Es importante señalar que el Centro de Documentación de la CONAMED contribuye a difundir información que produce la CONAMED a través del envío de correos electrónicos a más de 42,000 personas, a los que se les hace llegar

información como infografías, pláticas semanales, revista CONAMED, la programación del curso “Prevención al conflicto derivado del acto médico” e

información de interés en calidad de la atención y seguridad del paciente.

8.5 Plataforma para el registro de quejas médicas y dictámenes de las comisiones estatales de arbitraje médico

La Plataforma para el registro de quejas médicas y dictámenes es un proyecto propuesto en el seno del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico en la XXIX reunión efectuada en la ciudad de Morelia, Michoacán, en el mes de noviembre de 2016.

Su propósito es integrar información estadística proveniente de las comisiones estatales y nacional, de Arbitraje Médico y conformarse como un elemento esencial para el conocimiento de la magnitud y las características de los asuntos que los usuarios hacen de sus conocimientos, generando conocimiento y representando una valiosa herramienta para implantar acciones de mejora de la calidad de la atención y la seguridad del usuario de los servicios médicos.

A cuatro años de funcionamiento, se consolida la homologación y unificación de los criterios para la integración de la información estadística proveniente de la prestación de servicios de cada comisión estatal de arbitraje médico, incluyendo la participación de la CONAMED.

La información generada para el año 2020 brinda una visión del trabajo conjunto, moderno y acorde a las circunstancias epidemiológicas que impactan al arbitraje médico y otras actividades de salud en este año. En el año 2020 se recibieron un total de 28,158 asuntos, concluyendo 27,679. En la siguiente tabla se muestra la distribución del tipo de asunto, la cantidad recibida y concluida.

Relación de asuntos recibidos y concluidos según tipo

Tipo de servicio	Asuntos recibidos	Asuntos concluidos
Orientación	13,214	13,214
Asesoría	8,377	8,379
Gestión Inmediata	3,920	3,932
Quejas	2,114	1,687
Dictámenes	427	369
Opinión técnico médica	106	98
Total	28,158	27,679

Fuente: Plataforma de registro de quejas médicas y dictámenes, CONAMED 2020.

Los asuntos concluidos según la institución involucrada se muestran en primer lugar al IMSS como la institución de la cual se reciben más asuntos, seguido del ISSSTE y el Instituto de Seguridad Social Estatal y posteriormente a los servicios médicos de PEMEX, SEDENA Y SEMAR, dentro de la categoría de seguridad social.

Las unidades que brindan atención médica a la población no asegurada también figuran en los asuntos que se atienden en las comisiones estatales siendo la primera la Secretaría de Salud, los Servicio Estatales de Salud y otros, seguidos de los servicios médicos privados donde se puede observar atención de asistencias social, como se muestra en la siguiente tabla.

Principales asuntos concluidos según institución involucrada

Grupo	Institución	Gestiones inmediatas	Quejas concluidas	Dictámenes emitidos
Seguridad social		3,089	766	144
	IMSS	2,350	584	83
	ISSSTE	574	146	23
	Instituciones de Seguridad Social	115	14	29
	PEMEX	49	16	6
	SEDENA	1	5	2
	SEMAR	0	1	1
Sin seguridad social		548	181	158
	SSA	190	96	54
	Servicios Estatales de Salud	331	76	80
	Otros	27	9	24
Sector privado		295	740	67
	Servicios privados	291	717	67
	Asistencia privada	4	23	0
Totales		3,932	1,687	369

Fuente: Plataforma de registro de quejas médicas y dictámenes, CONAMED 2020.

Las gestiones y las quejas, son asuntos en los cuales se identifican pretensiones especiales y cumplimientos de requisitos que son valorados por los consultores con el fin de generar una llamada telefónica con el prestador del servicio médico a fin de negociar, en la medida de sus posibilidades la atención inmediata del paciente a fin de salvaguardar la función, un órgano y/o la vida o bien, asimismo,

identifica que se han cubierto los requisitos mínimos para poder iniciar una queja y en cada uno de ellos se pueden identificar varios motivos que dan surgimiento a la inconformidad. El comportamiento de estos dos elementos a nivel nacional y sus diversos motivos, se muestran en la siguiente tabla.

Principales motivos de solicitud de servicio

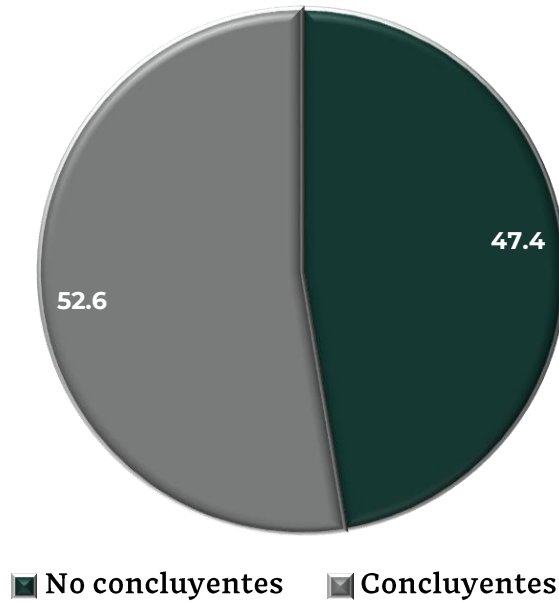
Motivos de la queja	Gestiones inmediatas	Quejas concluidas
Accidentes e incidentes	41	48
Atención del parto y puerperio	93	74
Auxiliares de diagnóstico	214	161
Deficiencias administrativas	1,415	88
Diagnóstico	900	719
Relación médico paciente	466	341
Tratamiento médico	981	966
Tratamiento quirúrgico	387	614
Totales	4,497	3,011

Fuente: Plataforma de registro de quejas médicas y dictámenes, CONAMED 2020.

Al ingresar una queja, el propósito es contribuir a la solución de la controversia, motivando una invitación al prestador de los servicios médicos para acudir a una audiencia de conciliación, en el periodo informado las quejas que se concluyeron, representaron el 52.6% como concluyentes

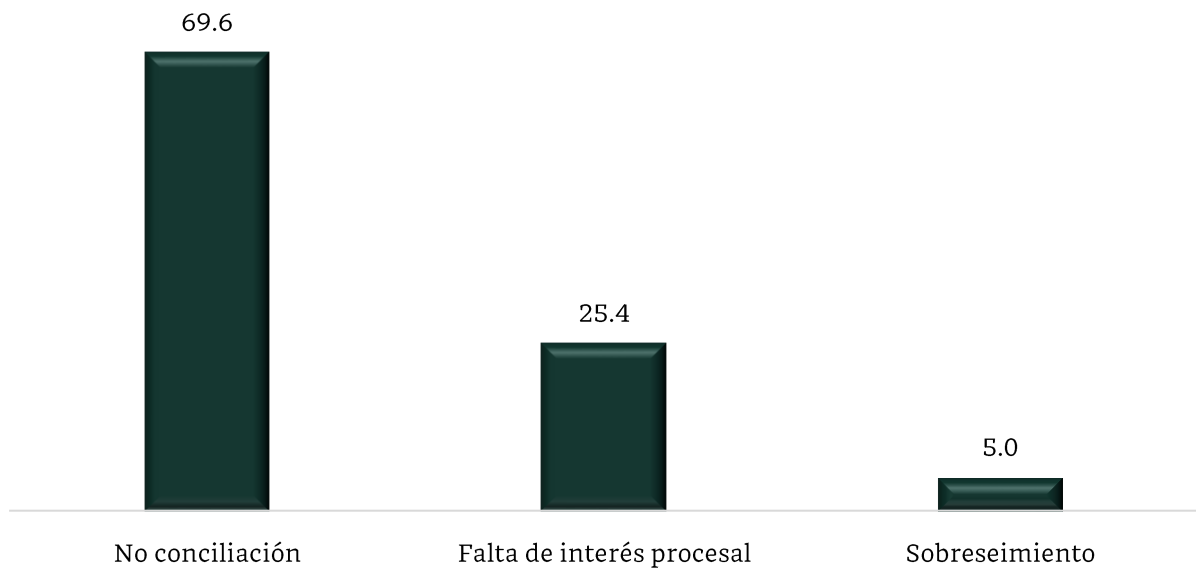
y 47.4% como no concluyentes, de estas se puede identificar la no conciliación con el 69.6%, la falta de interés personal 25.4% y el sobreseimiento 5.0%, como se muestra en las siguientes gráficas.

Figura 39. Quejas concluidas según modalidad, 2020.



Nota: Quejas concluyentes incluye conciliaciones (firma de convenio), laudos y turnado a otras instancias.
Quejas no concluyentes: incluye no conciliación, falta de interés, sobreseimiento y acumulación de autos.

Figura 40. Distribución porcentual de las quejas no concluyentes, 2020.

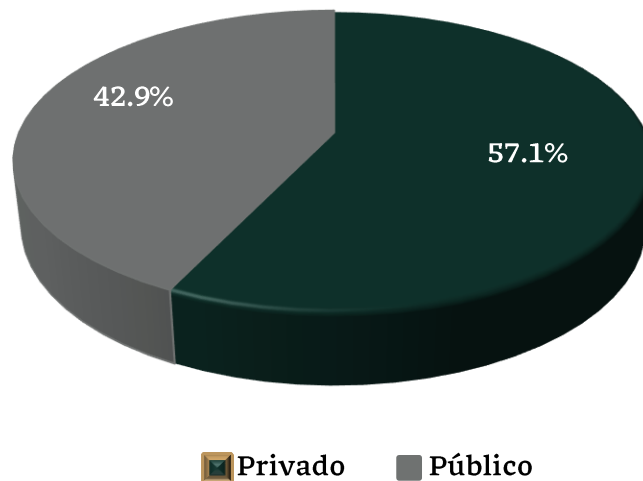


En el proceso de conciliación, como se manifestó en la nota de la figura 41, se les invita a las partes a someter el asunto al proceso arbitral, donde el producto final es un laudo que define, mediante la evaluación del acto médico la forma de resolución. En el periodo informado se concluyeron 28 laudos, los cuales 12 (42.9%) fue evidente la mala práctica, fueron clasificados como condenatorios y en el mismo porcentaje presentaron

evidencia de la mala práctica médica y 16 (57.1%) fueron identificados como absolutorios y sin evidencia de la mala práctica, de estos 25 fueron elaborados por atención médica privada, dos sin seguridad social y uno del ISSSTE.

En la siguiente tabla se muestra el porcentaje detallado de la forma de conclusión según sector involucrado que en este caso es igual al sentido de resolución y la evaluación del acto médico.

Figura 41. Quejas concluidas a través de la emisión de una laudo, 2020.



Fuente: Plataforma de registro de quejas médicas y dictámenes, CONAMED 2020.

Con el fin de que determinadas instancias cuenten con información especializada para determinar la forma de resolución de un asunto, solicitan la elaboración de

dictámenes médicos institucionales. En el año 2020, se concluyeron un total de 346 asuntos bajo esta modalidad, mismos que se muestran en la siguiente tabla.

Principales motivos de solicitud de servicio

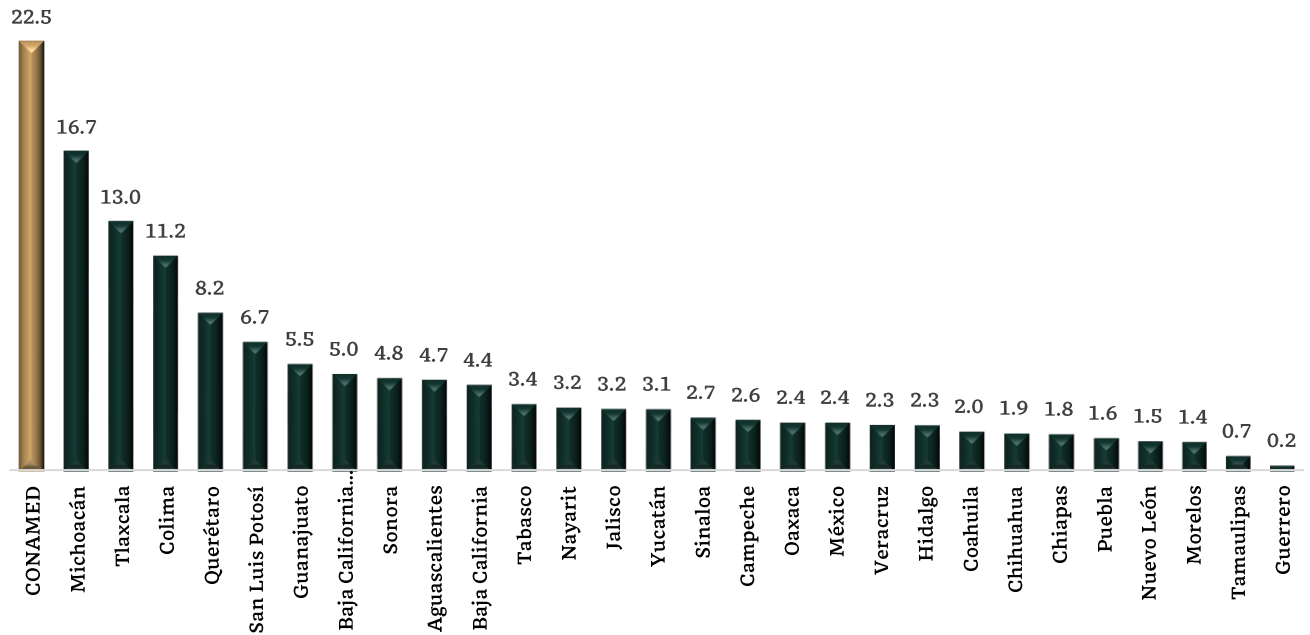
Tipo de Instancia Jurídica	Instancia Jurídica	Total de Dictámenes
Instituciones administrativas		163
	Comisión Estatal de Derechos Humanos	62
	Comisión Nacional de Derechos Humanos	2
	Contraloría de Gobiernos Locales	44
	Secretaría de la Función Pública	38
	Otras dependencias Administrativas	17
Instituciones de impartición de justicia		1
	Poder Judicial de la Federación	1
Instituciones de procuración de justicia		182
	Fiscalía o Procuraduría General de Justicia Estatal	100
	Fiscalía o Procuraduría General de Justicia Militar	1
	Fiscalía General de la República	81
Totales		346

Fuente: Plataforma de registro de quejas médicas y dictámenes, CONAMED 2020.

La información nacional se analiza por cada cien mil habitantes para generar los índices bajo la consideración de que en su construcción se toman en cuenta únicamente los asuntos con mayor

complejidad (se excluyen las orientaciones y las asesorías especializadas), en el nivel nacional se atienden 5.0 asuntos por cada cien mil habitantes, como se muestra en la siguiente gráfica.

Figura 42. Inconformidades atendidas por cada cien mil habitantes, 2020.



Incluye: Gestiones inmediatas, quejas, dictámenes y opiniones técnico médicas.

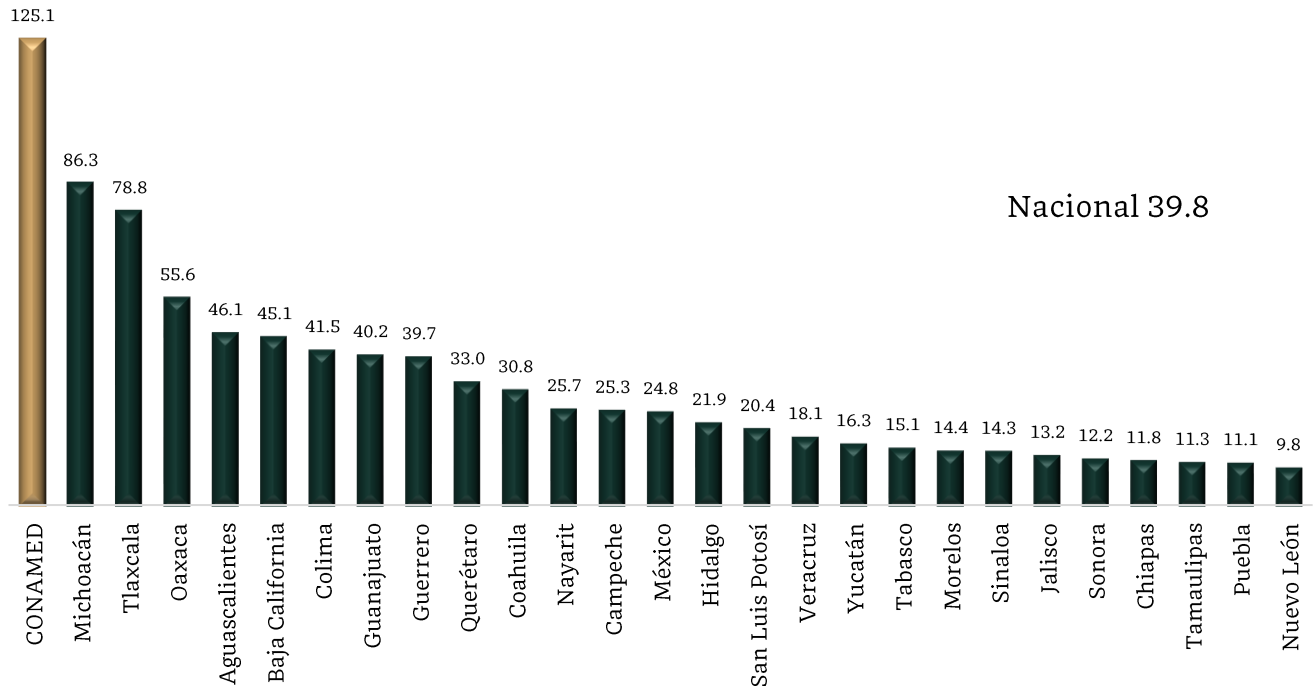
Fuente: Plataforma de registro de quejas médicas y dictámenes, CONAMED 2020.

La mayor parte de los asuntos tratados por la población usuaria de los servicios de salud ante las comisiones de arbitraje médico se originan en establecimientos de hospitalización, de tal forma que el índice de asuntos concluidos por cada diez mil egresos representa un indicador de gran importancia.

A nivel nacional y considerando exclusivamente los egresos hospitalarios reportados por las instituciones públicas de la SSA/SESAs, del IMSS y del ISSSTE, así como las referentes a los establecimientos privados, se puede

afirmar que el índice de asuntos concluidos por cada diez mil egresos hospitalarios es de 39.8 globalmente, en tanto que dada la concentración mostrada por la Ciudad de México tanto en los asuntos como en los servicios hospitalarios el índice de CONAMED es de 125.1 asuntos por cada diez mil egresos. El segundo espacio lo ocupa, la entidad federativa Michoacán (en parte por el muy elevado número de orientaciones que brinda) con 86.3; en el otro extremo se encuentra el estado de Nuevo León, con un índice de 9.8, como se muestra en la siguiente gráfica.

Figura 43. Asuntos concluidos por cada diez mil egresos hospitalarios, 2020.



Nota: Se tomó la cifra nacional de egresos hospitalarios del año 2017 y se incluyó: SSA, IMSS, ISSSTE, Servicios Privados, por ser la última cifra disponible para el sector. Para el caso de Chihuahua y Baja California, no están disponibles los datos de los egresos hospitalarios de manera completa, lo que permite el análisis.

Fuente: Plataforma de registro de quejas médicas y dictámenes, CONAMED 2020.

Durante 2020 se atendieron 27,679 asuntos en todo el país. Destaca que 59.7% de ellos fueron concluidos por las comisiones estatales de arbitraje médico, en tanto que 40.3% restante fue concluido en CONAMED.

El peso relativo de cada uno de los tipos de asuntos concluidos difiere entre lo que atiende la CONAMED en la capital del país y lo que se resuelve en las comisiones estatales. Destacan dos hechos en particular: la baja en el número de asuntos atendidos por medio de una queja y lo

común entre ambos ámbitos es que el servicio que se presta con mayor frecuencia son las orientaciones.

Considerando los datos nacionales en su conjunto, la mitad de los asuntos son orientaciones (47.7%), seguidas de las asesorías (30.3%), las gestiones inmediatas (14.2%); solo 6.1% son quejas y un poco más de uno por ciento son dictámenes y opiniones técnicas, como se muestra en la siguiente tabla.

Asuntos atendidos por las comisiones de arbitraje médico, 2020.

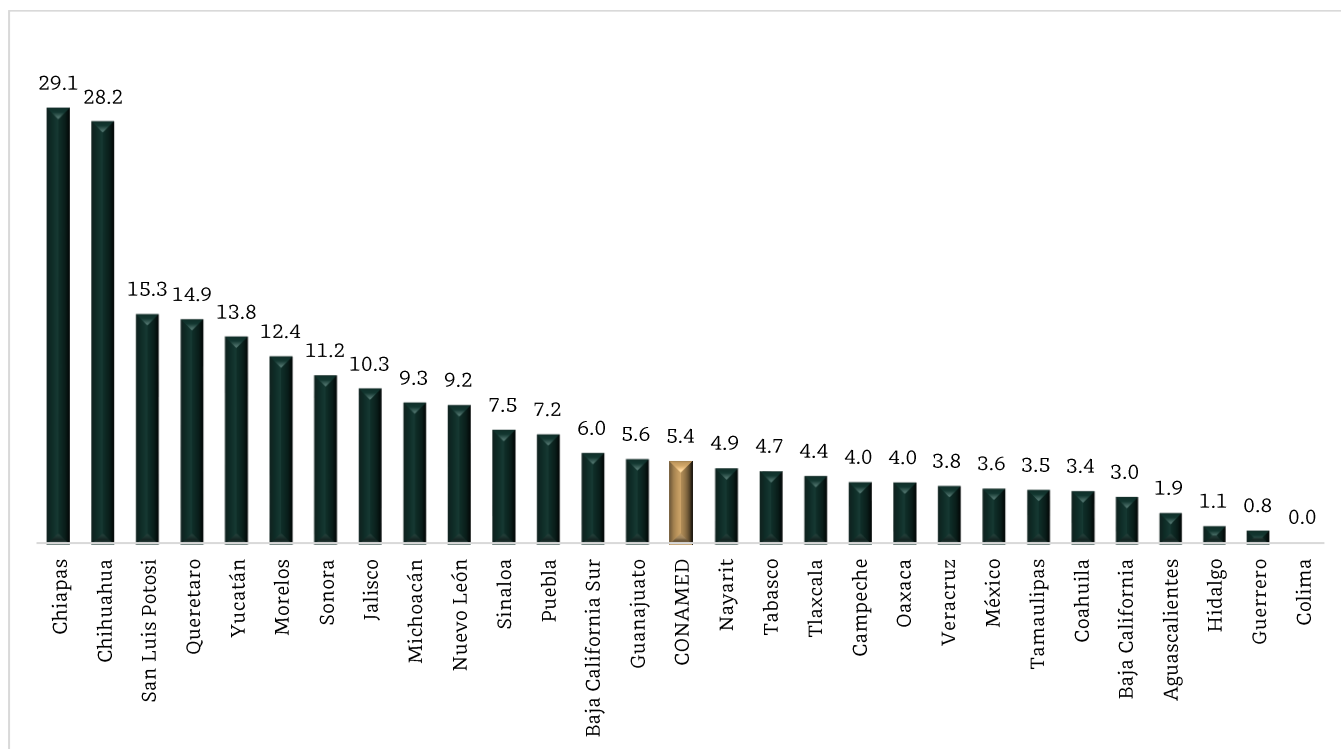
Tipo de asunto	CONAMED		Comisiones Estatales		Total	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Orientaciones	5,824	44.1	7,390	55.9	13,214	47.7
Asesorías	3,266	39.0	5,113	61.0	8,379	30.3
Gestiones	1,365	34.7	2,567	65.3	3,932	14.2
Quejas	605	35.9	1,082	64.1	1,687	6.1
Dictámenes	104	28.2	265	71.8	369	1.3
Opinión técnico médica	0	0.0	98	100.0	98	0.4
Total de asuntos	11,164	40.3	16,515	59.7	27,679	100

Fuente: Plataforma de registro de quejas médicas y dictámenes, CONAMED 2020.

Una vez que se admite la queja, el primer paso para poder iniciar la fase conciliatoria es invitar al prestador a la audiencia de conciliación donde las partes involucradas, con la participación de los consultores de las comisiones, guiarán las

pláticas conciliatorias con el fin de concluir la controversia. La relación que guarda el total de los asuntos atendidos con relación a las quejas concluidas a nivel nacional se muestra en la siguiente gráfica.

Figura 44. Porcentaje de quejas concluidas con relación al total de asuntos atendidos, 2020.



Fuente: Plataforma de registro de quejas médicas y dictámenes, CONAMED 2020.

Otros de los servicios prestados por las comisiones estatales de arbitraje médico son los dictámenes y las opiniones técnicas; en ambos casos se elabora un informe solicitado por determinada autoridad peticionaria que requiere una apreciación o valoración técnica del acto médico misma que se realiza a partir de las evidencias proporcionadas por la instancia solicitante. Cabe señalar que en el caso del dictamen médico institucional (DMI), el análisis estará centrado en la cuestión médica puntual objeto de la solicitud de alguna institución; en el caso

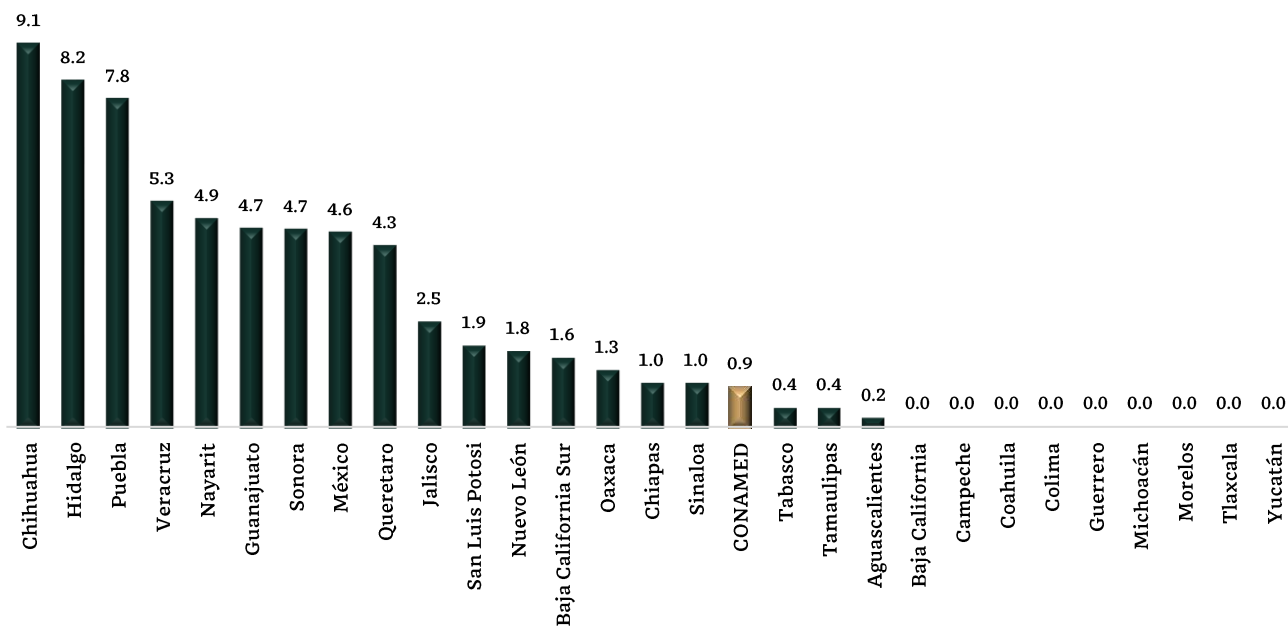
de la opinión técnica médica (OTM), ésta incluirá además de las apreciaciones pertinentes las recomendaciones necesarias para el mejoramiento de la calidad en la atención médica, especialmente en asuntos de interés general.

A nivel nacional, las cifras que se presentan permiten conocer que durante 2020 se concluyeron 369 dictámenes y 98 opiniones técnicas, las cuales en su conjunto representan 467 asuntos que relacionados contra el total de casos

concluidos da un indicador de 1.7 por cada cien. Cabe destacar, que como lo muestra el cuadro anexo, que CEAM no concluyeron dictámenes y/u opiniones técnicas. En el presente resumen

analítico, se optó por revisar en forma conjunta ambos servicios, pero se incluye la información para realizar la revisión por separado, como se muestra en la siguiente gráfica.

Figura 45. Porcentaje de DMI y OTM con relación al total de asuntos atendidos CEAM-CONAMED, 2020.



Fuente: Plataforma de registro de quejas médicas y dictámenes, CONAMED 2020.

La evaluación documental que se realiza durante el proceso de atención de la queja médica a partir del análisis del expediente correspondiente, le permite al personal institucional de arbitraje médico emitir un veredicto respecto a las evidencias encontradas respecto al acto médico en

cuestión. A partir de ello se determina si el laudo fue absolutorio o condenatorio. Para fines del indicador denominado porcentaje de laudos condenatorios con relación al total de laudos concluidos por CEAM-CONAMED, es importante destacar que un laudo condenatorio es

aquel cuyo resolutivo condena al demandado al pago de una cantidad líquida o genérica, en razón de que durante el procedimiento arbitral el actor demostró la existencia de una mala práctica y una relación de causalidad entre esta y el daño y/o perjuicio sufrido.

A partir de las cifras reportadas a nivel nacional, 12 de los laudos reportados fueron calificados como condenatorios, lo

Derivado de la emergencia sanitaria por el virus SARS-CoV2 (COVID-19) la XXXVI sesión ordinaria del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico (CMAM) se realizó el 4 de

que representa 42.9%, de los laudos atendidos, por parte de los concluidos por CONAMED caen en esta categoría 44.0% de los laudos emitidos, de los cuales fueron 25 de la CONAMED, uno de Veracruz, nos de Guerrero y uno de Chihuahua.

8.6 Consejo Mexicano de Arbitraje Médico

diciembre de 2020 a través de la plataforma de videoconferencia de Telmex, contando con la participación de los titulares de las 28 comisiones estatales y los miembros del Consejo.



El objetivo principal de la sesión fue dar seguimiento a los acuerdos del Consejo, así como abordar temas de interés para las comisiones estatales y en su mayoría relacionadas a la actual pandemia. Entre otros temas se trató sobre la atención de usuarios en la CONAMED durante la pandemia de COVID-19, donde siguiendo las medidas de sanidad, se dio prioridad a la atención de usuarios vía remota, pero sin suspender la atención presencial. Así mismo se habló sobre la “Mediación”, concluyendo que es la vía de resolución de conflictos, que evita saturar vías judiciales y resuelve controversias de forma pacífica y eficiente. También se dio a conocer el

“Ejemplo de la tramitación del procedimiento arbitral ante la CONAMED”, señalando las ventajas frente al proceso judicial, ya que es menos solemne y formalista, el conflicto es resuelto por especialistas médicos y jurídicos y la solución es más rápida y efectiva. Se informó sobre los “Trabajos de integración Región Centro Occidente” donde han participado las comisiones de Aguascalientes, Colima, Guanajuato, Jalisco, Michoacán, Nayarit y Querétaro, dando prioridad a compartir experiencias y el abordaje de las principales causas de queja.



